

**GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
AMAPÁ PREVIDÊNCIA - AMPREV
OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
(EXERCÍCIO DE 2025)**

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Amapá Previdência, contendo as informações concernentes às atividades realizadas pela Ouvidoria, no exercício de 2025.

**Macapá
2026**

Sumário Geral

Seção	Página
Lista de Gráficos	3
Lista de Quadros	4
1. Introdução	5
2. Instalações, Funcionamento e Atribuições	6 - 7
3. Ouvidoria em Números	7 - 18
3.1 Canais de Atendimento	8 - 9
3.2 Tipos de Manifestação	9 – 10
3.3 Assuntos Mais Frequentes	11 – 16
3.4 Tempo de Atendimento	16
3.5 Resolutividade dos Atendimento	16 – 17
3.6 Satisfação dos Usuários de Ouvidoria	17 – 18
4. Providências e Encaminhamentos	18 – 19
5. Capacitação da Equipe da Ouvidoria	19 – 20
6. Sugestões de Melhorias da Ouvidoria	20
7. Considerações Finais	21

Lista de Gráficos

Gráfico	Descrição	Página
Gráfico 1	Evolução de manifestações recebidas nos exercícios de 2023, 2024 e 2025	8
Gráfico 2	Meios de Acesso à Ouvidoria	9
Gráfico 3	Representatividade dos Tipos de Manifestações recebidas no exercício de 2025	10
Gráfico 4	Assuntos Mais Frequentes - SOLICITAÇÃO	11
Gráfico 5	Assuntos Mais Frequentes - RECLAMAÇÃO	12
Gráfico 6	Assuntos Mais Frequentes – DENÚNCIA	13
Gráfico 7	Assuntos Mais Frequentes – ELOGIO	14
Gráfico 8	Assuntos Mais Frequentes – SUGESTÃO	15
Gráfico 9	Grau de Satisfação sobre os atendimentos prestados pela Ouvidoria – Exercício de 2025	18

Lista de Quadros

Quadro	Descrição	Página
Quadro 1	Meios de Acesso à Ouvidoria	9
Quadro 2	Quantitativo por Tipo de Manifestação – Exercício de 2025	10
Quadro 3	Grau de Satisfação sobre os atendimentos prestados pela Ouvidoria - Exercício de 2025	17

1 Introdução

A Ouvidoria exerce um papel fundamental como canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública, consolidando-se como um espaço legítimo de participação social, controle democrático e promoção da transparência. Por meio dela, o usuário pode exercer o seu direito de opinar, sugerir, reclamar, elogiar ou denunciar, contribuindo ativamente para o aprimoramento dos serviços públicos.

Na Amapá Previdência, a Ouvidoria foi instituída pela Resolução nº 011/2018 – CEP, de 29 de maio de 2018, e implantada efetivamente em abril de 2019. Sua criação atende às exigências da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), da Lei Estadual nº 2.149/2017 — que regulamenta o acesso à informação no âmbito do Estado do Amapá — e da Lei nº 13.460/2017, conhecida como o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

Na atual estrutura organizacional da AMPREV, a Ouvidoria está vinculada diretamente à Diretoria-Presidência, conforme estabelecem o Ato Normativo nº 005/2023-DIEX/AMPREV (Manual de Atribuições) e o Ato Normativo nº 007/2023-DIEX/AMPREV (novo organograma institucional), ambos de 06 de novembro de 2023.

Trata-se de um canal institucional de escuta qualificada, disponibilizado aos segurados, beneficiários, servidores e demais cidadãos, destinado ao recebimento, tratamento e retorno das manifestações relativas aos serviços prestados pela AMPREV, sejam elas classificadas como solicitações, reclamações, sugestões, elogios ou denúncias.

Neste contexto, em conformidade com os artigos 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017 e em cumprimento à Decisão Normativa nº 029/2025 – TCE/AP, que dispõe sobre a forma, o conteúdo e os prazos para apresentação do Relatório de Gestão referente ao exercício de 2025, o presente relatório demonstrará a análise quantitativa e qualitativa das manifestações registradas e tratadas pela Ouvidoria, durante o exercício de 2025. Ademais, reúne sugestões, apontamentos e informações relevantes que poderão subsidiar ações voltadas à melhoria contínua da gestão e à elevação da qualidade dos serviços prestados por esta Instituição Previdenciária aos segurados, aposentados, pensionistas e à sociedade em geral.

2 Instalações, Funcionamento, Equipe e Atribuições

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

Composta por dois colaboradores: a Ouvidora, Senhora Kilene Dias Amanajás, e o analista previdenciário, Senhor 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 sob gestão da Controladoria Geral do Estado do Amapá - CGE/AP/Governo do Estado do Amapá.

A Ouvidoria da AMPREV disponibiliza os seguintes canais de atendimento para os usuários:

1. **Site Oficial:** amprev.ap.gov.br/ouvidoria;
2. **E-mails:** ouvidoria@amprev.ap.gov.br e amapaprevidencia@gmail.com;
3. **Telefone:** (96) 4009-2416 - atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h;
4. **Atendimento Presencial:** Sede Administrativa da Amapá Previdência – de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h, por ordem de chegada;
5. **Sistema OUV Amapá:** 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;
- 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;

OUVIDORIA

- 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

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Amapá Previdência registrou um total de **765 (setecentas e sessenta e cinco) manifestações**, recebidas por meio de seus canais de atendimento.

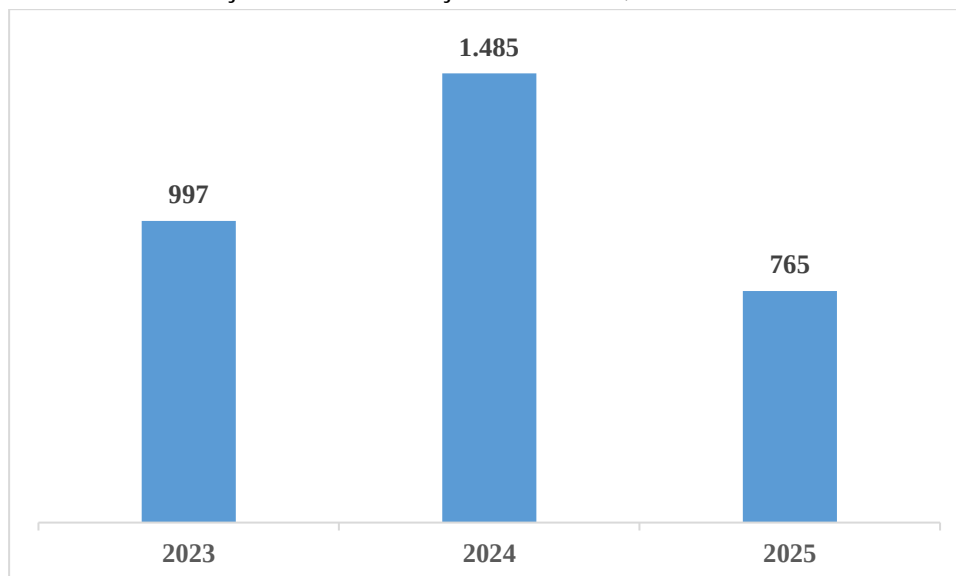
Em comparação com o exercício de 2024, quando foram registradas **1.485 (mil quatrocentas e oitenta e cinco) manifestações**, observou-se uma **redução aproximada de 48,55%** no volume de demandas encaminhadas à Ouvidoria em 2025.

Essa redução está relacionada, principalmente, ao fato de que 2024 foi um ano atípico, em razão da realização do Censo Previdenciário da AMPREV, que gerou elevado volume de consultas e solicitações de informações nos canais da Ouvidoria. Em 2025, com o encerramento do Censo, houve a normalização da demanda, refletindo na diminuição do número de manifestações registradas.

A seguir, gráfico sobre a evolução de manifestações recebidas dos exercícios de 2023, 2024 e 2025.

OUVIDORIA

Gráfico 1: Evolução de manifestações recebidas, referente aos exercícios de 2023, 2024 e 2025.



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

3.1 Canais de Atendimento

A Ouvidoria da AMPREV disponibiliza os seguintes canais de atendimento para os usuários:

1. **Site Oficial:** amprev.ap.gov.br/ouvidoria;
2. **E-mails:** ouvidoria@amprev.ap.gov.br e amapaprevidencia@gmail.com;
3. **Telefone:** (96) 4009-2416 - atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h;
4. **Atendimento Presencial:** Sede Administrativa da Amapá Previdência – de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h, por ordem de chegada;
5. **Sistema OUV Amapá:** ouvamapa.portal.ap.gov.br – plataforma sob gestão da Controladoria Geral do Estado do Amapá - CGE/AP/Governo do Estado do Amapá.

A seguir, apresentaremos o quadro demonstrativo sobre informações quantitativas por canal de atendimento disponibilizado pela Ouvidoria aos beneficiários e segurados da Amapá Previdência, referente ao exercício de 2025.

OUVIDORIA

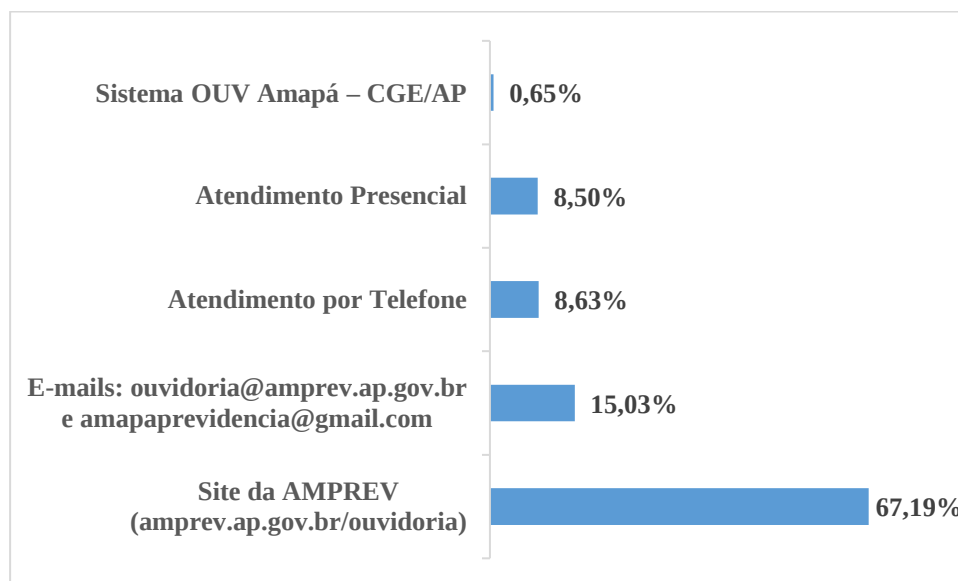
Quadro 1 – Meios de acesso à Ouvidoria

QUANTITATIVO POR CANAL DE ATENDIMENTO – EXERCÍCIO/2025	
CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Site da AMPREV (amprev.ap.gov.br/ouvidoria)	514
E-mails: ouvidoria@amprev.ap.gov.br e amapaprevidencia@gmail.com	115
Atendimento por Telefone	66
Atendimento Presencial	65
Sistema OUV Amapá – CGE/AP	5
TOTAL	765

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

A utilização estratégica dos canais digitais tem ampliado, consideravelmente, o alcance e a efetividade da Ouvidoria no atendimento ao cidadão. Entre os meios disponíveis, destacou-se o site oficial da Amapá Previdência, responsável por 67,19% das manifestações registradas. Em seguida, figuraram os e-mails institucionais da Ouvidoria, com 15,03%, e o atendimento por telefone, que representou 8,63% do total, 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/GEA.

3.2 Tipos de Manifestação

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da AMPREV são classificadas em seis categorias: Solicitação, Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

A seguir, apresentaremos o quantitativo de manifestações por categoria, registradas no exercício de 2025, conforme demonstrado no Quadro 2.

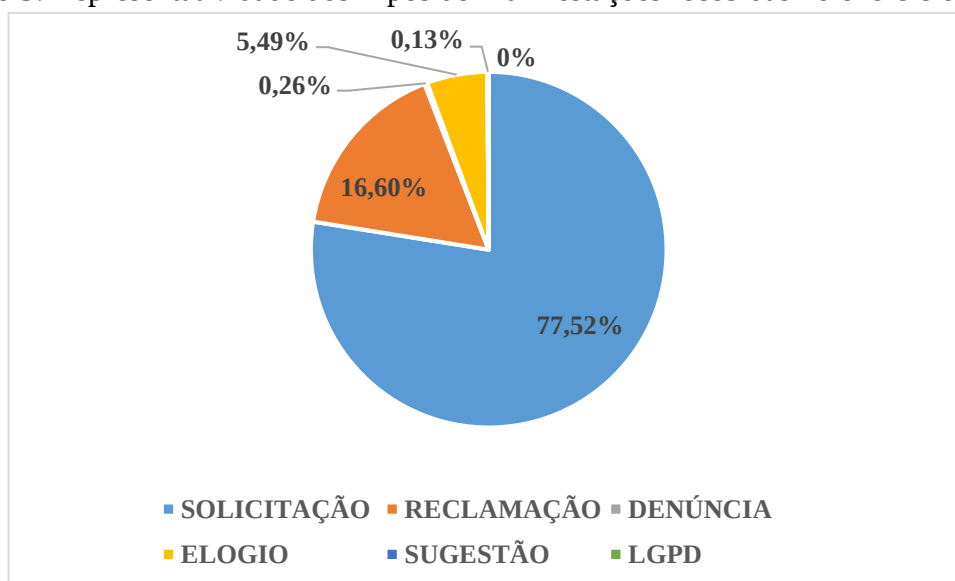
Quadro 2 – Quantitativo por Tipo de Manifestação – Exercício de 2025

QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO – EXERCÍCIO/2025		
MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	ANÁLISE VERTICAL (%)
Solicitação	593	77,52%
Reclamação	127	16,60%
Denúncia	2	0,26%
Elogio	42	5,49%
Sugestão	1	0,13%
LGPD	0	0%
TOTAL	765	100%

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

Constatamos que o tipo de manifestação com maior incidência no atendimento, no exercício de 2025, foi a *Solicitação*, com 593 (quinhentos e noventa e três) registros, correspondendo a 77,52% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria. As demais categorias apresentaram os seguintes percentuais: *Reclamação* com 16,60%, *Elogio* com 5,49%, *Sugestão* com 0,13%, *Denúncia* com 0,26% e *LGPD* com 0%, conforme demonstrado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Representatividade dos Tipos de Manifestações recebidas no exercício de 2025.



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

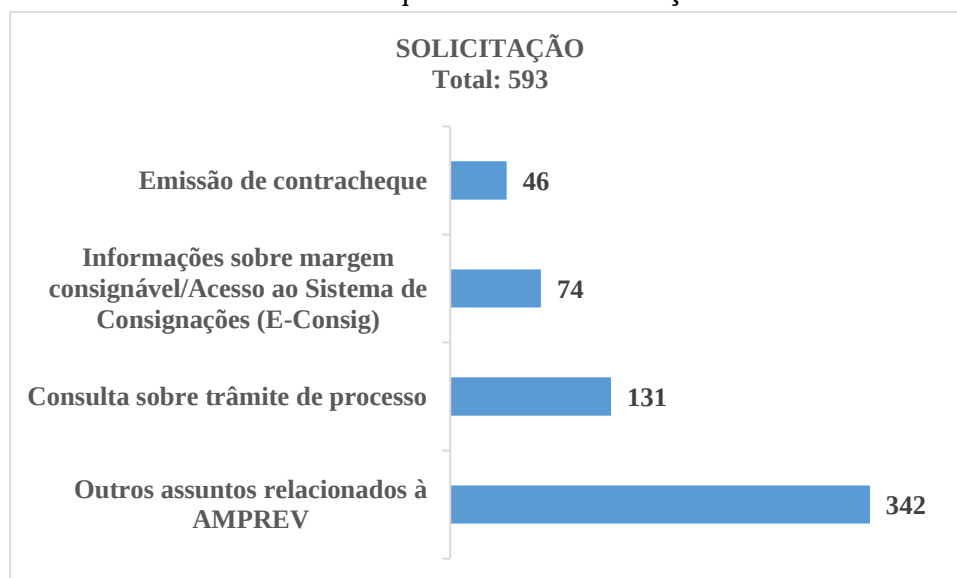
3.3 Assuntos Mais Frequentes

A Ouvidoria da Amapá Previdência identificou que os assuntos mais demandados, no exercício de 2025, foram: “*Consulta sobre trâmite de processo*”, “*Informações sobre margem consignável/Acesso ao Sistema de Consignações (E-Consig)*” e “*Emissão de contracheque*”.

Esses temas concentraram o maior número de registros e estiveram, predominantemente, associados ao tipo de manifestação *Solicitação*, evidenciando que os usuários buscam, sobretudo, informações e esclarecimentos sobre questões relacionadas aos serviços prestados pela AMPREV.

A seguir, os gráficos 4, 5, 6, 7 e 8 demonstram os assuntos mais frequentes, por tipo de manifestação, no exercício de 2025.

Gráfico 4 – Assuntos mais frequentes - SOLICITAÇÃO – Exercício/2025

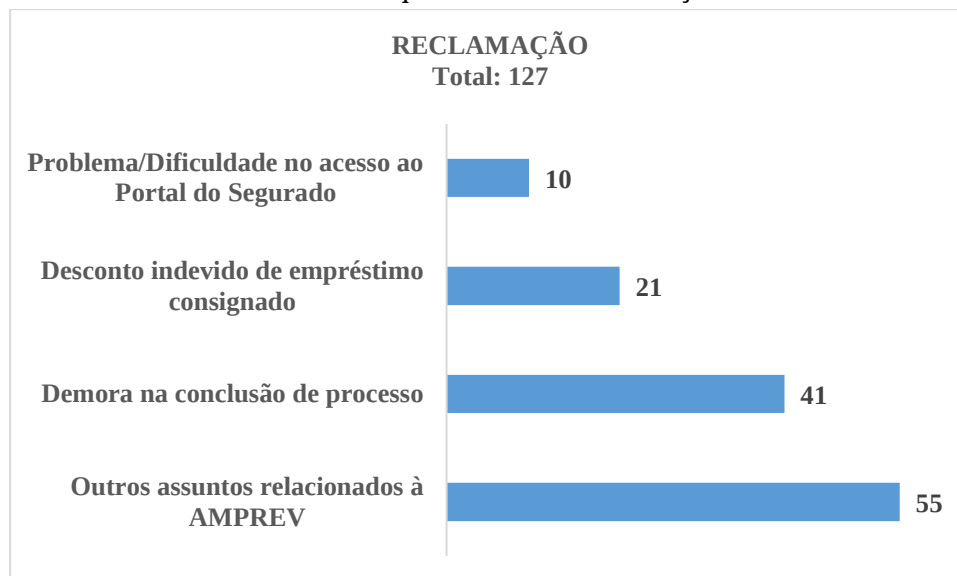


Fontes: Canais de Atendimento da Ouvidoria/AMPREV e Sistema OUV Amapá – CGE-AP/GEA.

A *Solicitação* foi o tipo de manifestação mais recorrente nos atendimentos da Ouvidoria durante o exercício de 2025, totalizando 593 (quinhentas e noventa e três) manifestações registradas, o que corresponde a 77,52% do total.

Entre os assuntos mais recorrentes de *Solicitação*, destacou-se a consulta sobre trâmite de processo, com 131 registros, correspondendo a 22,09% das solicitações recebidas. Foram demandas relacionadas à consulta sobre o andamento de processos de concessão de Aposentadoria, de revisão de Aposentadoria, de concessão de Pensão Por Morte, de revisão de Pensão Por Morte, de isenção de Imposto de Renda, de devolução de valores de descontos previdenciários, entre outros.

Em segundo lugar, apareceram os pedidos de informações sobre margem consignável e acesso ao Sistema de Consignações E-Consig, com 74 manifestações (12,48%), seguidos pelos pedidos de emissão de contracheque, com 46 registros recebidos (7,76%) do total de assuntos mais frequentes na *Solicitação* de Informações, no exercício de 2025.

Gráfico 5 – Assuntos mais frequentes - RECLAMAÇÃO – Exercício/2025

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

A *Reclamação* configurou-se como o segundo tipo de manifestação mais recorrente nos canais de atendimento da Ouvidoria ao longo do exercício de 2025, totalizando 127 (cento e vinte e sete) registros.

Entre os assuntos mais recorrentes de *Reclamação*, destacou-se a demora na conclusão de processo, com 41 registros, correspondendo a 32,28% do total de reclamações. Foram demandas relacionadas à morosidade sobre a conclusão de processos de concessão de Aposentadoria, de revisão de Aposentadoria, de concessão de Pensão Por Morte, de revisão de Pensão Por Morte, de isenção de Imposto de Renda, de devolução de valores de descontos previdenciários, entre outros.

Todas essas manifestações foram encaminhadas aos setores que se encontravam os respectivos processos, no momento da reclamação do interessado, com solicitação de previsão para análise, visando garantir um posicionamento claro e transparente aos segurados e beneficiários sobre o andamento de seus processos.

Com o objetivo de reduzir o volume de demandas pendentes — uma das principais causas de insatisfação identificadas pela Ouvidoria —, a AMPREV tem promovido mutirões nos setores responsáveis, buscando dar maior celeridade e eficiência ao atendimento das solicitações.

Em segundo lugar, apareceram as reclamações sobre desconto indevido de empréstimo consignado, com 21 manifestações (16,54%) recebidas durante o exercício de 2025.

Quanto às manifestações relacionadas a possíveis descontos indevidos de empréstimos consignados, esclarecemos aos reclamantes que:

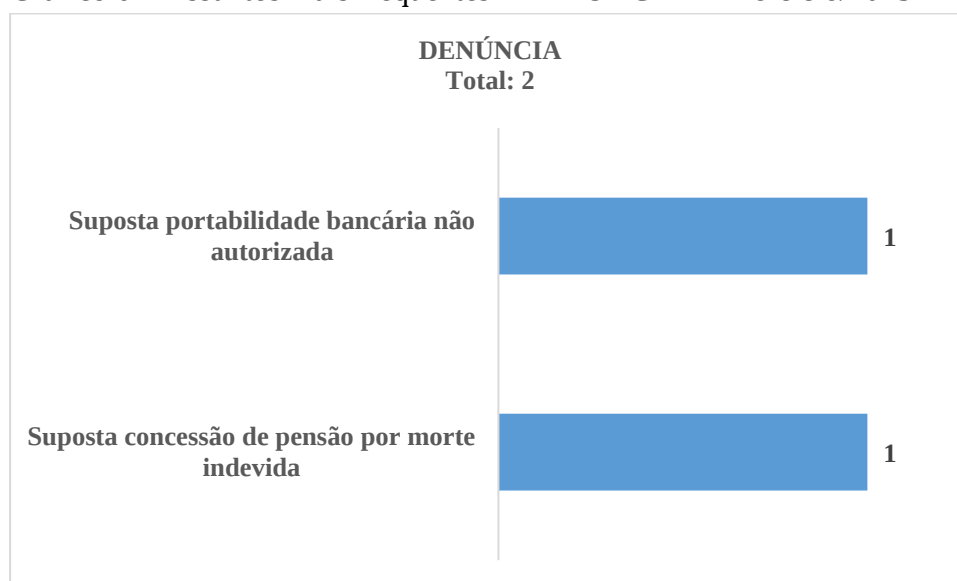
- Os descontos consignados na folha de pagamento relativos à AMPREV ocorrem exclusivamente por meio de convênios firmados com instituições bancárias credenciadas.

OUVIDORIA

- A inclusão e exclusão das consignações é realizada diretamente pelos operadores bancários, conforme contrato firmado entre o segurado e o banco.
- As transações entre AMPREV e bancos são processadas pelo Sistema de Consignações, sendo responsabilidade das instituições financeiras inserir, cancelar ou alterar os lançamentos.
- Existe data de atualização para o processamento das consignações, atualmente, no dia 12 de cada mês.
- Em situações de possíveis descontos indevidos, orientamos entrar em contato diretamente com o banco responsável pelo contrato, para obtenção de esclarecimentos, regularização do contrato e restituição dos valores, se fosse o caso.

Além desses dois assuntos mais demandados de reclamação mencionados, acima, foram registradas 10 reclamações (7,87%) sobre problema/dificuldade de acesso ao Portal do Segurado. Alguns manifestantes relataram que não conseguiram acessar, como exemplo, o seu contracheque, por ausência do campo de visualização e download dos documentos. Após verificação técnica, constatou-se que o sistema estava operando normalmente. Ainda assim, para garantir o atendimento, a Ouvidoria encaminhou os documentos diretamente aos respectivos segurados, após confirmação que se tratava do próprio titular do benefício.

Gráfico 6 – Assuntos mais frequentes - DENÚNCIA – Exercício/2025



Fontes: Canais de Atendimento da Ouvidoria/AMPREV.

No exercício de 2025, foram registradas duas manifestações classificadas como *Denúncia* na Ouvidoria da Amapá Previdência. Uma, referente à suposta portabilidade bancária não autorizada, e outra, à suposta concessão indevida de pensão por morte.

Em relação à portabilidade bancária supostamente não autorizada pelo segurado, acompanhada de pedido de suspensão de descontos de parcelas de empréstimo consignado, a Ouvidoria analisou o relato, coletou informações preliminares e encaminhou a manifestação à área técnica competente. Após apuração, não foram identificadas irregularidades sob a responsabilidade da Amapá Previdência.

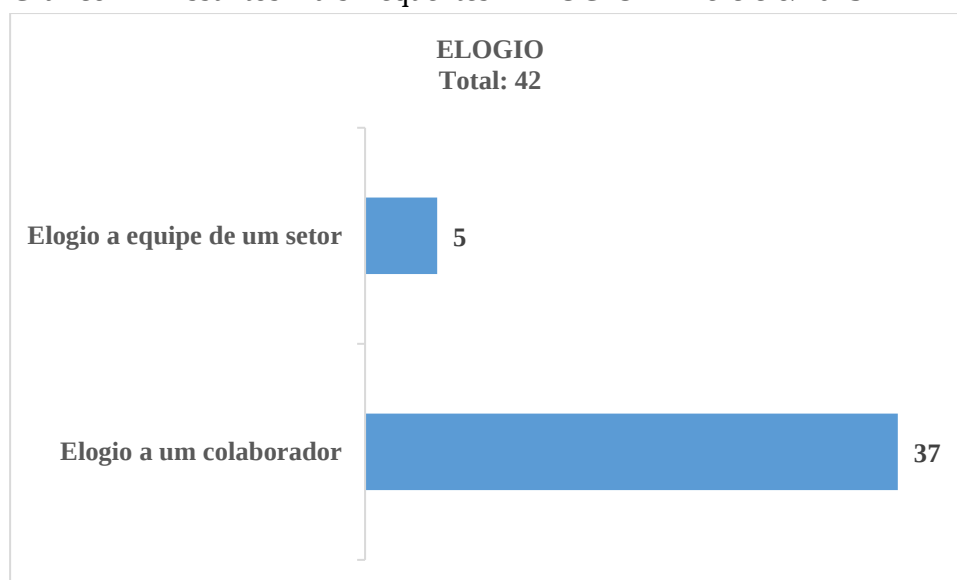
OUVIDORIA

A resposta ao manifestante esclareceu que todas as operações de empréstimo consignado realizadas, por meio da plataforma E-CONSIG, possuem presunção de legalidade e legitimidade, conforme prevê a legislação vigente. Por esse motivo, não é possível suspender administrativamente os descontos, com base apenas em alegações unilaterais, ainda que haja contestação por parte do segurado.

O manifestante foi orientado a buscar os órgãos competentes para apuração formal do caso, como a Polícia Civil, o Ministério Público ou o Poder Judiciário. Foi informado, ainda, que a suspensão dos descontos somente poderá ser efetivada mediante decisão judicial ou parecer conclusivo emitido por autoridade competente, que comprove a existência de irregularidades. Nessa perspectiva, recomendou-se a procura da Defensoria Pública do Estado do Amapá ou de advogado de sua confiança para a adoção das medidas legais cabíveis, incluindo eventual ação judicial.

Quanto à denúncia de suposta concessão indevida de pensão por morte, a Ouvidoria procedeu a análise do caso e constatou tratar-se de um processo de concessão regular de benefício previdenciário. A manifestação foi devidamente encaminhada à área técnica responsável, que confirmou a legalidade da concessão da pensão por morte aos dependentes do instituidor, conforme os critérios estabelecidos pela legislação previdenciária vigente. Após a conclusão da análise, foi enviada resposta ao denunciante com os devidos esclarecimentos e a confirmação da regularidade do benefício concedido.

Gráfico 7 – Assuntos mais frequentes - ELOGIO – Exercício/2025



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

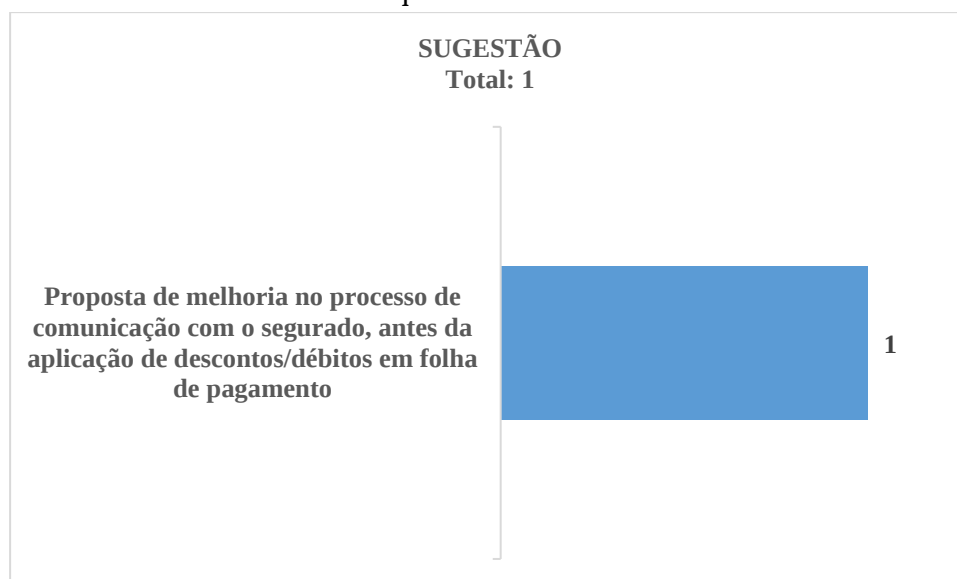
No exercício de 2025, a Ouvidoria da Amapá Previdência registrou 42 (quarenta e duas) manifestações classificadas como elogio. Desse total, 37 elogios foram direcionados a colaboradores específicos da Instituição, evidenciando o reconhecimento individual pelo atendimento de qualidade, comprometimento e profissionalismo no desempenho de suas atividades.

OUVIDORIA

Os 5 (cinco) elogios restantes foram destinados a equipes setoriais da AMPREV, destacando, de forma coletiva, a excelência dos serviços prestados, sendo: 3 (três) à Divisão de Perícia Médica, 1 (um) à Ouvidoria e 1 (um) à Diretoria de Benefícios Militares.

Como forma de valorização e incentivo institucional, para cada elogio recebido foi expedido ofício específico ao setor ou colaborador correspondente, com ciência formal e anexação da respectiva manifestação, reforçando o reconhecimento pelo desempenho e dedicação das equipes e dos colaboradores envolvidos.

Gráfico 8 – Assuntos mais frequentes - SUGESTÃO – Exercício/2025



Fonte: Canal de Atendimento da Ouvidoria/AMPREV.

No exercício de 2025, foi registrada uma manifestação classificada como *Sugestão* na Ouvidoria da Amapá Previdência: Proposta de melhoria no processo de comunicação com o segurado, antes da aplicação de descontos/débitos.

O usuário sugeriu que, antes de qualquer lançamento de débito em folha, o segurado seja previamente comunicado, para maior transparência e preparação antecipada.

A Ouvidoria analisou a manifestação e esclareceu ao usuário que a AMPREV não realiza descontos sem autorização ou previsão legal. Constatou-se que o desconto questionado era referente a um contrato de empréstimo consignado firmado diretamente pelo segurado junto a uma Instituição Financeira. A Ouvidoria orientou o manifestante a buscar esclarecimentos diretamente com a Instituição. Além disso, a sugestão foi registrada para fins de avaliação e aprimoramento dos fluxos de comunicação com os segurados.

Por fim, ressalta-se que, nos Gráficos 4, 5 e 7 apresentados, anteriormente, já estão computadas as manifestações recebidas, por meio do Sistema OUV Amapá, gerenciado pela Controladoria-Geral do Estado do Amapá (CGE-AP/GEA).

OUVIDORIA

Ao longo do exercício de 2025, o Sistema OUV Amapá registrou 5 (cinco) manifestações direcionadas à Amapá Previdência, assim distribuídas:

1. Duas manifestações classificadas como *Solicitação*, com os seguintes assuntos: informações sobre Certidão por Tempo de Contribuição (CTC) e informações sobre pedido de declaração de sucessores de segurado;
2. Duas manifestações classificadas como *Reclamação*, ambas relacionadas à demora na conclusão de processo;
3. Uma manifestação classificada como *Elogio*, direcionada a colaborador desta Instituição.

Todas as manifestações recebidas, por meio do Sistema OUV Amapá, foram devidamente registradas, tratadas e respondidas pela Ouvidoria da AMPREV, com os encaminhamentos realizados diretamente na própria plataforma.

3.4 Tempo de Atendimento

O tempo de resposta é um dos principais indicadores utilizados para avaliar a eficiência da Ouvidoria da Amapá Previdência.

De maneira geral, as manifestações recebidas pelos canais de comunicação da Ouvidoria são prontamente atendidas ou encaminhadas para análise dos setores responsáveis.

No exercício de 2025, o tempo médio de resposta direta da Ouvidoria aos cidadãos foi de **2 (dois) dias úteis**.

Para manifestações que exigiam parecer técnico, a Ouvidoria encaminhou as demandas aos setores competentes por meio de ofício, estabelecendo um prazo de **até 10 (dez) dias corridos** para resposta. Dessa forma, garantiu-se o retorno ao manifestante dentro do prazo máximo de **30 (trinta) dias**, conforme determina a **Lei Federal nº 13.460/2017**.

Ressaltamos que, nos casos de pedido de acesso à informação pública, o prazo de resposta é de **até 20 dias corridos**, contados a partir da data de recebimento oficial do pedido, conforme dispõe a **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**. Esse prazo poderá ser prorrogado, de forma justificada, por mais 10 dias.

3.5 Resolutividade dos Atendimentos

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Amapá Previdência recebeu um **total de 765 (setecentos e sessenta e cinco) manifestações** por meio de seus canais de atendimento e da plataforma OUV Amapá. Desse total, **699 demandas** foram **solucionadas diretamente pela Ouvidoria**, enquanto **66** foram **encaminhadas aos setores competentes** para análise e resposta técnica.

Das **66 manifestações encaminhadas aos setores**, apenas, **1 (uma)** permanece **em andamento**, em virtude da **não conclusão do processo administrativo correspondente**. A

OUVIDORIA

Ouvidoria segue monitorando a tramitação do processo, de forma contínua, e mantendo o segurado informado sobre o andamento de seu processo até a finalização do atendimento.

3.6 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A Pesquisa de Satisfação foi desenvolvida em parceria com a Assessoria de Comunicação da AMPREV e foi instalada no Portal da Amapá Previdência (<https://amprev.ap.gov.br/>), em 2022.

Por meio de um único questionário eletrônico, o usuário pode avaliar o atendimento recebido, seja quando a demanda foi respondida diretamente pela Ouvidoria, seja quando houve encaminhamento ao setor responsável.

A iniciativa teve como objetivo mensurar o grau de satisfação dos usuários e contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Instituição.

A seguir, apresentaremos os dados referentes ao grau de satisfação com os atendimentos realizados pela Ouvidoria, durante o exercício de 2025.

Quadro 3 – Grau de Satisfação sobre os atendimentos prestados pela Ouvidoria – Exercício/2025

GRAU DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA		
Exercício/2025		
Atendimentos	Satisfação	Insatisfação
88	70	18

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

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria da Amapá Previdência realizou um total de **765** atendimentos, por meio de seus canais de comunicação (Site oficial da AMPREV, e-mails oficiais, telefone e atendimento presencial) e a plataforma OUV Amapá/CGE-AP.

No que se refere à Pesquisa de Satisfação, especificamente, relacionada ao atendimento da Ouvidoria, foram registrados **88 formulários de avaliação**. Desse total, **70 usuários (79,55%)** declararam-se satisfeitos com o atendimento prestado, enquanto **18 usuários (20,45%)** manifestaram insatisfação.

Com o objetivo de compreender melhor os motivos da insatisfação apontada pelos usuários, foi realizada a análise de alguns comentários registrados na Pesquisa de Satisfação. Observou-se:

- Demora na conclusão de processos: É importante destacar que a finalização desses processos não depende exclusivamente da Ouvidoria, mas, sobretudo, da atuação das áreas responsáveis pela análise e conclusão das demandas. Ainda assim, a Ouvidoria acompanha o andamento dos processos e busca manter os segurados informados sobre sua tramitação.

- Dificuldades no uso das ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela Instituição, tais como: manuseio do Portal do Segurado, problemas na emissão da Cédula C e insatisfação com o atendimento automatizado via WhatsApp: Dessa forma, observa-se que as manifestações de

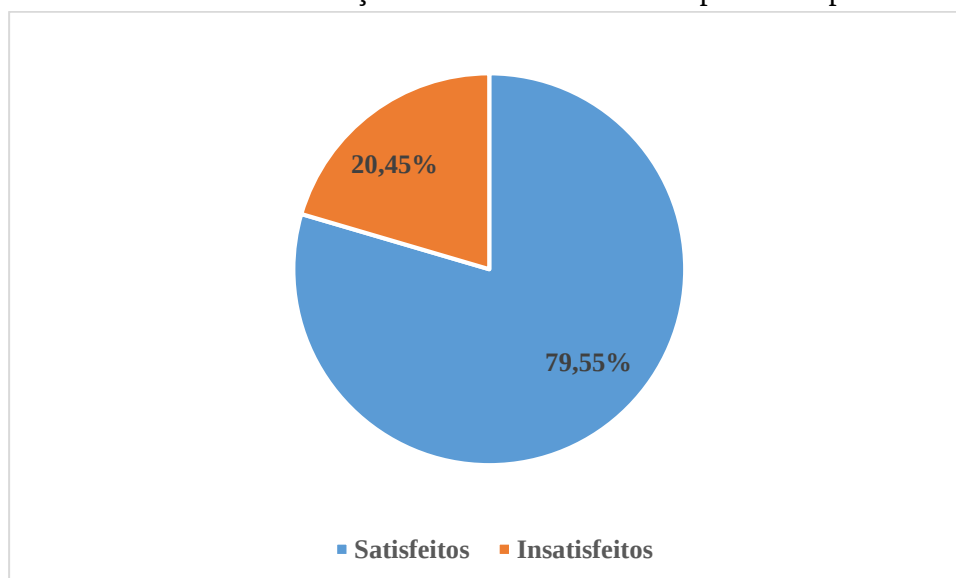
OUVIDORIA

insatisfação não se referem diretamente à atuação da Ouvidoria ou à qualidade do atendimento prestado, mas sim a limitações percebidas nos recursos tecnológicos institucionais.

- Frases: “*Ser ágil sempre*” e “*Não consigo resolver o meu problema*”: Ao consultar o banco de dados da Ouvidoria, verificamos que não havia manifestações registradas por esses dois usuários, nem na data da Pesquisa, nem em momentos anteriores. Por isso, não foi possível confirmar se essas insatisfações referiam-se diretamente à atuação da Ouvidoria ou a outros serviços da Instituição.

De modo geral, os comentários dos usuários apontam oportunidades de melhoria relacionadas à celeridade dos processos, à usabilidade dos sistemas tecnológicos e à comunicação institucional. Embora muitas das insatisfações não estejam diretamente vinculadas à atuação da Ouvidoria, os apontamentos serão considerados pela AMPREV como subsídios para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados ao cidadão.

Gráfico 9 - Grau de Satisfação sobre os atendimentos prestados pela Ouvidoria – Exercício/2025



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

4 Providências e Encaminhamentos

A Ouvidoria da Amapá Previdência conduz o atendimento das demandas recebidas por meio de três principais abordagens:

- **Resposta Imediata:** Sempre que possível, as manifestações são respondidas de forma imediata, utilizando as informações disponíveis no portal da Amapá Previdência. A Ouvidoria certifica-se de que os dados estejam atualizados para fornecer respostas precisas e claras aos segurados, beneficiários e cidadãos.
- **Consulta e Encaminhamento aos Setores Competentes:** Quando necessário, as demandas são encaminhadas aos setores responsáveis da AMPREV. Esse encaminhamento tem como objetivo manter os gestores informados sobre as questões relacionadas às suas áreas, além de permitir a consulta sobre manifestações, a recomendação de providências e a obtenção de

OUIDORIA

informações e esclarecimentos necessários para o atendimento adequado aos usuários da Ouvidoria.

- **Orientação ao Cidadão:** Em casos específicos, a Ouvidoria orienta o usuário a buscar diretamente o setor responsável pelo atendimento da sua demanda. Essa abordagem visa garantir maior agilidade na solução do problema e reforçar a autonomia dos setores no gerenciamento de suas atribuições.

5 Capacitação da Equipe da Ouvidoria

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria participou de capacitações e eventos voltados a temas relacionados à Ouvidoria e à Previdência Social. Essas iniciativas tiveram como objetivo adquirir conhecimento e aprimorar a qualidade no atendimento e no tratamento das manifestações dos usuários, além de atender às exigências do Programa Pró-Gestão. Os cursos realizados foram:

CURSO	INSTITUIÇÃO
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias do Ministério Público	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria para Ministério Público	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
Treinamento do Programa Nacional de Transparência Pública - PNTP 2025 TCEAP	Tribunal de Contas do Estado do Amapá
Acesso à Informação e Ouvidorias do Ministério Público	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
Gestão em Ouvidoria para o Ministério Público	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
Comunicação Assertiva: Oratória, Retórica e Técnicas de Apresentação	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
Português – Interpretação de Texto e Emprego de Regras Gramaticais	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
A Previdência Social dos Servidores Públicos: Regime Próprio e Regime de Previdência	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
Proteção de Dados Pessoais no Setor Público	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
Comunicação na Gestão Pública	Amapá Previdência
RPPS: Conceitos e Fundamentos	Amapá Previdência
4º Seminário Estadual de Previdência	Amapá Previdência
Primeiros Passos Para o Uso de Linguagem Simples	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil – ENCCO 2025 “Sustentabilidade e Governança: Para um Futuro mais Transparente e Inclusivo”	Tribunal de Contas do Estado do Amapá – TCE/AP e Instituto Rui Barbosa - IRB

OUVIDORIA

5ª Audiência Pública da AMPREV – Prestação de Contas da Previdência Estadual 2024 e 2025	Amapá Previdência
83ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Dirigentes de Regimes Próprios de Previdência Social - CONAPREV	CONAPREV e AMPREV
Seminário sobre Finanças pessoais para segurados do RPPS do Amapá – Planejamento e Segurança Financeira	Amapá Previdência

6 Sugestões de melhorias da Ouvidoria

Com base na análise das manifestações registradas, destacamos as seguintes sugestões para aprimorar os serviços prestados:

- **Sistema próprio de Ouvidoria:** Desenvolver uma plataforma específica para o gerenciamento e monitoramento das manifestações, assegurando a proteção das informações pessoais dos usuários, especialmente, no tratamento de denúncias.
- **Pesquisa de satisfação aprimorada:** Implementar um sistema específico de avaliação da Ouvidoria, integrado aos canais de comunicação, permitindo que o usuário forneça retorno imediato após o atendimento, tornando a análise das opiniões mais eficiente e direcionada.
- **Novo canal de atendimento:** Disponibilizar atendimento via WhatsApp, ampliando as opções de contato e facilitando o acesso dos usuários aos serviços da Ouvidoria, sem prejuízo dos demais meios já existentes.
- **Atualização contínua do site institucional:** Manter as informações do portal da Amapá Previdência sempre atualizadas, garantindo maior transparência e acesso facilitado aos cidadãos.
- **Publicação de relatórios de Ouvidoria:** Após apreciação do Gabinete da Presidência da AMPREV e do Conselho Estadual de Previdência (CEP), divulgar, periodicamente, os relatórios da Ouvidoria no site oficial da Instituição, promovendo maior transparência sobre os atendimentos e ações realizadas pela Ouvidoria.
- **Transparência de informações sobre o trâmite de processo:** Ampliar a transparência das informações aos segurados, informando, de forma clara, as etapas do processo, o setor responsável e os prazos médios de análise. Produzir e divulgar orientações padronizadas sobre os principais tipos de processos, reduzindo a expectativa de conclusão imediata quando há trâmites legais obrigatórios.
- **Orientações sobre o uso de ferramentas tecnológicas:** Desenvolver e divulgar materiais educativos simples, como manuais, vídeos tutoriais e passo a passo ilustrado, especialmente, voltados ao público idoso. Avaliar, em conjunto com a área de Tecnologia da Informação, pontos de melhoria na usabilidade do Portal do Segurado e nos sistemas mais demandados. Disponibilizar orientações claras sobre quando o atendimento automatizado é suficiente e quando é necessário o atendimento humano. Reforçar a divulgação dos canais de atendimento presencial e telefônico, garantindo alternativas ao uso exclusivo de ferramentas digitais. Realizar capacitação contínua dos atendentes, para apoiar usuários com maior dificuldade no uso dos sistemas.

7 Considerações Finais

Ao longo do exercício de 2025, a Ouvidoria da Amapá Previdência atuou como elo fundamental na mediação da comunicação entre os usuários e esta Instituição Previdenciária. Ao acolher e tratar as manifestações recebidas, buscou-se garantir respostas com linguagem simples, acessível, clara e empática — mesmo nos casos em que, por limitações legais ou administrativas, não foi possível atender plenamente à demanda apresentada.

Por meio de uma escuta ativa, acolhedora e humanizada, pautada pela imparcialidade, ética e profissionalismo, a Ouvidoria empenhou-se em fortalecer a confiança e a credibilidade junto os segurados, os colaboradores da AMPREV e os demais órgãos e entidades públicas envolvidos.

A atuação da Ouvidoria não apenas visa à resolução pontual de demandas, mas também contribui para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Instituição, ao identificar oportunidades de melhoria e propor ajustes que favoreçam uma gestão mais eficiente e centrada no cidadão.

Reafirmamos o compromisso desta Ouvidoria com a promoção de um atendimento cada vez mais qualificado, transparente e resolutivo, em prol da satisfação dos nossos segurados e da excelência no serviço público previdenciário.

*“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, 19 de janeiro de 2026.

(assinado eletronicamente)
KILENE DIAS AMANAJÁS
Ouvidora
Amapá Previdência



Cód. verificador: 721551816. Cód. CRC: 7987765
Documento assinado eletronicamente por **KILENE DIAS AMANAJÁS** em 19/01/2026, conforme decreto nº 0829/2018. A autenticidade do documento pode ser conferida no site: <https://sigdoc.ap.gov.br/autenticador>

