



PREFEITURA DE ARACAJU
AJUPREV
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO
MUNICÍPIO DE ARACAJU

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

4º TRIMESTRE/2022

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. CANAIS DE ATENDIMENTO	4
3. ESTATÍSTICAS	4
4. ANÁLISE/APONTAMENTOS	5
5. AÇÕES.....	6



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Aracaju – ARACAJU PREVIDÊNCIA é uma unidade de interlocução com o cidadão. Através deste órgão, são apresentadas manifestações de elogio, sugestão, solicitação, informação e reclamação a autarquia municipal.

Considerada uma importante unidade de relacionamento com os servidores ativos, aposentados e beneficiários de pensão, aproxima toda comunidade ligada ao nosso Regime Geral de Previdência Social (RPPS), configurando-se como efetivo espaço institucional de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania. Funciona ainda, como elemento de integridade, transparência e *accountability* (prestação de contas), pois como meio estratégico de apoio à gestão da organização, contribui para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos e o aprimoramento da gestão previdenciária.

Em atendimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, neste relatório apresentaremos um compilado das manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no 4º Trimestre de 2022.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às dúvidas e questionamentos recebidos no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas diretorias responsáveis.

Por fim, este relatório tem por objetivo disponibilizar tanto a presidência quanto ao controle Interno do Aracaju Previdência, informações que possam subsidiar no processo para a melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestados a todos os segurados e beneficiários do nosso RPPS.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

O atendimento da Ouvidoria é realizado de segunda a sexta-feira, das 8 às 17h, pelos seguintes canais de atendimentos:

- E-mail institucional: atendimento.ajuprev@aracaju.se.gov.br.
- Página da Ouvidoria, disponível no site: <https://www.aracaju.se.gov.br/previdencia/>
- Ligação telefônica através dos números: (79) 4009-7859
- Atendimento via WhatsApp: (79) 99119-8596
- Atendimento presencial no Instituto de Previdência do Município de Aracaju, localizado no endereço: Avenida Desembargador Maynard, nº 1145, Bairro Pereira Lobo, CEP 49052-335, Aracaju/SE, e no Centro Administrativo da Prefeitura de Aracaju localizado no endereço: Rua Frei Luiz Canolo de Noronha, nº 42, Ponto Novo, CEP 49097-270, Aracaju/SE.

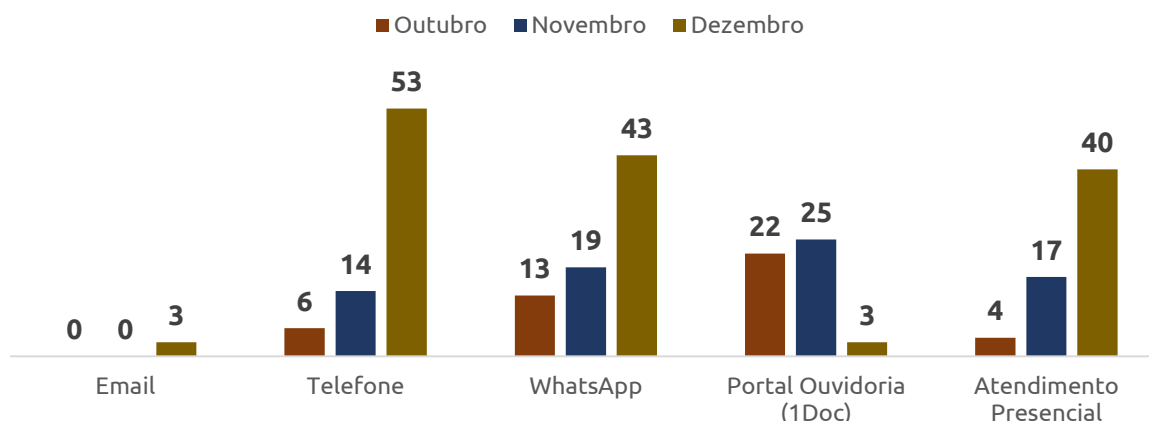
3. ESTATÍSTICAS

As demandas direcionadas a este órgão, cujos números do 4º trimestre de 2022, que apresentamos a seguir, são tratadas pela Ouvidoria de forma a garantir resposta tempestiva e conclusiva aos nossos segurados e beneficiários, prestando assim respostas que venham sanar as mais diversas dúvidas e questionamentos, evitando possíveis demandas judiciais.

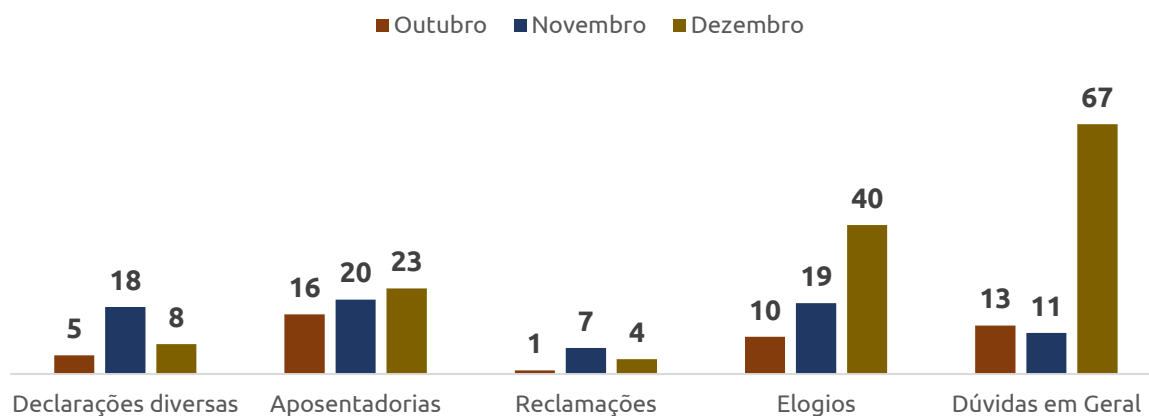
Nas tabelas a seguir, podemos observar os canais de comunicação, os quais são registradas as mais diversas dúvidas, questionamentos, sugestões, entre outros tipos de registros. Todos eles são acolhidos por nossa equipe e encaminhados aos setores competentes para avaliação, com o objetivo de serem respondidos no menor prazo possível.

Os dados apresentados referem-se as manifestações registradas no sistema de ouvidoria do Aracaju Previdência, no período 1º de outubro a 31 de dezembro de 2022.

Quantidade por Canal de Atendimento



Quantidade por Categoria



4. ANÁLISE/APONTAMENTOS

No 4º trimestre de 2022, identificamos uma crescente procura aos serviços prestados pela Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Aracaju. Essa manifestação é decorrente das ações realizadas para divulgação da Ouvidoria no site do município de Aracaju.

Outro fator que deve ser considerado pelo aumento da procura deste canal de comunicação, está associado ao fator da Pandemia (Covid-19), onde os munícipes buscaram recorrer à Ouvidoria para esclarecimentos pontuais, a distância.

Foram realizados diversos atendimentos, o maior número deles ocorreram via WhatsApp. No total, através desta ferramenta, foram 75 (setenta e cinco) solicitações. O

tema mais demandado foi "processo de aposentadoria", com 23 (vinte e três) registros. Em segundo lugar, ficou o atendimento através do telefone, foram 73 (setenta e três) ligações, destes 28 (vinte e oito) registros estavam relacionadas à prova de vida. O atendimento presencial ficou na terceira posição, foram realizados 61 (sessenta e um) atendimentos, os temas mais abordados estavam relacionados a documentações necessárias para concessões de benefícios com destaque para os que tratavam de pensões por morte e abono de permanência.

Vale salientar que a maioria esmagadora dessas demandas foram respondidas no mesmo dia ou na mesma semana, o que mostra a visão responsável e eficaz da Gestão nas áreas de comunicação e transparência. Temos publicado todos os nossos serviços e eventos, alimentado o Portal da Transparência e respondido de forma rápida, completa e humanizada todos os que entram em contato conosco.

5. AÇÕES

A Ouvidoria do ARACAJU PREVIDÊNCIA, não exerce qualquer ingerência sobre as demais áreas, cabendo a ela propor e sugerir a adoção de medidas visando a melhoria dos serviços ofertados pelo Instituto.

Durante o 4º trimestre/2022, foram realizados dezenas de contatos telefônicos, como também através de correspondência eletrônica para requerer complementação das informações afim de prestar demais esclarecimentos, visando melhor condução e resolutividade das demandas dos cidadãos.

Também no 4º trimestre/2022, foram realizadas Reuniões semanais para Alinhamento da Estratégia Institucional, com o objetivo de discutir os resultados alcançados.

Por fim, vale destacar que todos os registros dos atendimentos são mantidos em confidencialidade e sigilo. Não havendo registro de reincidência do segurado quanto a mesma solicitação, a demanda é finalizada como plenamente atendida.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 5731-ABFE-2909-8764

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ MARCELO SOUZA SANTOS (CPF 002.XXX.XXX-99) em 10/01/2023 12:22:52 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://aracaju.1doc.com.br/verificacao/5731-ABFE-2909-8764>