

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

2023

AMAPÁ PREVIDÊNCIA – AMPREV
MACAPÁ/AP

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	3
1 INTRODUÇÃO	4-5
2 OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	6-8
2.1 Total de Manifestações no período de janeiro a dezembro de 2023	6
2.2 Quantitativos Mensais Manifestações	6
2.3 Manifestações por Tipologia / Assunto	7-8
3 MANIFESTAÇÕES SISTEMA OUV AMAPÁ DA CGE/AP	8
4 RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES	8
5 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA	8-9
6 ANAÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	9-10
6.1 Motivos das Manifestações	9
6.2 Análise dos Pontos Recorrentes	9
6.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	10
7 OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA	10-11
8 DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO – DIFIS	11-12
8.1 Demandas DIFIS	12
9 SUGESTÃO DE MELHORIAS	13-17
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

AGRADECIMENTOS

A todos os usuários da Ouvidoria da AMAPÁ PREVIDÊNCIA que contribuíram para o fortalecimento deste canal democrático e transparente, pelo qual buscam seus direitos e manifestam sua percepção acerca dos serviços prestados por esta Instituição Previdenciária.

Aos colaboradores pela receptividade na resolução das demandas recebidas e o comprometimento durante todo o exercício de 2023.

Ao Diretor Presidente e demais Diretores da AMPREV pelo apoio dispensado às atividades da Ouvidoria.

OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Amapá Previdência, órgão de assessoramento da Diretoria-Presidência (Ato Normativo nº 005/2023-DIEX/AMPREV, de 06/11/2023, e Ato Normativo nº 007/2023-DIEX/AMPREV, de 06/11/2023), foi instituída, por meio da Resolução nº 011/2018-CEP/AP, de 29 de maio de 2018, e implantada, de fato, em abril de 2019, para atender as exigências da Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, da Lei Estadual nº 2.149, de 14 de março de 2017 (Lei de Acesso à informação no âmbito da Administração Pública do Estado) e da Lei nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo principal de aperfeiçoar e melhorar a qualidade dos serviços previdenciários gerenciados pela AMPREV.

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta, disponibilizado pela AMPREV, para que o segurado, beneficiário ou cidadão, possam apresentar suas manifestações (solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias), acerca dos serviços prestados pela Instituição, compreendendo o registro, o tratamento e o devido retorno ao usuário de Ouvidoria.

Ademais, é responsável por operacionalizar o Serviço de Atendimento ao Cidadão, através da Lei de Acesso à Informação – LAI, na Amapá Previdência, a fim de garantir o efetivo direito constitucional à informação e de interagir com os setoriais da AMPREV para que a transparência da Instituição possa ser ampliada, em cumprimento à Lei Estadual nº 2.149 (Lei de Acesso à informação no âmbito da Administração Pública do Estado).

A Ouvidoria da AMPREV, também, atende às demandas do Sistema Ouv Amapá, plataforma desenvolvida e atualizada sob a coordenação da Controladoria-Geral do Estado do Amapá - CGE/AP. Esta Ouvidoria é responsável pelo recebimento e encaminhamento ao setor responsável quanto manifestações relacionadas à denúncia de ato faltoso praticado e/ou vinculado ao colaborador da Amapá Previdência, de acordo com o Código de Conduta da Instituição - Ato Normativo nº 005, de 22 de setembro de 2022.

Vale ressaltar a importância da Ouvidoria no processo de planejamento e gestão da Instituição, com um papel relevante de contribuição no processo de aperfeiçoamento, inovação e evolução da AMPREV, como um canal de escuta ativa das demandas dos nossos beneficiários por melhoria dos serviços prestados no atendimento humanizado e disponibilização de informações, a partir da concepção da implementação de uma cultura de excelência no serviço público em todas as suas dimensões.

OUVIDORIA

A seguir, apresentaremos informações das atividades realizadas pela Ouvidoria, durante o exercício de 2023.

OUVIDORIA
2. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES):
2.1 Total de Manifestações no período de janeiro a dezembro de 2023

Foram registradas um total de **997** (novecentos e noventa e sete) manifestações nos canais de comunicação da Ouvidoria da Amapá Previdência, no período de janeiro a dezembro do ano de 2023, conforme representação a seguir.

RELATÓRIO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO		2023
SOLICITAÇÃO		797
RECLAMAÇÃO		182
DENÚNCIA		8
ELOGIO		8
SUGESTÃO		2
TOTAL		997

2.2 Quantitativos Mensais Manifestações 2023

MESES	QUANTIDADE
JANEIRO	62
FEVEREIRO	89
MARÇO	106
ABRIL	51
MAIO	77
JUNHO	72
JULHO	52
AGOSTO	50
SETEMBRO	58
OUTUBRO	141
NOVEMBRO	154
DEZEMBRO	85
TOTAL GERAL	997

OUVIDORIA**2.3 Manifestações por Tipologia / Assunto**

Os assuntos mais relevantes estão representados na tipologia “Solicitação/Informação sobre Aposentadoria”, seguido pela tipologia “Reclamação/Tramitação de Processo”.

TIPOLOGIA X ASSUNTO**ASSUNTOS MAIS RELEVANTES****SOLICITAÇÃO**

Cédula C

Informações sobre Aposentadoria
Simulação de Aposentadoria
Atendimento telefônico
Informações sobre Consignado
Acesso ao Sistema de Consignado
Acesso ao Portal do Segurado
Isenção de Imposto de Renda
Acompanhamento de processos
Certidão de Tempo de Contribuição - CTC
Agendamento de atendimento presencial
Recadastramento / Censo Previdenciário
Cadastro Previdenciário

RECLAMAÇÃO

Demora na conclusão de processos de Aposentadoria
Demora na conclusão de processos de Revisão de Aposentadoria
Demora na conclusão de processos de Retroativo de Aposentadoria/Pensão Por Morte
Demora na conclusão de processos de devolução de descontos previdenciários
Desconto duplicado de Consignado
Demora na resposta por Atendimento Online

DENÚNCIA

Apuração de valores de benefício
Possível consignação sem autorização do segurado
Possível vazamento de informações de processo repassadas, indevidamente, a terceiros

OUVIDORIA

Quanto ao tratamento de denúncia, informamos que as manifestações foram recebidas, realizada as análises prévias para verificar indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, e, posteriormente, enviadas ao setor competente para a devida apuração. Informamos, ainda, que algumas manifestações recebidas com esse título, não demandaram apuração, considerando que se tratavam de reclamação.

ELOGIO

Direcionado a servidores específicos desta Instituição Previdenciária

SUGESTÃO

Implantação de um Aplicativo para se fazer a Prova de Vida digital

3. MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUV AMAPÁ

Durante o exercício de 2023, a Ouvidoria da AMPREV, também, recebeu o total de **25 (vinte e cinco)** demandas, por meio do Sistema OUV Amapá, plataforma desenvolvida e atualizada sob a coordenação da Controladoria-Geral do Estado do Amapá - CGE/AP.

A seguir, as informações quantitativas sobre tais demandas.

- Manifestações: **21 (vinte e uma)**, sendo: **16** Solicitações, **03** Reclamações e **02** Comunicações de Irregularidade;
- Pedidos: **03 (três);**
- Recursos: **01 (um)**, que se tratava de uma reclamação.

Informamos que as demandas foram encaminhadas para análise dos setores competentes, sendo estabelecido um prazo de resposta para o setor, e, esta Ouvidoria encaminhou as respectivas respostas conclusivas aos autores das manifestações, por meio do referido sistema.

4. RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas recebidas nos canais de comunicação da Ouvidoria foram prontamente atendidas ou encaminhadas para análise aos setores responsáveis. O tempo médio de resposta aos cidadãos, acerca de suas manifestações, foi de **02 (dois)** dias. Nos casos que houve reincidência, outras providências foram tomadas para o devido atendimento da manifestação.

5. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

O Sistema de Pesquisa de Satisfação, desenvolvido em parceria com a Divisão de Tecnologia da Informação e com a Assessoria de Comunicação da Amapá Previdência, objetiva mensurar o grau

OUVIDORIA

de satisfação do usuário e colaborar quanto aos serviços oferecidos pela AMPREV.

Na Pesquisa de Satisfação, o usuário pode avaliar o atendimento prestado pelo Órgão, diante de uma manifestação feita por meio de questionários:

- Se a demanda foi respondida diretamente pela Ouvidoria (RO) ou
- Se houve direcionamento a setor pertinente (DS).

A seguir, dados referentes à Ouvidoria:

Você foi bem atendido pela Ouvidoria?

286 respostas

**6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS****6.1 Motivos das Manifestações**

Os assuntos mais demandados, em 2023, na Ouvidoria, foram:

“Demora na conclusão de processos de Aposentadoria” e “Demora na conclusão de processos de Revisão de Aposentadoria”.

6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

No exercício de 2023, o alto índice de manifestações relacionadas aos assuntos “Demora na conclusão de processos de Aposentadoria” e “Demora na conclusão de processos de Revisão de Aposentadoria”, deveu-se pelo aumento da demanda de pedidos de concessão de aposentadoria.

OUVIDORIA

6.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Diante do alto índice de pedidos de concessão de aposentadoria e de revisão de aposentadorias, foram realizados mutirões nos setores responsáveis pela análise dos referidos processos, visando dar celeridade no atendimento das manifestações apresentadas junto à Ouvidoria.

7. OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

No exercício de 2023, houve capacitações da equipe da Ouvidoria da AMPREV, visando aperfeiçoar e dar maior qualidade aos tratamentos e atendimentos aos usuários de Ouvidoria, bem como cumprir às exigências do Programa Pró- Gestão.

A seguir, discriminaremos as capacitações realizadas durante o ano de 2023.

- Curso Gestão em Ouvidoria, com carga-horária de 20 horas, início em 14/07/2023, término em 03/08/2023;
- Curso Controle Social, com carga-horária de 20 horas, início em 18/07/2023, término em 07/08/2023;
- Curso Introdução à Gestão de Projetos, com carga-horária de 20 horas, início em 28/07/2023, término em 17/08/2023;
- Curso Avaliação da qualidade de serviços como base gestão e melhoria de serviços públicos, com carga-horária de 20 horas, início em 04/08/2023, término em 24/08/2023;
- Curso Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, com carga-horária de 20 horas, início em 16/08/2023, término em 05/09/2023;
- Curso Serviços públicos e defesa do usuário, com carga-horária de 20 horas, início em 23/08/2023, término em 12/09/2023;
- Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, com carga-horária de 20 horas, início em 31/08/2023, término em 20/09/2023.

A conclusão dos oito cursos supramencionados, realizados em modalidade à distância, promovidos pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, resultaram na Certificação em Ouvidoria, com carga-horária de 160 horas.

- Participação no treinamento sobre o manuseio das funcionalidades do Sistema OUV Amapá, versão atualizada para o ano 2023, promovido pela Controladoria-Geral do Estado do Amapá – CGE/AP, realizada no dia 10/08/2023.

OUVIDORIA

- Participação da Ouvidoria no Podcast Educaprev no ar, com o tema: Ouvidoria na Amapá Previdência – o principal canal de comunicação entre o cidadão e a AMPREV, realizado no dia 21/09/2023.
- Participação no curso presencial: A Ouvidoria como Ferramenta de Gestão – Integridade, Transparência e Participação, promovido pela empresa ONE Cursos – Treinamento & Desenvolvimento, realizado em Brasília-DF, no período de 09/10/2023 a 11/10/2023, com duração de 24 horas/aula.

8. DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO - DIFIS

A Divisão de Fiscalização – DIFIS atua em conjunto com a Ouvidoria, muito embora, na nova estrutura organizacional da Amapá Previdência, esteja subordinada à Diretoria de Benefícios e Fiscalização – DIBEF e à Diretoria de Benefícios Militares - DIBEM (Atos Normativos nº 005, nº 006 e nº 007/2023-DIEX/AMPREV, de 06 de novembro de 2023).

A Divisão de Fiscalização está sob a responsabilidade da colaboradora Rafaela Fonseca, nomeada pela Portaria nº 163/2019 – AMPREV.

A Divisão de Fiscalização tem como atribuições:

- Diagnosticar a necessidade de uniformização de procedimentos relativos à área de Benefícios, em conformidade com as normas vigentes;
- Acompanhar e controlar, junto à Diretoria de Benefícios e Fiscalização, a execução das ações preventivas e corretivas das disfunções detectadas, das apurações de indícios de irregularidade e falhas apontadas pelos órgãos de controle interno e externo quanto aos processos de Benefícios;
- Controlar e supervisionar as atividades de manutenção de direitos, além de acompanhar e monitorar a validação mensal da folha de pagamentos de benefícios, para verificar a permanência irregular ou não de beneficiários;
- Requisitar diligências, informações, processos e documentos necessários ao desempenho de suas atividades;
- Realizar a apuração de denúncias, de sua competência;
- Analisar a pertinência de denúncias, representações e demais expedientes relativos à atuação dos dirigentes e servidores lotados ou em exercício na AMPREV;
- Requerer perícias, assistências técnicas e auditorias às unidades competentes, conforme a necessidade.

OUVIDORIA

Destacamos que a DIFIS, também, é responsável pelas demandas relacionadas à Extinta Guarda Territorial, como: atendimentos, processos de reversão e atualizações cadastrais.

8.1 Demandas DIFIS

As demandas da DIFIS são geradas a partir das manifestações de Ouvidoria ou de ofício, após identificação de situação passível de análise e procedimentos inerentes. Dentre os assuntos mais relevantes analisados pela Divisão de Fiscalização, destacamos:

- Emissão de relatório de segurados que completaram 75 anos de idade em 2022 e dos que completariam 75 anos em 2023;
- Atualização de proventos de aposentadoria por invalidez;
- Atualização de proventos de aposentadoria após processo de revisão;
- Atualização de cota de pensão alimentícia e pagamento de retroativo;
- Processos de revisão de aposentadoria/pensão tramitados equivocadamente ou parados em determinado setor há mais de 60 dias;
- Emissão de contracheques, cédula C;
- Revisão de aposentadoria – por ofício;
- Atualização de cota de pensão por morte após inclusão de novo dependente;
- Revisão de pensão – pagamento de retroativo – Diligencia TCE/AP;
- Revisão de aposentadoria – Diligencia TCE/AP;
- Atualização de proventos de aposentadoria por tempo de contribuição;
- Desmembramento de processos administrativos – (mudança para revisão);
- Apuração da ausência de desconto de alíquota previdenciária em alguns proventos de aposentadoria;
- Emissão de contracheques e simulação de aposentadoria;
- Sistema E-CONSIG;
- Atendimentos presenciais e online, para esclarecimento de dúvidas referente a modalidades de aposentadorias, emissão de CTC e pensão por morte e outros.

OUVIDORIA

9. SUGESTÃO DE MELHORIAS

O serviço prestado pela Amapá Previdência deve satisfazer a real necessidade do segurado. A manutenção da qualidade desse serviço confere, ao longo do tempo, melhoria da imagem e reputação da Instituição, mais eficiência e assertividade na gestão, mais transparência e confiabilidade nas relações entre os cidadãos e a Instituição. Observamos que vários são os aspectos que influenciam no nível de satisfação dos segurados, como: ambiente físico; a postura do servidor em relação ao cidadão, além da cordialidade e profissionalismo demonstrados pelos colaboradores da AMPREV.

Com base nas manifestações recebidas em nosso canal de Ouvidoria, assim como as inconsistências detectadas pela Divisão de Fiscalização, apresentaremos, a seguir, algumas sugestões de melhorias de práticas para os setores e à Alta Administração da AMPREV.

• ATENDIMENTO HUMANIZADO

Apesar dos avanços tecnológicos, o atendimento presencial ao usuário, ainda, é considerado o principal fator de geração de satisfação, uma vez que humaniza as relações, determinante na percepção do cidadão quanto à qualidade ou não na prestação do serviço dispensado. Portanto, comunicar-se adequadamente é um grande desafio e um condicionante para o bom atendimento ao segurado.

Considerando que grande parte do nosso público-alvo são pessoas da terceira idade, servidores doentes ou que perderam um ente querido, é necessária uma abordagem humanizada, um tratamento baseado na empatia e na exclusividade, demonstrando comprometimento, atenção e paciência, para que satisfaça o usuário do serviço, de forma plena, por meio de sua valorização como indivíduo.

Sugestões: - Capacitação para os colaboradores da AMPREV, relacionado ao atendimento ao público, de forma presencial, visando melhorar a qualidade do tratamento e atendimento aos usuários da AMPREV.

- Capacitação no manuseio dos sistemas eletrônicos utilizados na Instituição, considerando a virtualização dos processos e o atendimento virtual.
- Espaço adequado para o atendimento presencial.

• COMUNICAÇÃO INTERNA

O ato de conversar com os colaboradores que lidam com a análise dos processos é um facilitador para identificar possíveis falhas/erros e implantar melhorias. É importante ressaltar que, se

OUVIDORIA

a Instituição não promover a comunicação assertiva, pode sofrer frequentes falhas de comunicação, ocasionando um desgaste nas relações da equipe de trabalho, e, consequentemente, prejudicando o desempenho geral da Instituição.

Considerando que esta Ouvidoria é um canal de comunicação externa e interna e tem que funcionar como instrumento de melhoria da qualidade dos serviços, diante das atribuições conferidas, é importante que qualquer mudança nos trâmites e procedimentos internos da Instituição, tais como, alteração de check list para instrução de processos, convênios, estrutura organizacional, termos de cooperação técnica, manual de atribuições e outros, sejam comunicados, formalmente, à Ouvidoria, a fim de evitar ações contraproducentes, podendo resultar na perda de qualidade na prestação do serviço ao segurado.

Isto posto, destacamos uma dificuldade recorrente desta Ouvidoria e da Divisão de Fiscalização: Manifestações ou diligências não tratadas de forma adequada por alguns setores, respondidas sem embasamento legal e incompletas, comprometendo a qualidade e a tempestividade da resposta ao usuário do serviço.

Sugestões:

- Aperfeiçoar a comunicação e concretizar a gestão do conhecimento;
- Conscientização da importância da Ouvidoria na gestão estratégica da Instituição.

• IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA ESPECÍFICO PARA REGISTRO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem como objetivo geral facilitar o atendimento das manifestações dos segurados e colaboradores, compreendendo, dessa forma, o registro, o tratamento e a devida resposta, de acordo com a demanda solicitada. Por ora, o canal de Ouvidoria é disponibilizado no site institucional, como forma de “ contato”. Entretanto, é um sistema que não nos permite a emissão de relatórios individualizados das manifestações recebidas, bem como não possui ferramenta própria que permita gerar protocolo ao usuário, para o acompanhamento da sua demanda.

Outro ponto relevante, é referente ao tratamento de denúncias, que é uma atividade altamente relevante no âmbito de qualquer Ouvidoria, que demanda da organização à apuração, muitas vezes, de fatos considerados graves. Tendo isso em vista, a Instituição deve ter especial atenção no acompanhamento desses fatos, sempre prezando por dois aspectos relevantes: o anonimato (em que o denunciante não identifica a sua própria identidade, e, em geral, por receio de se expor e sofrer alguma represália) e o sigilo (a identidade do denunciante é revelada para a Ouvidoria, a qual preserva a devida confidencialidade sobre quem apresentou a denúncia, durante todo o processo de apuração

OUVIDORIA

interna). Ademais, um sistema específico, também, ajuda a controlar prazos e pendências.

Sugestão: - Implantação de sistema informatizado específico para Ouvidoria, incluindo emissão de protocolo virtual, acompanhamento e emissão de relatório individualizado, de acordo com os tipos de manifestações recebidas.

• AMBIENTE DE TRABALHO E ESTRUTURA FÍSICA

O ambiente de trabalho influencia diretamente na qualidade produtiva dos colaboradores. Por conseguinte, melhorar o ambiente significa melhorar o clima organizacional. É importante observar se o ambiente de trabalho é adequado aos colaboradores, para seu conforto e segurança. Com uma área funcional e prática, considerando a disposição de mobiliário adequado, divisão dos setores, acessibilidade e outros, resulta no aumento da produtividade durante a realização de suas atividades.

É pertinente ressaltar que a AMPREV é composta por dois prédios: um administrativo e um anexo, ambos com instalações que precisam de reparos e adaptações. Citamos, como exemplo, os banheiros do prédio administrativo que, além de não possuírem acessibilidade, necessitam de manutenção hidráulica.

Observamos, ainda, que esta Instituição Previdenciária é parceira do Projeto Mulheres na Reciclagem, no entanto, não possuímos coleta seletiva.

Sugestões:

- Pesquisa interna de satisfação;
- Manutenção predial preventiva e corretiva;
- Aquisição de mobiliário adequado para os colaboradores
- Aquisição de lixeiras seletivas.

• GESTÃO DE PESSOAS

Uma administração de pessoal efetiva proporciona ao gestor avaliar melhor seu corpo técnico: quais colaboradores estão alinhados aos preceitos da Instituição e com as atividades por eles desempenhadas. Deste modo, é necessário definir e informar as funções e atribuições que cada colaborar irá desenvolver no Órgão.

Considerando que o capital humano é um dos principais pilares dentro de qualquer instituição. Proporcionar treinamentos é uma forma de garantir que os colaboradores estarão aptos a desempenhar melhor suas atividades, tornando-os mais comprometidos, motivados e produtivos.

Outro ponto a se destacar dentro das atividades relacionadas à Gestão de Pessoas, é o recrutamento e seleção de profissionais. Considerando as demandas de processo de revisão em

OUVIDORIA

andamento na Instituição, bem como a previsão de aumento na concessão de benefícios de inatividade (civil e militar), além das reclamações recebidas relacionadas à demora entre levantamento de pagamento de valores devidos e pagamento de retroativos, processos judiciais e outros, é que destacamos a necessidade de mais profissionais da área de contabilidade nos setores do Controle Interno e na Divisão de Benefícios e Auxílios.

Sugestões:

- Capacitações / Treinamentos periódicos específicos para cada área da Instituição;
- Palestra de relacionamento interpessoal no trabalho;
- Palestra sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018;
- Contratação de Contadores, para atuarem no Controle Interno e na Divisão de Benefícios e Auxílios.

• CRIAÇÃO DE APLICATIVO – PORTAL DO SEGURADO

Considerando os avanços tecnológicos e a fim de desmistificar a cultura de que o segurado tem que ir à Instituição, para emitir documentos simples, a criação de uma ferramenta específica para dispositivos móveis para acessar contracheque, Cédula C, entre outras funcionalidades, proporcionaria comodidade ao segurado e economicidade à Instituição.

Sugestão:

- Criação de aplicativo específico para segurados, aposentados e pensionistas da AMPREV.

• DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS E DE DOCUMENTOS FÍSICOS

Considerando as mudanças na nossa forma de trabalho, durante e pós pandemia, como o trabalho remoto (teletrabalho), a implantação de processos virtuais, atendimento online e outros, ressaltamos que a digitalização dos processos físicos de concessão de benefícios de aposentadoria e de pensão, arquivados no setor de Arquivo da Instituição, aumentaria a agilidade na tramitação de processos de revisão e quando da solicitação de processo pela unidade Compensação Previdenciária - COMPREV. Ao contrário de aguardar que os processos/documentos em papel sejam localizados, já poderiam ser disponibilizados eletronicamente.

Importante destacar que o armazenamento de documentos físicos, pode ocasionar o risco dos mesmos serem danificados, perdidos ou não localizados, quando necessários.

A AMPREV possui um setor específico para digitalização de processos e documentos. Entretanto, somente ocorre a digitalização de processo arquivado quando existe a demanda de pedido de revisão, solicitação de cópia, via requerimento, ou necessidade de análise da unidade COMPREV.

OUVIDORIA

Sugestão: - Digitalização de todos os processos e documentos físicos arquivados no setor de Arquivo da AMPREV.

OUVIDORIA**10. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria é responsável por intermediar a relação entre o cidadão e a Instituição que ela pertence. Durante o exercício de 2023, acreditamos que tal interação foi realizada, através de um diálogo acolhedor, humanizado, profissional, isento e imparcial, transmitindo confiança, credibilidade e transparência por meio de ações junto aos cidadãos, aos colaboradores desta Instituição Previdenciária e aos órgãos e entidades do Poder público, alicerçando, dessa forma, nossa atuação nos princípios constitucionais norteadores da Administração Pública.

“Ouvir é ir além do simples impulso sensorial, de ter o sentido da audição”, de simplesmente distinguir ondas sonoras; é especialmente “dar atenção, atender, levar em conta, considerar”.

Marília Barbosa de Barcelos.



Cód. verificador: 208211101. Cód. CRC: A9FD5D8
Documento assinado eletronicamente por **KILENE DIAS AMANAJÁS** em 05/01/2024 e **RAFAELA FONSECA, CHEFE DE FISCALIZAÇÃO**, em 05/01/2024, conforme decreto nº 0829/2018. A autenticidade do documento pode ser conferida no site: <https://sigdoc.ap.gov.br/autenticador>

