

Requisito: Item 3.2.11

Subitem: 01 (um) servidor efetivo no ente ou RPPS na função de Ouvidor

A Amapá Previdência- AMPREV é a Unidade Gestora do Sistema Próprio de Previdência Social dos servidores Públicos civis e militares, ativos, inativos e pensionistas do Estado do Amapá, criada pela Lei nº 0448 de 07 de julho de 1999, com a extinção do Instituto de Previdência do Estado do Amapá –IPEAP.

Dentro do Sistema Previdenciário do Estado do Amapá, há 2 Regimes: O Regime Próprio dos Civis –RPPS, e o Regime Próprio dos Militares – RPPM, conforme estabelecem as Leis nº 0915/2005 e Nº1813/2014, respectivamente.

A AMPREV é dotada de Personalidade Jurídica de Direito Privado, sem fins lucrativos, sob a forma de Serviço Social Autônomo, ente de interesse coletivo e de cooperação com o poder público.

Em sua estrutura, possui a Diretoria Executiva formada por quatro Diretores: Diretor-Presidente; Diretoria Financeira e Atuarial, Diretoria de Benefícios e Fiscalização e Diretoria de Benefícios Militares.

Além disso, há o Conselho Estadual de Previdência –CEP, Órgão Colegiado e Superior de Deliberação do Sistema de Previdência do Estado; o Conselho Fiscal da AMPREV- COFISPRE, que é o Órgão Consultivo e Fiscalizador das execuções e o Comitê de Investimentos –CIAP que tem a finalidade de assessorar o Conselho Estadual de Previdência no processo de Gestão de Recursos Previdenciários.

Até o presente momento, não houve concurso na instituição, em virtude de a Amapá Previdência se enquadrar como Serviço Social Autônomo e, portanto, possuir natureza jurídica de direito privado, não integrante da Administração Pública direta ou indireta, não estando sujeita à regra prevista no art. 37, inciso II da Constituição Federal de 1988, mesmo que desempenhe atividades de interesse público em cooperação com o Estado do Amapá.

Assim, considerando a justificativa em relação à natureza jurídica da Amapá Previdência, existem dois regimes de trabalho no órgão, os celetistas e os estatutários que são servidores públicos cedidos ao órgão.

Em que pese o exposto, a Amapá Previdência conta com Ouvidoria própria, e tem como Ouvidora Geral a colaboradora Renata Pantoja Santos, que é contratada no regime celetista do órgão, e possui certificação para exercício da função, conforme comprovante de certificação anexo.

Dentre as atribuições da Ouvidoria da Amapá Previdência: receber as manifestações e prestar esclarecimentos sobre atos, programas, projetos, processos, contratos e convênios da AMPREV; solicitar aos órgãos e aos setores administrativos da Amapá Previdência esclarecimentos sobre reclamação apresentada, informação requerida e providência solicitada relativas a processo de benefício ou a procedimento administrativo; sugerir aos setores administrativos da Amapá Previdência a adoção de medidas para aperfeiçoar as suas atividades desenvolvidas pela instituição, a partir da análise do conjunto de demandas registradas; informar à autoridade competente todo e qualquer indício de irregularidade constatado durante a realização de diligências; coordenar e executar as atividades relativas ao Serviço de Atendimento ao Cidadão; dentre outras atividades correlacionadas, contando, em sua estrutura, com o assessoramento da Divisão de Fiscalização – DIFIS, chefiada pela colaboradora Rafaela Fonseca.

Não obstante, é importante mencionar que recentemente fora proposta alteração na Lei nº 0915/2005, para reestruturação da Amapá Previdência, cuja proposta pretende a conversão em autarquia sob regime especial, integrante da administração pública indireta do Estado do Amapá, dotada de personalidade jurídica de direito público interno, conforme se observa do Processo nº 0030.0679.2582.0004/2022-GABINETE/SEFAZ que foi encaminhado para análise e parecer da Procuradoria-Geral do Estado do Amapá (PGE/AP) e posterior deliberação do Governador do Estado do Amapá.

Cabe destaque para as alterações trazidas no referido Projeto de lei no que se refere à criação do quadro efetivo de servidores estatutários, possibilitando a criação de carreiras e cargos exclusivos do órgão previdenciário, a serem supridas por

concurso público que será realizado no prazo de 01 (um) ano após a publicação do projeto de lei.

O Projeto de Lei estabelece ainda a instituição da Ouvidoria Previdenciária na Amapá Previdência, definida como unidade de assessoramento, para qual será instituído o cargo em comissão de Ouvidor Previdenciário, de livre nomeação e exoneração pelo Governador do Estado do Amapá, condicionando a escolha para que o Ouvidor Previdenciário seja segurado obrigatório (servidor efetivo) vinculado ao Regime Próprio de Previdência Social do Estado do Amapá.

JOCILDO SILVA LEMOS
Diretor-Presidente



Curso de Capacitação e Certificação em **Ouvidoria**

CERTIFICADO

Certificamos que **RENATA PANTOJA SANTOS** participou do Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, realizado nos dias 21 e 22 de maio de 2019, com carga horária total de 16 horas, obtendo a **CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA**, de acordo com o conceito obtido na avaliação probatória aplicada ao final do curso.

Recife, PE, 22 de maio de 2019.



Marcos Luís Campelo Lira
Presidente ABO-PE



Mário Néilson Alves Jr.
Diretor OMD

PROMOÇÃO E REALIZAÇÃO:



Associação Brasileira de
Ouvidores/Ombudsman
Seccional Pernambuco

ORGANIZAÇÃO:



SOLUÇÕES PARA OUVIDORIAS

REGISTRO

Número: **1378-1**
Conceito final: **9,50 (nove e meio)**

Validade: 60 meses

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- A Ouvidoria Brasileira: fundamentos e princípios
- Melhores práticas em Ouvidoria
- Ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria
- Os direitos e a defesa dos consumidores no âmbito público e privado

MINISTRANTES:

Maria Zélia César Correia de Andrade
Mário Néelson Alves Jr.
Sueli Renberg

PROMOÇÃO E REALIZAÇÃO:

Associação Brasileira de Ouvidores - Seccional Pernambuco(ABO-PE)
CNPJ 06.095.359/0001-76
abo.pe@hotmail.com
www.abopernambuco.org.br

ORGANIZAÇÃO:

OMD Capacitação Profissional Ltda.
CNPJ 13.024.746/0001-87
(48) 4009-3800 / (11) 3280-2980
omd@omd.com.br
www.omd.com.br

CERTIFICADO

Certificamos que RENATA SANTOS PANTOJA participou do **CURSO ATENDIMENTO EM OUVIDORIA NO SETOR PÚBLICO**, promovido pelo Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional do MP-AP, no dia 06 e 07 de Junho de 2019, com carga horária de 16h/a, ministrado por José Vanderlei Santos Rolim.

Macapá, 26 de junho de 2019



IVANA LÚCIA FRANCO CEI
Procuradora-Geral de Justiça



MARIA DO SOCORRO MILHOMEM MONTEIRO MORO
Coordenadora do CEAF

REALIZAÇÃO:



CERTIFICADO

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que **RENATA PANTOJA SANTOS** concluiu o curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (Turma AGO/2019) com início em 08/08/2019 e com carga-horária de 20 horas.



Diogo G. R. Costa
Presidente
Escola Nacional de Administração Pública - Enap

HISTÓRICO DO PARTICIPANTE

Nome:

RENATA PANTOJA SANTOS

Curso:

Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

Disponibilidade:

08/08/2019 a 07/09/2019

Carga Horária:

20 horas

Nota Final:

97

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Módulo 1

1.1 - Ouvidorias Públicas e Denúncias;

Módulo 2

2.1 - Recebimento de Denúncias pela Ouvidoria;

Módulo 3

3.1 - Análise Preliminar e Órgãos Apuratórios.



Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EV.G sob o código **ku8P965387u0Ho**.

Este certificado foi gerado em 20/01/2022 às 13:01 horas.

O presente certificado pode ter a sua validade comprovada acessando o QRCode à esquerda, ou, caso desejar, informando o código acima na opção Validação de Documentos no endereço <https://www.escolavirtual.gov.br>.

A data de emissão pode ser anterior à data final do curso nos casos em que o participante alcançou os requisitos mínimos para aprovação antecipadamente.



TRIBUNAL
DE CONTAS
DO ESTADO
DO AMAPÁ



Instituto
Rui Barbosa
A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas

CERTIFICADO

Certificamos que **Renata Pantoja Santos** participou com êxito do evento **Workshop Tribunal de Contas e a Perspectiva de Novos Modelos de Administração Pública**, realizado em 07/07/2022, na cidade de Macapá, no plenário do Tribunal Regional Eleitoral do Amapá, com carga horária total de 5 horas.

Macapá, 12 de julho de 2022.

CRISTIANE DÁ SILVA REIS GONDIM
DIRETORA EXECUTIVA DA ESCOLA DE CONTAS DO TCE/AP

CONSELHEIRO MICHEL HOUAT HARB
PRESIDENTE DO TCE/AP

Workshop Tribunal de Contas e a Perspectiva de Novos Modelos de Administração Pública:

- Governança Pública: Compliance, Gestão de Riscos e Previsibilidade

Palestrante: Rodrigo Pironti Aguirre de Castro;

- Administração Pública no Século XXI

Palestrante: Marcelo Nonato da Costa Farias;

- Centralização das Compras Públicas como Estratégia de Planejamento e Eficiência Econômica na Administração Pública do Amapá

Palestrante: Jeane Alessandra Teles Martins Paiva;

- Painel para responder questionamentos com os palestrantes

Mediador: Conselheiro Reginaldo Parnow Ennes.



(<https://amprev.ap.gov.br>)



[Início](#) (<https://amprev.ap.gov.br>) / [Ouvidoria](#)

Ouvidoria

CARTA DE SERVIÇOS OUVIDORIA AMPREV

Olá, tudo bem?

É uma honra recebê-lo na Ouvidoria!

Criamos esse ambiente virtual, no qual divulgamos o que nós fazemos e como podemos auxiliá-lo na busca por informações.

Para falar conosco é só preencher o nosso formulário (<https://amprev.ap.gov.br/>) disponível no site. Também podemos nos comunicar por e-mail, por telefone ou mesmo por correio tradicional. Ou, se preferir, venha nos visitar. Você escolhe!

Se quiser aproveitar esta oportunidade, temos interesse de saber o que você pensa sobre a AMPREV, de saber quais são as suas críticas e as suas sugestões para a melhoria dos serviços que prestamos.

Nós queremos te escutar.

E aí, vamos conversar?

O QUE É



A Ouvidoria é um canal de comunicação direta disponibilizado pela Amapá Previdência-AMPREV para o segurado, beneficiário ou cidadão apresentar reclamações, requerer informações, solicitar providências, propor sugestões, expressar elogios e encaminhar denúncias.

A Ouvidoria representa o segurado, beneficiário ou cidadão perante a Unidade Gestora, acompanha a tramitação dos processos administrativos, medeia a solução consensual de conflitos e participa dos processos de deliberação que envolvam interesses coletivos e de gestão.

É órgão auxiliar de planejamento estratégico, de articulação entre setores para governança, de inteligência da informação, de consolidação e de aumento do capital social (confiança do cidadão na instituição).

A Ouvidoria também é responsável por operacionalizar o Serviço de Atendimento ao Cidadão através da Lei de Acesso a 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)

PARA QUE SERVE

A Ouvidoria é um espaço de participação social e de construção da democracia mediante controle, pelo próprio cidadão, da qualidade dos serviços públicos.

A Ouvidoria serve para produzir melhorias nos serviços, defender a efetivação de direitos e fortalecer a cidadania.

Serve ainda para aperfeiçoar a comunicação e concretizar a gestão do conhecimento, com a finalidade de reforçar a missão da Unidade Gestora Amapá Previdência.

Ecoar a voz do cidadão dentro da AMPREV com transparência, imparcialidade e razoabilidade, de modo a contribuir para a evolução das pessoas, dos processos de trabalhos e da instituição, é para isso que existe a Ouvidoria.

ATRIBUIÇÕES E LIMITAÇÕES

Atribuições

A Ouvidoria tem as atribuições de:

- Receber as manifestações e prestar esclarecimentos sobre atos, programas, projetos, processos, contratos e convênios da AMPREV, de modo que haja discricão e fidedignidade em todas as comunicações;
- Encaminhar denúncias de irregularidades praticadas por colaboradores ao órgão competente para apurar os fatos;



- Solicitar aos órgãos e aos setores administrativos da Amapá Previdência esclarecimentos sobre reclamação apresentada, informação requerida e providência solicitada relativas a processo de benefício ou a procedimento administrativo;
- Recomendar à autoridade competente a adoção de medidas para equacionar as circunstâncias que motivaram as reclamações e as críticas e comunicar aos demandantes os resultados das diligências;
- Sugerir aos setores administrativos da Amapá Previdência a adoção de medidas para aperfeiçoar as suas atividades desenvolvidas pela instituição, a partir da análise do conjunto de demandas registradas;
- Informar à autoridade competente todo e qualquer indício de irregularidade constatado durante a realização de diligências;
- Coordenar e executar as atividades relativas ao Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- Apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos relativos às demandas recebidas, às providências adotadas e às demais atividades desempenhadas, assim como divulgar as atividades desenvolvidas;
- Enviar a Diretoria Executiva, anualmente, relatório das atividades desenvolvidas;
- Atender e orientar o público sobre acesso a informações;
- Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações e, sempre que o possível, o pedido deverá ser atendido de modo imediato; e
- Encaminhar o pedido à unidade responsável pela produção ou custódia da informação, quando não for possível atender imediatamente.

Limitações

A Ouvidoria possui limitações, que a impede de receber:

- Apurar as irregularidades, fatos criminosos, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, conforme disposto nos artigos 129, I, e 144 da Constituição Federal;
- Pedidos referentes a outros órgãos públicos e privados;

As limitações impostas à atuação da Ouvidoria tornam incabíveis ações como:

- Interferir no teor da manifestação;
- Emitir juízo de valor;
- Prestar orientação jurídica;
- Atuar como instância decisória;
- Alterar atos judiciais e administrativos;
- Fazer ou desfazer atos de gestão;
- Acelerar trâmite processual; e
- Fiscalizar a atuação de agentes públicos.

QUEM NÓS SOMOS



Renata Pantoja Santos

Chefe de Fiscalização

Rafaela Fonseca

NOSSOS VALORES

Alinhamento Estratégico

- **Aprimorar a comunicação institucional**
- **Aperfeiçoar a comunicação interna**

Negócio

Comunicação e Transparência

Missão

Ser um canal de comunicação que assegure o direito dos colaboradores e dos beneficiários vinculados à Amapá Previdência.

Visão

Ser o principal canal de comunicação dos colaboradores, dos segurados e beneficiários.

Valores

Ética - Transparência - Acessibilidade - Confiança - Celeridade - Probidade - Responsabilidade Social - Valorização das pessoas

ATOS NORMATIVOS E LEGISLAÇÃO

Legislação

- **Lei n. 12.527 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm), de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação): regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.**
- **Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 (Lei de Defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos)**
- **Atos normativos expedidos pelo Poder Executivo do Estado do Amapá**
- **Lei nº 2.149 - de 14 de março de 2017 (LAI Estadual): estabelece regras para implementação do disposto na Lei Federal**

Pesquisa de satisfação

A Pesquisa de Satisfação, (<https://forms.gle/hKP1aXE23LcFy67d6>) **desenvolvida em parceria com a Assessoria de Comunicação da Amapá Previdência objetiva mensurar o grau de satisfação do usuário e colaborar para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela Amapá Previdência. Nela, o usuário pode avaliar o atendimento prestado pelo órgão diante de uma manifestação através dos questionários:**

 **demanda foi respondida diretamente pela Ouvidoria (RO); ou**
houve direcionamento ao setor pertinente (DS).

As avaliações, os comentários e as sugestões são direcionadas aos respectivos setores da AMPREV e também aos diretores que são os gestores da pesquisa no primeiro grau.

FALE CONOSCO

Formulário

Nosso atendimento é feito por meio do formulário no site amprev.ap.gov.br em que você pode registrar sua denúncia, solicitação, elogio ou críticas.

Presencial no Prédio Administrativo da AMPREV:

Segunda a sexta-feira, das 08h às 12h

Rua Binga Uchôa, nº 10

Centro - Macapá-AP

CEP:

Telefone: 4009-2416

E-mail: ouvidoria@amprev.ap.gov.br

Serviços & Informações

(<https://segur.>



Portal da Transparência



**CLIQUE AQUI E GERE SEU
PROTOCOLO DE
ATENDIMENTO ONLINE**



(<https://amprev.ap.gov.br/agendamento-atendimento>)



Ouvidoria Previdenciária

Pesquisa de satisfação



Aponte a câmera
para o QR CODE
e fale com a Ouvidoria

A **Pesquisa de Satisfação**, objetiva mensurar o grau de satisfação do usuário e colaborar para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela Amapá Previdência. Nela, o usuário pode avaliar o atendimento prestado pelo órgão diante de uma manifestação através dos questionários:

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

As avaliações, os comentários e as sugestões são direcionadas aos respectivos setores da AMPREV e também aos diretores que são os gestores da pesquisa no primeiro grau.

FALE CONOSCO

Formulário

Nosso atendimento é feito por meio do formulário no site amprev.ap.gov.br em que você pode registrar sua denúncia, solicitação, elogio ou críticas.

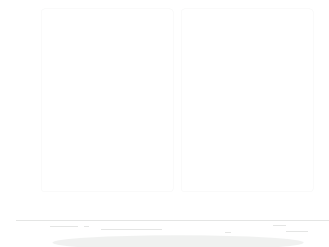
Presencial no Prédio Administrativo da AMPREV:

Segunda a sexta-feira, das 08h às 12h
Rua Binga Uchôa, nº 10 Centro – Macapá-AP
CEP:
Telefone: 4009-2416
E-mail: amapaprevidencia@gmail.com



Renata Pantoja Santos
Ouvidora

Rafaela Fonseca
Chefe de Fiscalização



Aponte a câmera
para o QR CODE
e fale com a Ouvidoria



Saiba como procurar a ouvidoria!

Agora você pode entrar em contato pela nossa central de atendimento: **4009-2416** ou pelo email: amapaprevidencia@gmail.com



E aí, vamos conversar?

Criamos esse ambiente virtual, no qual divulgamos o que nós fazemos e como podemos auxiliá-lo na busca por informações.

Para falar conosco é só preencher o nosso formulário. Também podemos nos comunicar por e-mail, por telefone ou mesmo por correio tradicional. Ou, se preferir, venha nos visitar. Você escolhe!

Se quiser aproveitar esta oportunidade, temos interesse de saber o que você pensa sobre a AMPREV, de saber quais são as suas críticas e as suas sugestões para a melhoria dos serviços que prestamos. Nós queremos te escutar.

Estamos aqui por você

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta disponibilizado pela Amapá Previdência- AMPREV para o segurado, beneficiário ou cidadão apresentar reclamações, requerer informações, solicitar providências, propor sugestões, expressar elogios e encaminhar denúncias.

A Ouvidoria representa o segurado, beneficiário ou cidadão perante a Unidade Gestora, acompanha a tramitação dos processos administrativos, medeia a solução consensual de conflitos e participa dos processos de deliberação que envolvam interesses coletivos e de gestão.

É órgão auxiliar de planejamento estratégico, de articulação entre setores para governança, de inteligência da informação, de consolidação e de aumento do capital social (confiança do cidadão na instituição).

A Ouvidoria também é responsável por operacionalizar o Serviço de Atendimento ao Cidadão através da LAI (Lei de Acesso a Informação) 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).

Por que devo procurar

A Ouvidoria é um espaço de participação social e de construção da democracia mediante controle, pelo próprio cidadão, da qualidade dos serviços públicos.

A Ouvidoria serve para produzir melhorias nos serviços, defender a efetivação de direitos e fortalecer a cidadania.

Serve ainda para aperfeiçoar a comunicação e concretizar a gestão do conhecimento, com a finalidade de reforçar a missão da Unidade Gestora Amapá Previdência.

Ecoar a voz do cidadão dentro da AMPREV com transparência, imparcialidade e razoabilidade, de modo a contribuir para a evolução das pessoas, dos processos de trabalhos e da instituição, é para isso que existe a Ouvidoria.



AMPREV.AP.GOV.BR



de Mail

Pagamento de benefícios referente ao mês março já encontra-se disponível

Ouvidoria Previdenciária

Nome

CPF

E-mail

Telefone

Tipo de Contato

<input type="checkbox"/> Solicitação	<input type="checkbox"/> Reclamação
<input type="checkbox"/> Denúncia	<input type="checkbox"/> Elogio
<input type="checkbox"/> Sugestão	<input type="checkbox"/> LGPD