

GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
AMAPÁ PREVIDÊNCIA - AMPREV
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
(EXERCÍCIO DE 2024)

Macapá

2025

Sumário Geral

Seção	Página
Lista de Gráficos	3
Lista de Quadros	4
1. Introdução	5
2. Instalações, Funcionamento e Atribuições	6
3. Ouvidoria em Números	8
3.1 Canais de Atendimento	8
3.2 Tipos de Manifestação	10
3.3 Assuntos Mais Frequentes	11
3.4 Tempo de Atendimento	17
3.5 Resolutividade dos Atendimentos	17
3.6 Satisfação dos Usuários de Ouvidoria	18
4. Providências e Encaminhamentos	20
5. Capacitação da Equipe da Ouvidoria	20
6. Sugestões de Melhorias da Ouvidoria	22
7. Considerações Finais	24

Lista de Gráficos

Gráfico	Descrição	Página
Gráfico 1	Evolução de manifestações recebidas nos exercícios de 2022, 2023 e 2024	8
Gráfico 2	Meios de Acesso à Ouvidoria	10
Gráfico 3	Representatividade dos Tipos de Manifestações recebidas no exercício de 2024	11
Gráfico 4	Assuntos Mais Frequentes - SOLICITAÇÃO	12
Gráfico 5	Assuntos Mais Frequentes - RECLAMAÇÃO	13
Gráfico 6	Assuntos Mais Frequentes – DENÚNCIA	14
Gráfico 7	Assuntos Mais Frequentes – ELOGIO	15
Gráfico 8	Assuntos Mais Frequentes – SUGESTÃO	16
Gráfico 9	Grau de Satisfação sobre os atendimentos prestados pela Ouvidoria – Exercício de 2024	19

Lista de Quadros

Quadro	Descrição	Página
Quadro 1	Meios de Acesso à Ouvidoria	9
Quadro 2	Quantitativo por Tipo de Manifestação – Exercício de 2024	10
Quadro 3	Grau de Satisfação sobre os atendimentos prestados pela Ouvidoria - Exercício de 2024	18

1 Introdução

A Ouvidoria atua como um importante canal de comunicação entre o cidadão e a gestão pública e privada, configurando-se um espaço para a participação cidadã e exercício do direito ao controle social e à transparência.

A Ouvidoria da Amapá Previdência foi instituída por meio da Resolução nº 011/2018 – CEP, de 29 de maio de 2018. 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 Amapá Previdência.

Na estrutura organizacional da Amapá Previdência, a Ouvidoria é um órgão de assessoramento da Diretoria-Presidência, por meio do Ato Normativo nº 005/2023-DIEX/AMPREV, de 06/11/2023, e do Ato Normativo nº 007/2023-DIEX/AMPREV, de 06/11/2023, que dispõem, respectivamente, sobre a atualização do manual de atribuições e do novo organograma institucional da Amapá Previdência.

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

Nesse sentido, e, em cumprimento à Decisão Normativa nº 27/2024 – TCE/AP, que dispõe sobre as unidades cujos dirigentes máximos devem apresentar Relatório de Gestão, referente ao exercício de 2024, e, nos termos do art. 4º da Instrução Normativa nº 01, de 20/09/2017, que especifica a forma, os conteúdos e os prazos de apresentação, o presente Relatório demonstrará a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações cadastradas e tratadas junto à Ouvidoria, referente ao exercício de 2024, bem como possíveis sugestões de melhorias, informações e considerações que poderão contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos por esta Instituição Previdenciária.

OUVIDORIA

2 Instalações, Funcionamento, Equipe e Atribuições

A Ouvidoria da Amapá Previdência está localizada à Rua Binga Uchôa, nº 10, bairro Central, no município de Macapá, Estado do Amapá.

Composta por dois colaboradores: a Ouvidora, Sra. Kilene Dias Amanajás, e o analista previdenciário, Sr. Fabrício Azulay Guimarães.

A equipe atua no atendimento das demandas recebidas, por meio dos canais próprios de atendimento desta Ouvidoria, e, por demandas recebidas, via Sistema OUV Amapá, plataforma desenvolvida e atualizada sob a coordenação da Controladoria Geral do Estado do Amapá - CGE/AP.

A seguir, os canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria ao usuário de ouvidoria:

1. Site eletrônico da Amapá Previdência: amprev.ap.gov.br/ouvidoria;
2. E-mails: ouvidoria@amprev.ap.gov.br e amapaprevidencia@gmail.com;
3. Atendimento por telefone: 96 4009-2416 (segundas-feiras às sextas-feiras, no horário de 08:00h às 14:00h);
4. Atendimento presencial: sede administrativa da Amapá Previdência (segundas-feiras às sextas-feiras, no horário de 08:00h às 14:00h); e
5. Sistema OUV Amapá: <https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>.

Compete à Ouvidoria da Amapá Previdência:

- I. Avaliar a produtividade e qualidade dos envolvidos na execução dos serviços do atendimento, e sugerir ações necessárias, no âmbito de sua competência;
- II. Receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades da AMPREV e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;
- III. Promover a interação com os órgãos que integram a AMAPÁ PREVIDÊNCIA visando o atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- IV. Sugerir aos demais setores da Amapá Previdência a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;
- V. Manter canais de comunicação permanentes, imparciais e transparentes, sob a forma de pós-atendimento, com os cidadãos que buscam os serviços ofertados pela AMPREV;

OUVIDORIA

- VI. Propiciar a transparência das informações, observadas as salvaguardas legais, no âmbito de sua atuação;
- VII. Prover de informações à Ouvidoria Amapá Previdenciária para o assessoramento da autoridade da Lei de Acesso à Informação, no exercício de suas atribuições, no âmbito de sua atuação;
- VIII. Apresentar diagnósticos, relatórios gerenciais e/ou informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela AMPREV;
- IX. Promover diálogos com a rede de atendimento da AMPREV com vistas a assegurar o caráter resolutivo das respostas às manifestações;
- X. Propor pesquisas de satisfação acerca do atendimento prestado pela Coordenação de Ouvidoria da AMPREV;
- XI. Organizar, quando necessário, capacitações e oficinas internas visando fomentar o diálogo da Ouvidoria, aprimorar a linguagem cidadã e a humanização do atendimento, no âmbito de sua competência;
- XII. Incentivar a inovação nos instrumentos de atendimento ao cidadão;
- XIII. Assegurar o sigilo das manifestações de acordo com a legislação em vigor, sendo preservada a identidade do autor da denúncia, salvo sua expressa solicitação em sentido contrário;
- XIV. Realizar e propor ações de comunicação interna, no âmbito de sua atuação, em concomitância ao trabalho realizado pela Assessoria de Comunicação da AMPREV.

3 Ouvidoria em Números

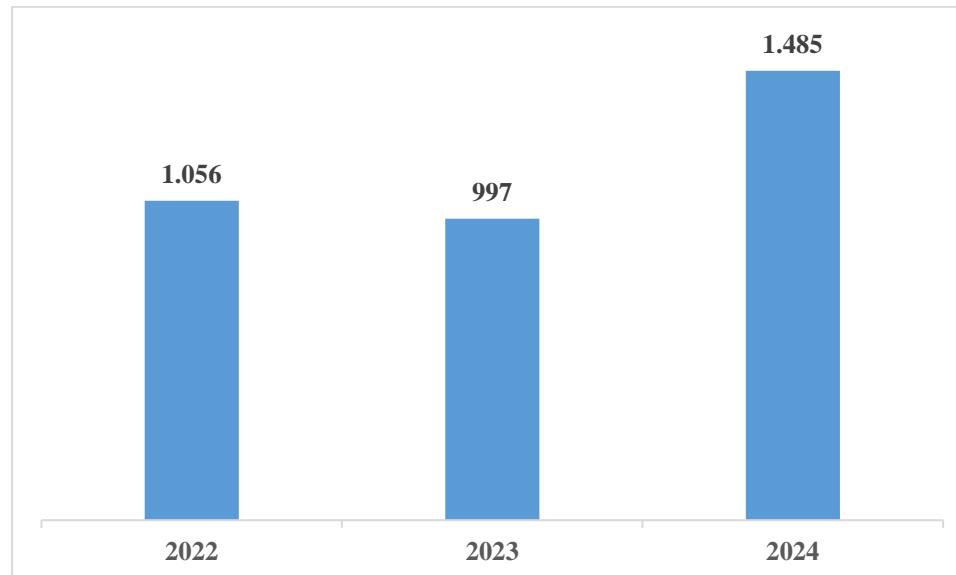
A Ouvidoria da Amapá Previdência registrou o total de **1.485** (mil, quatrocentos e oitenta e cinco) manifestações recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria, no exercício de 2024.

Com relação ao número de demandas do exercício de 2023, cujo registro foi de 997 (novecentas e noventa e sete) manifestações cadastradas, verificou-se um aumento de 48,95%, no exercício de 2024.

Acreditamos que o crescimento de manifestações recebidas ocorreu por maior divulgação da Ouvidoria; o aumento no número de segurados ativos, inativos e pensionistas; o impacto do Censo Previdenciário da AMPREV; insatisfação com tempo de atendimento de conclusão de processos internos, entre outros motivos.

A seguir, gráfico sobre a evolução de manifestações recebidas dos exercícios de 2022, 2023 e 2024.

Gráfico 1: Evolução de manifestações recebidas, referente aos exercícios de 2022, 2023 e 2024.



Fontes: Canais de Atendimento da Ouvidoria/AMPREV e Sistema OUV Amapá/CGE-AP.

3.1 Canais de Atendimento

A Ouvidoria da AMPREV disponibiliza canais de atendimento, para que o usuário de Ouvidoria possa apresentar suas demandas. Destacam-se:

- Atendimento pelo site eletrônico da Amapá Previdência: amprev.ap.gov.br/ouvidoria;
- Atendimento pelos e-mails: ouvidoria@amprev.ap.gov.br e amapaprevidencia@gmail.com;

OUVIDORIA

- Atendimento por telefone: 96 4009-2416 (segundas-feiras às sextas-feiras, no horário de 08:00h às 14:00h);
- Atendimento presencial: sede administrativa da Amapá Previdência (segundas-feiras às sextas-feiras, no horário de 08:00h às 14:00h); e
- Atendimento pelo Sistema OUV Amapá: <https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>.

A seguir, quadro demonstrativo sobre informações quantitativas por canal de atendimento disponibilizado pela Ouvidoria aos beneficiários e segurados da Amapá Previdência, no exercício de 2024.

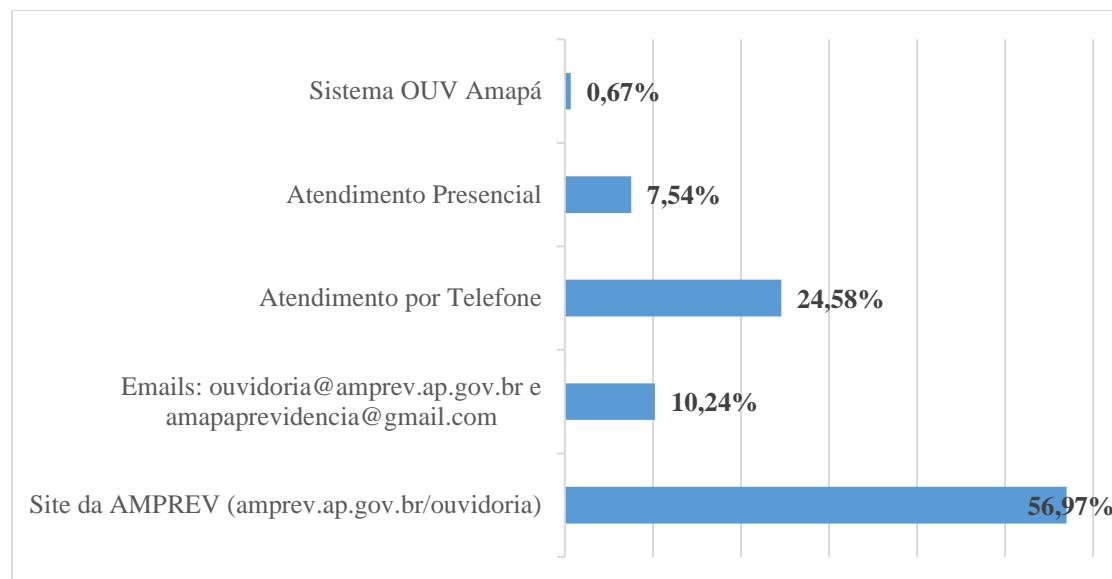
Quadro 1 – Meios de acesso à Ouvidoria

QUANTITATIVO POR CANAL DE ATENDIMENTO – EXERCÍCIO/2024	
CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Site da AMPREV (amprev.ap.gov.br/ouvidoria)	846
E-mails: ouvidoria@amprev.ap.gov.br e amapaprevidencia@gmail.com	152
Atendimento por Telefone	365
Atendimento Presencial	112
Sistema OUV Amapá – CGE/AP	10
TOTAL	1.485

Fontes: Canais de Atendimento da Ouvidoria/AMPREV e Sistema OUV Amapá/CGE-AP.

A efetiva utilização das mídias digitais possibilita à Ouvidoria ter uma maior abrangência para o atendimento aos cidadãos. Destacam-se o site eletrônico da Amapá Previdência, com 56,97%, o atendimento por telefone, com 24,58%, e os e-mails da Ouvidoria, com 10,24%, conforme demonstrado no Gráfico 2.

Gráfico 2: Meios de acesso à Ouvidoria



Fontes: Canais de Atendimento da Ouvidoria/AMPREV e Sistema OUV Amapá/CGE-AP.

3.2 Tipos de Manifestação

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da AMPREV podem ser classificadas em seis tipos: Solicitação, Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados.

A seguir, apresentaremos o quantitativo por tipo de manifestação recebida, no exercício de 2024 (Quadro 2).

Quadro 2 – Quantitativo por Tipo de Manifestação – Exercício de 2024

QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO – EXERCÍCIO/2024		
MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	ANÁLISE VERTICAL (%)
Solicitação	1.252	84,31%
Reclamação	205	13,80%
Denúncia	3	0,20%
Elogio	20	1,35%
Sugestão	5	0,34%
LGPD	0	0%
TOTAL	1.485	100%

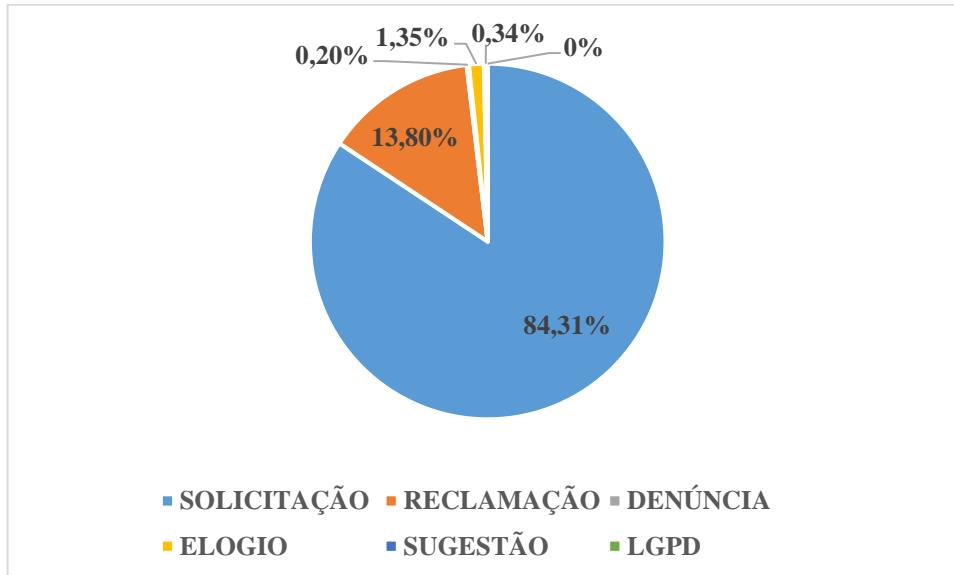
Fontes: Canais de Atendimento da Ouvidoria/AMPREV e Sistema OUV Amapá/CGE-AP.

Verificamos que a solicitação como o tipo de manifestação que mais impactou no atendimento, no exercício de 2024, com 1.252 (mil, duzentos e cinquenta e dois) registros, correspondendo a 84,31% das manifestações cadastradas na Ouvidoria. As demais manifestações são

OUVIDORIA

representadas por 13,80% de reclamações, 0,20% de denúncia, 1,35% de elogio, 0,34% de sugestão e 0% de LGPD (Gráfico 3).

Gráfico 3: Representatividade dos Tipos de Manifestações recebidas no exercício de 2024.



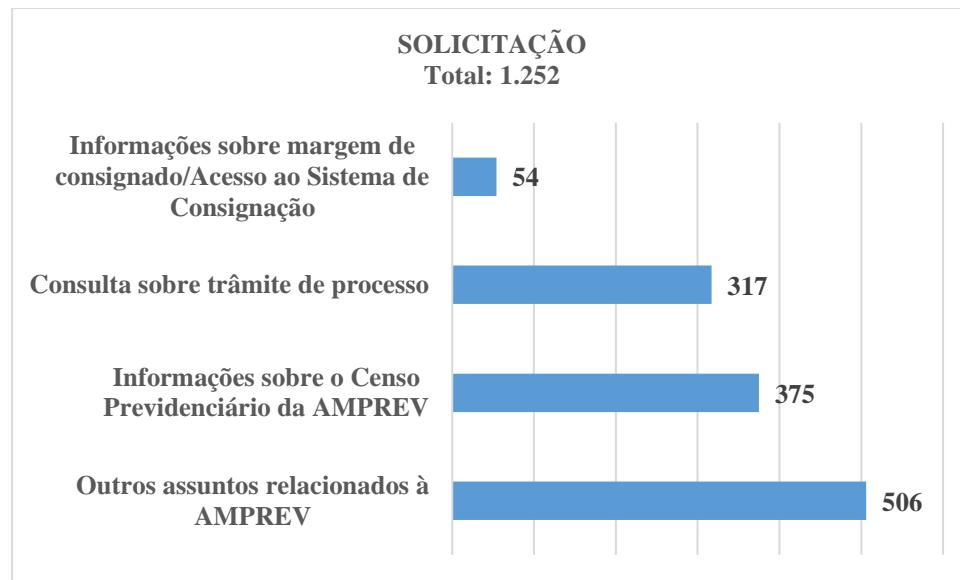
Fontes: Canais de Atendimento da Ouvidoria e Sistema OUV Amapá/CGE-AP.

3.3 Assuntos Mais Frequentes

A Ouvidoria destaca o “Informações sobre o Censo Previdenciário da Amapá Previdência” e “Consulta sobre Trâmite de Processo”, os assuntos mais demandados, durante o exercício de 2024.

A seguir, os gráficos 4, 5, 6, 7 e 8 demonstram os assuntos mais frequentes, por tipo de manifestação, no exercício de 2024.

Gráfico 4 – Assuntos mais frequentes - SOLICITAÇÃO – Exercício/2024

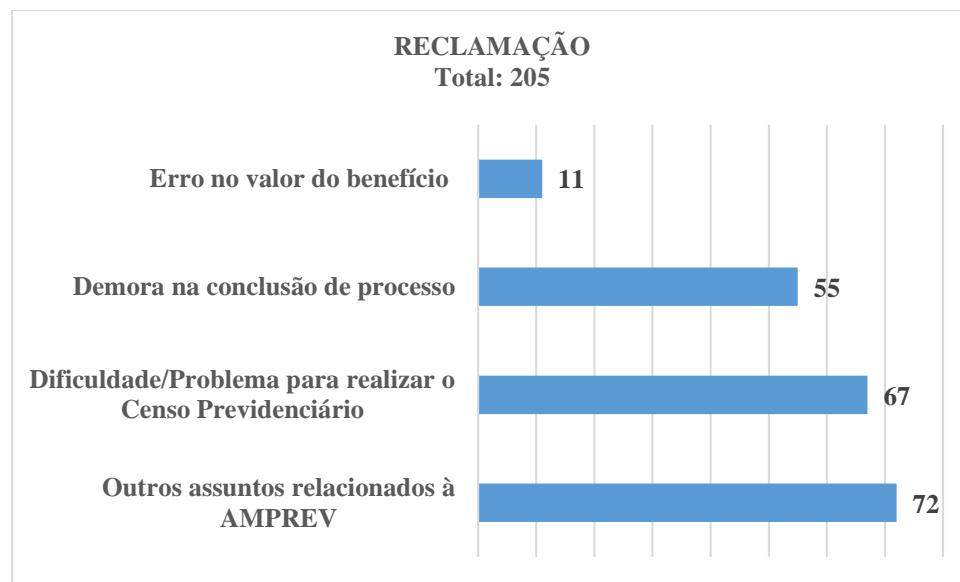


Fontes: Canais de Atendimento da Ouvidoria/AMPREV e Sistema OUV Amapá – CGE/AP.

A Solicitação foi o tipo de manifestação que mais impactou nos atendimentos da Ouvidoria, durante o exercício de 2024, correspondendo a 84,31% das manifestações cadastradas. Quanto aos assuntos mais frequentes, predominou a solicitação de informações sobre o Censo Previdenciário, com 375 demandas, correspondendo 29,95% das demandas de solicitação recebidas. Com a prorrogação do prazo para realização do Censo Previdenciário, até 15/11/2024, ocorreu o aumento da procura de informações sobre o que é, como realizar, onde e até quando realizar o Censo. A Ouvidoria, por meio de seus canais de atendimento, acolheu e prestou atendimento a todas as demandas relacionadas ao referido assunto.

Em seguida, a “Consulta sobre trâmite de processo”, com 317 demandas, também, foi uns dos assuntos mais frequentes, durante o referido exercício, correspondendo a 25,32% das manifestações recebidas pelo tipo de manifestação: Solicitação. Foram demandas relacionadas ao Programa de Aposentadoria Incentivada – PAI, Concessão de Aposentadoria, Revisão de Aposentadoria, Concessão de Pensão Por Morte, Revisão de Pensão Por Morte, Devolução de Valores de Descontos Previdenciários, entre outros.

Quanto a “Informações sobre Margem de Consignado/Acesso ao Sistema de Consignação”, ocupou a terceira posição, com 54 manifestações recebidas (4,31%) do total de assuntos mais frequentes na Solicitação de Informações, no exercício de 2024.

Gráfico 5 – Assuntos mais frequentes - RECLAMAÇÃO – Exercício/2024


Fontes: Canais de Atendimento da Ouvidoria/AMPREV.

Quanto à Reclamação, foram recebidas 205 (noventa e cinco) manifestações, durante o exercício de 2024. Destacamos manifestações relacionadas à “Dificuldade/Problema para realizar o Censo Previdenciário”, de forma eletrônica, com 67 demandas, ou seja, 32,68% de manifestações recebidas quanto a assuntos de reclamação. Diante da situação, a AMPREV disponibilizou Postos de Atendimento Presencial na sede e no anexo desta Instituição, no Sindicato de Policiais Civis do Amapá (SINPOL) e em Secretarias Estaduais, para orientar os segurados no manuseio da ferramenta, bem como ajudá-los a realizar o recenseamento.

Outro assunto em destaque quanto à reclamação, foi a “Demora na Conclusão de Processo” (55), como pedidos de concessão de aposentadoria, revisão de aposentadoria, concessão de pensão por morte, revisão de pensão por morte, pedido de devolução de descontos previdenciários militares, entre outros.

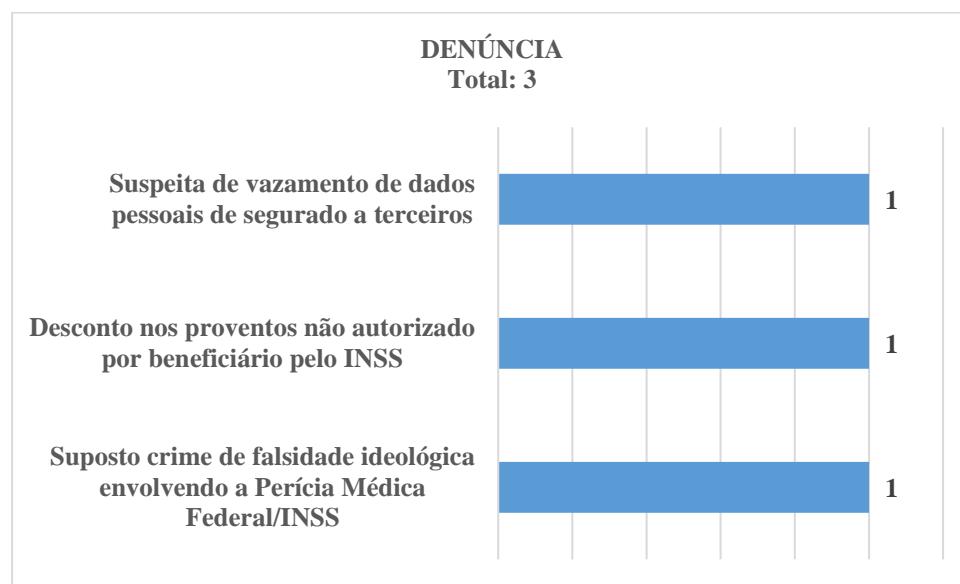
Devido ao alto índice de demandas relacionadas ao Programa de Aposentadoria Incentivada - PAI, com ordem superior para dar prioridade à análise para conclusão desses pedidos, ocorreu um certo atraso na análise de outros pedidos, durante o segundo semestre de 2024. Entretanto, manifestações de reclamação quanto à demora na conclusão de processo recebidas na Ouvidoria, foram encaminhadas aos respectivos setores que se encontravam os processos, solicitando uma previsão de análise dos processos, para que o segurado/beneficiário tivesse um posicionamento quanto a sua manifestação junto a Ouvidoria.

OUVIDORIA

Para reduzir o índice de demandas aguardando análise, que é um dos motivos de reclamação na Ouvidoria, são realizados mutirões nos setores responsáveis pela análise de processos, visando dar certa celeridade ao atendimento das demandas nesses setores.

Quanto ao assunto “Erro no valor do benefício”, 11 demandas foram recebidas na Ouvidoria, durante o exercício de 2024. Verificamos que, em alguns casos, o valor do benefício estava correto e, outros casos, orientamos abrir processo de revisão de valor de benefício.

Gráfico 6 – Assuntos mais frequentes - DENÚNCIA – Exercício/2024



Fontes: Canal de Atendimento da Ouvidoria/AMPREV e Sistema OUV Amapá/CGE-AP.

No ano de 2024, a Ouvidoria da AMPREV recebeu três denúncias, sendo que a primeira envolvia uma “Suspeita de vazamento de dados pessoais de um segurado para terceiros”. A referida denúncia ainda está sendo apurada internamente.

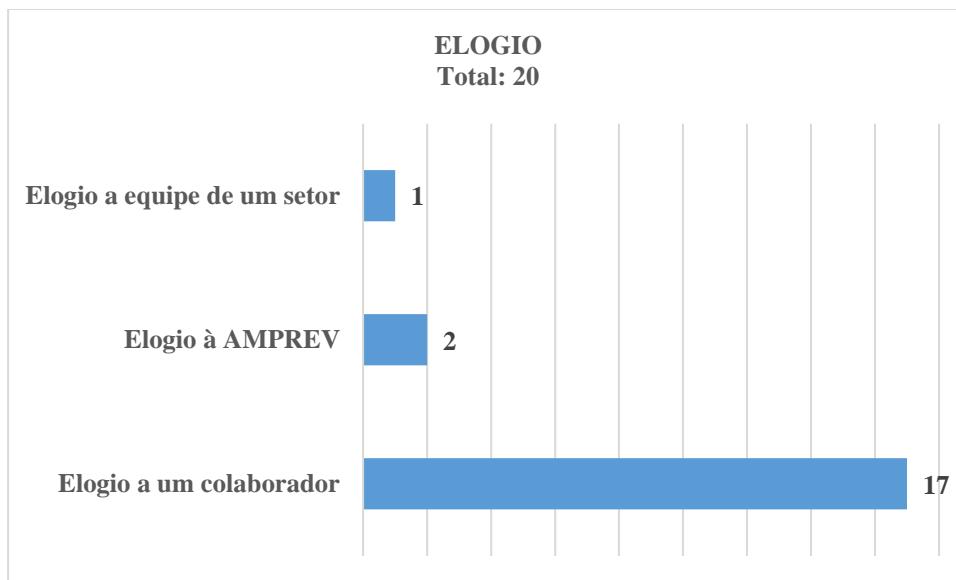
Destacamos que a AMPREV segue medidas de segurança para proteger os dados pessoais dos segurados, em conformidade com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Foram recebidas, também, manifestações relacionadas a “Desconto nos proventos não autorizado por beneficiário pelo INSS” e “Suposto crime de falsidade ideológica envolvendo a Perícia Médica Federal/INSS”. A Ouvidoria constatou que esses assuntos não estão dentro da competência da Amapá Previdência, pois tratam, exclusivamente, de questões ligadas ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), que é responsável pela previdência social federal.

OUVIDORIA

A Ouvidoria orientou os manifestantes sobre como proceder para buscar a solução de suas demandas diretamente com a Previdência Social Federal, indicando os canais e procedimentos adequados para o encaminhamento.

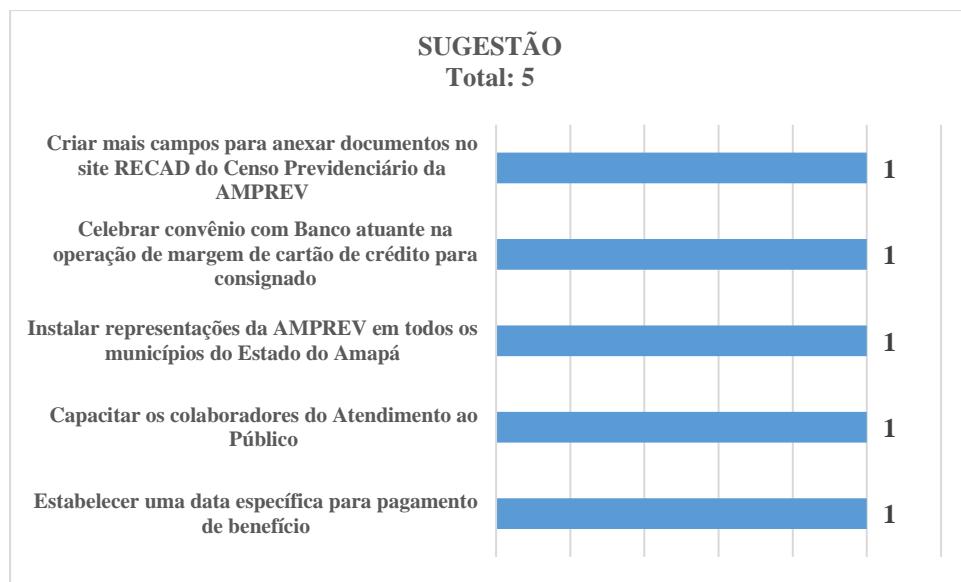
Gráfico 7 – Assuntos mais frequentes - ELOGIO – Exercício/2024



Fonte: Canais de Atendimento da Ouvidoria/AMPREV.

No que se refere à manifestação do tipo Elogio, foram cadastradas 20 (vinte) manifestações, sendo que: 17 (dezessete) manifestações foram direcionadas a colaboradores específicos, 1 (uma) para a equipe da Perícia Médica da AMPREV e o outro elogio foi para esta Instituição relacionada à promoção do Censo Previdenciário da AMPREV. Por meio de ofício, a cada caso específico, informamos aos setores sobre as manifestações de elogio, anexando os devidos elogios.

Gráfico 8 – Assuntos mais frequentes - SUGESTÃO – Exercício/2024



Fonte: Canal de Atendimento da Ouvidoria/AMPREV.

Quanto à Sugestão, recebemos 5 (cinco) demandas:

- Foi proposto “criar mais campos para anexar documentos (frente e verso), no site RECAD do Censo Previdenciário da Amapá Previdência”. A referida funcionalidade já estava disponível no sistema.

- As manifestações: “Celebrar convênio com Banco atuante na operação de margem de cartão de crédito para consignado” e “Instalar representações da AMPREV em todos os municípios do Estado do Amapá” foram direcionadas para a Diretoria Executiva desta Instituição, para apreciação.

- A manifestação sobre “Capacitar os colaboradores do Atendimento ao Público”, informamos que o Programa de Educação Previdenciária da AMPREV – EDUCAPREV, vem promovendo frequentemente capacitações/treinamentos para os colaboradores da AMPREV. No exercício de 2024, houve capacitações e seminário, de forma on-line e presencial, não somente aos colaboradores da Instituição, mas também ao público em geral, relacionadas aos assuntos: Código de Ética, Educação Financeira, Regras de acesso a benefício civil, Regras de acesso a benefícios militares, Concessão de Benefícios - Aposentadoria e Pensão Por Morte e o Seminário Estadual de Previdência.

- Quanto à sugestão sobre “Estabelecer data específica para pagamento de benefício”, informamos ao manifestante que a Amapá Previdência divulga o calendário de pagamentos para aposentados e pensionistas, frequentemente, no final de dezembro do exercício anterior ao ano do calendário ou no início de janeiro de cada exercício, através do site: <https://amprev.ap.gov.br/> e das redes sociais da Amapá Previdência.

OUVIDORIA

Por fim, vale ressaltar que, dentre os assuntos informados nos gráficos, acima, do presente item, esta Instituição Previdenciária recebeu 10 (dez) manifestações oriundas do Sistema OUV Amapá, gerenciado pela Controladoria Geral do Estado do Amapá – CGE/AP:

- Solicitação de informações (8): Agendamento de assistência social (03), Informação sobre o Censo Previdenciário (01), Certidão por Tempo de Contribuição (2), Relação de servidores civis inativos (1) e Agendamento de reunião entre os dirigentes da AMPREV e empresa de investimentos (1);
- Reclamação (1): Dificuldade em realizar o Censo Previdenciário no site RECAD.
- Denúncia (1): Suposto crime de falsidade ideológica envolvendo a Perícia Médica Federal/INSS.

Diante das manifestações recebidas pelo Sistema OUV Amapá, a Ouvidoria fez o registro, o tratamento e foram encaminhadas as devidas respostas aos manifestantes pelo próprio Sistema.

3.4 Tempo de Atendimento

O tempo de resposta é um dos indicadores utilizados para avaliar o desempenho da Ouvidoria.

De um modo geral, as manifestações recebidas, nos canais de comunicação da Ouvidoria, são prontamente atendidas ou encaminhadas para análise aos setores responsáveis.

Durante o exercício de 2024, o tempo médio de resposta aos cidadãos, acerca de suas manifestações, foi de 02 (dois) dias, para respostas elaboradas pela própria Ouvidoria.

Nos casos de manifestações que necessitavam de posicionamento técnico, a Ouvidoria encaminhou as referidas demandas aos setores competentes, por meio de ofício, com prazo para resposta de até 10 (dez), para que esta Ouvidoria pudesse dar o devido retorno ao manifestante, antes do prazo de 30 (trinta) dias, estabelecido pela Lei Federal nº 13.460/2017.

3.5 Resolutividade dos Atendimentos

No exercício de 2024, das 1.485 (mil, quatrocentas e oitenta e cinco) demandas recebidas nos canais de atendimento da Ouvidoria, 1.423 (mil, quatrocentas e vinte e três) foram resolvidas pela Ouvidoria e 62 (sessenta e duas) foram encaminhadas a setores competentes, para análise e manifestação.

Das 62 (sessenta e duas) demandas enviadas aos setores, 5 (cinco), envolvem processos que, ainda, estão em andamento, pois necessitam de análise de outros setores, para sua finalização. Durante esse período de tempo, a Ouvidoria acompanha a movimentação dos referidos processos, bem como informa aos segurados sobre a situação processual até sua conclusão.

3.6 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Instalado no Portal da AMPREV (<https://amprev.ap.gov.br/>), no ano de 2022, o Sistema de Pesquisa de Satisfação da Amapá Previdência foi desenvolvido em parceria, entre a Divisão de Tecnologia da Informação e a Assessoria de Comunicação da Amapá Previdência.

A Pesquisa de Satisfação visa mensurar o grau de satisfação do usuário e colaborar quanto aos serviços oferecidos pela AMPREV. O usuário pode avaliar o atendimento prestado pelo Órgão, diante de uma manifestação feita por meio de um único questionário:

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

A seguir, informações sobre o grau de satisfação dos atendimentos prestados pela Ouvidoria, no exercício de 2024.

Quadro 3 – Grau de Satisfação sobre os atendimentos prestados pela Ouvidoria – Exercício/2024

GRAU DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA		
Exercício/2024		
Atendimentos	Satisfação	Insatisfação
87	66	21

Fonte: Dados extraídos da planilha fornecida pela Divisão de Informática – DINFO/AMPREV.

Muito embora a Ouvidoria tenha realizado 1.485 (mil, quatrocentos e oitenta e cinco) atendimentos, em seus canais de comunicação (Portal da AMPREV, e-mails, telefone e presencial), durante o exercício de 2024, somente, 87 (oitenta e sete) usuários avaliaram os serviços prestados por esta Unidade. Das 87 avaliações, 66 (75,86%) responderam que ficaram satisfeitos com os serviços e 21 (24,14%) manifestaram insatisfação com os serviços oferecidos pela Ouvidoria.

Verificamos as insatisfações dos usuários pelos comentários expostos na Pesquisa de Satisfação. Alguns usuários estavam insatisfeitos com a demora na conclusão de seus processos. Podemos citar, como exemplos, processos de concessão de aposentadoria/revisão de aposentadoria, processos de concessão de pensão por morte/revisão de pensão por morte, processos de pedido de restituição de descontos previdenciários, entre outros. A finalização de um processo não depende somente da atuação da Ouvidoria, quando provocada pelo usuário, mas, principalmente, da atuação das áreas responsáveis pela análise de processos.

OUVIDORIA

Outras insatisfações:

- Bloqueio dos proventos, caso o beneficiário da AMPREV não realizasse o recenseamento, no prazo estabelecido. Acreditamos que esta avaliação não se referia ao atendimento prestado pela Ouvidoria, mas sim à informação fornecida ao usuário.

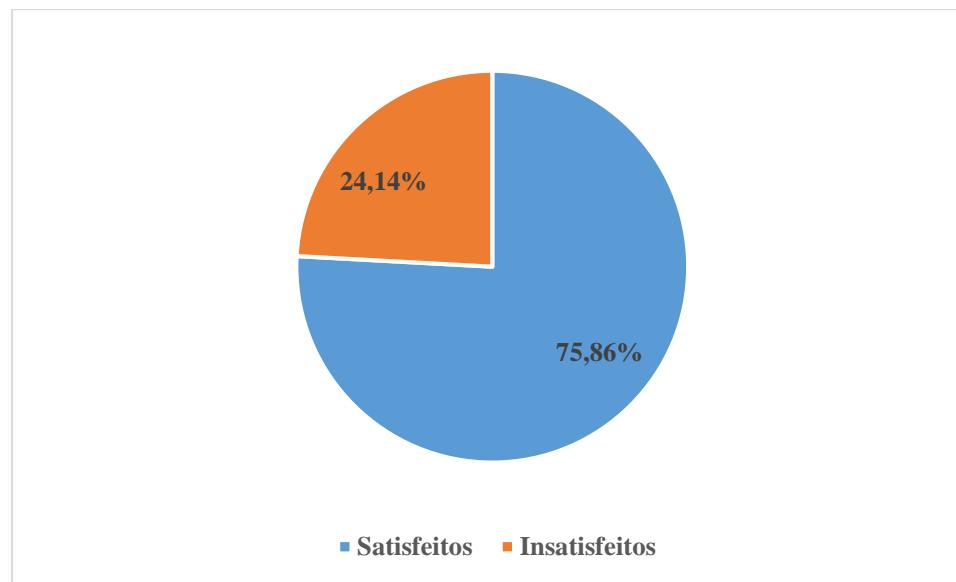
- Desconto de proventos não autorizado por beneficiário pelo INSS. A Ouvidoria constatou que o assunto não está dentro da competência da Amapá Previdência, pois trata, exclusivamente, de questão ligada ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), que é responsável pela previdência social federal. Concluímos que não se referia ao atendimento prestado por esta Ouvidoria.

- Melhorar o atendimento. Muito embora a Ouvidoria tenha orientado ao usuário em como proceder para solicitar sua Certidão de Tempo de Contribuição – CTC, ficou insatisfeito com o atendimento oferecido pela Ouvidoria.

- Em algumas avaliações de insatisfação, não encontramos registros das manifestações dos usuários, nos canais de atendimento da Ouvidoria. Acreditamos que os referidos usuários participaram da pesquisa, sem se atentar em avaliar somente os serviços prestados pelo(s) setor(es), que devidamente realizaram os seus respectivos atendimentos.

Para que nossos serviços sejam devidamente avaliados pelos nossos usuários, há a necessidade de criar-se um Sistema de Pesquisa de Satisfação específico para a Ouvidoria. O Sistema poderia ser instalado nos ambientes dos canais de comunicação da Ouvidoria, para que, após, a finalização do atendimento, o usuário pudesse avaliar os serviços prestados por esta Unidade.

Gráfico 9 - Grau de Satisfação sobre os atendimentos prestados pela Ouvidoria – Exercício/2024



Fonte: Dados extraídos da planilha fornecida pela Divisão de Informática – DINFO/AMPREV.

4 Providências e Encaminhamentos

O atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido por meio de três principais tipos de providências e encaminhamentos:

- Resposta imediata: sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no portal da Amapá Previdência. A Ouvidoria procura certificar-se de que as informações estão atualizadas, com intuito de elaborar as respostas aos segurados, beneficiários e cidadãos.
- Consulta e encaminhamento aos setores: quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores responsáveis da AMPREV, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados às suas respectivas áreas e, principalmente, para realizar consulta a respeito das manifestações; recomendar providências e encaminhamentos em relação a determinadas demandas; receber orientações, informações e esclarecimentos necessários à realização do atendimento aos usuários da Ouvidoria.
- Orientação ao cidadão: em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o usuário a entrar em contato direto com os setores responsáveis pelo atendimento à demanda registrada, para que possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos. Esse tipo de encaminhamento tem o objetivo de incentivar e manter a autonomia dos setores para resolução de suas questões.

5 Capacitação da Equipe da Ouvidoria

Durante o exercício de 2024, os colaboradores da Ouvidoria participaram de cursos sobre assuntos relacionados à Ouvidoria e ao Regime Próprio de Previdência Social, visando o aperfeiçoamento e maior qualidade aos tratamentos e atendimentos aos usuários de Ouvidoria, bem como cumprir às exigências do Programa Pró- Gestão. A saber:

Ouvíndora

CURSO	CARGA HORÁRIA	INSTITUIÇÃO
Previdência Regime Geral	30 horas	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
A Previdência Social dos Servidores Públicos: Regime Próprio e Regime de Previdência	30 horas	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP

OUVIDORIA

Aposentadoria e Pensão de Servidores: Atualizações conforme Emenda 103/2019	25 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	20 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
Censo Cadastral Previdenciário	30 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
Curso de Formação Básica em RPPS (Presencial)	2 horas	Amapá Previdência - AMPREV
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	20 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	25 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
Pró-Gestão RPPS	30 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
Elaboração de Relatórios Setoriais para RPPS	2 horas	Amapá Previdência - AMPREV
Código de Ética	2 horas	Amapá Previdência - AMPREV
Educação Financeira	2 horas	Amapá Previdência - AMPREV
Regras de Acesso – Benefício Civil	2 horas	Amapá Previdência - AMPREV
Regras de Acesso – Benefício Militar	2 horas	Amapá Previdência - AMPREV
3º Seminário Estadual de Previdência – Regras de Acesso aos Benefícios	2 h 30 min	Amapá Previdência - AMPREV
Inovando na Gestão de Projetos	25 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
Estruturas de Gestão Pública	30 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
4ª Audiência Pública da Amapá Previdência – Prestação de Contas da Previdência Estadual	4 horas	Amapá Previdência - AMPREV

Analista previdenciário

CURSO	CARGA HORÁRIA	INSTITUIÇÃO
Previdência Regime Geral	30 horas	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
A Previdência Social dos Servidores Públicos: Regime Próprio e Regime de Previdência	30 horas	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP

OUVIDORIA

Aposentadoria e Pensão de Servidores: Atualizações conforme Emenda 103/2019	25 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	20 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
Curso de Formação Básica em RPPS (Presencial)	2 horas	Amapá Previdência - AMPREV
Ouvidoria Day – O Papel das Ouvidorias no combate e prevenção ao assédio e discriminação (Presencial)	5 horas	Tribunal de Contas do Estado do Amapá – TCE/AP
Pró-Gestão RPPS	30 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
Código de Ética	2 horas	Amapá Previdência - AMPREV
Educação Financeira	2 horas	Amapá Previdência - AMPREV
Regras de Acesso – Benefício Civil	2 horas	Amapá Previdência - AMPREV
Regras de Acesso – Benefício Militar	2 horas	Amapá Previdência - AMPREV
3º Seminário Estadual de Previdência – Regras de Acesso aos Benefícios	2h30min	Amapá Previdência - AMPREV
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias do Ministério Público	20 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
Serviço Público e Defesa do Usuário	20 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
Atuação gerencial das Ouvidorias para melhoria da Gestão Pública	20 horas	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP
4ª Audiência Pública da Amapá Previdência – Prestação de Contas da Previdência Estadual	4 horas	Amapá Previdência - AMPREV

6 Sugestões de Melhorias da Ouvidoria

No tocante à melhoria dos serviços, a partir da análise do conteúdo das manifestações registradas na Ouvidoria, destacamos como sugestões:

- Maior atenção dos setores internos da AMPREV, quanto ao atendimento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria, com respostas claras e objetivas, obedecendo o prazo estabelecido pela Ouvidoria;
- Implantação de um sistema próprio de Ouvidoria, para melhor gerenciamento e monitoramento das manifestações recebidas, bem como garantir a proteção de informações pessoais do usuário, inclusive, no caso de tratamento de denúncias;

OUVIDORIA

- Implantação de um Sistema de Pesquisa de Satisfação, específico, para a Ouvidoria. O Sistema poderia ser instalado nos ambientes dos canais de atendimento da Ouvidoria, para que, após a finalização do atendimento, o usuário avaliaria os serviços prestados pela Unidade;
- Implantação de mais um canal de comunicação da Ouvidoria. Atendimento por WhatsApp, visando facilitar o acesso dos usuários aos serviços oferecidos pela Ouvidoria da AMPREV, sem prejuízo dos demais meios de atendimento;
- Atualização frequente das informações publicadas no site institucional da Amapá Previdência, com o intuito de disponibilizar o máximo de transparência possível e acesso aos cidadãos;
- Publicação dos relatórios de Ouvidoria no site institucional da Amapá Previdência.

7 Considerações Finais

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria da Amapá Previdência atuou na intermediação da relação de comunicação entre o usuário e a Instituição que ela pertence. As manifestações recebidas por esta Ouvidoria, com o envio de respostas com linguagem simples, clara e empática, ainda que no caso concreto, a demanda não tenha sido de fato atendida, possibilitou proporcionar melhorias nos serviços prestados por esta Instituição Previdenciária.

A Ouvidoria, por meio de um diálogo acolhedor, humanizado, profissional, isento e imparcial, procurou transmitir confiança, credibilidade e transparência nas suas ações junto aos segurados, aos colaboradores desta Instituição Previdenciária e aos órgãos e entidades do Poder Público.

Esta Ouvidoria permanece na busca por promover a satisfação do usuário em seus atendimentos, com o objetivo de oferecer um serviço mais eficiente e satisfatório para os nossos segurados.

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

Marília Barbosa de Barcelos.

Macapá/AP, 29 de janeiro de 2025.

(assinado eletronicamente)

KILENE DIAS AMANAJÁS

Ouvidora

Amapá Previdência



Cód. verificador: 383895317. Cód. CRC: 20BC8E7
Documento assinado eletronicamente por **KILENE DIAS AMANAJÁS** em 29/01/2025, conforme decreto nº 0829/2018. A autenticidade do documento pode ser conferida no site: <https://sigdoc.ap.gov.br/autenticador>

