



PREFEITURA DE ARACAJU
AJUPREV
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO
MUNICÍPIO DE ARACAJU

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º TRIMESTRE/2023

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	4
3. ESTATÍSTICAS.....	4
4. ANÁLISE/APONTAMENTOS	5
5. AÇÕES.....	7
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	7

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 da autarquia municipal.

Considerada uma importante unidade de relacionamento com os servidores ativos, aposentados e beneficiários de pensão, com o propósito de aproximar toda comunidade ligada ao nosso Regime Geral de Previdência Social (RPPS), configurando-se assim como um 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, referente ao 1º Trimestre de 2023.

Os dados estatísticos aqui apresentados se referem às dúvidas e questionamentos recebidos, bem como os atendimentos no período supracitado que foram encaminhados, acompanhados e respondidos, 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 horas às 17 horas, pelos seguintes canais de atendimentos:

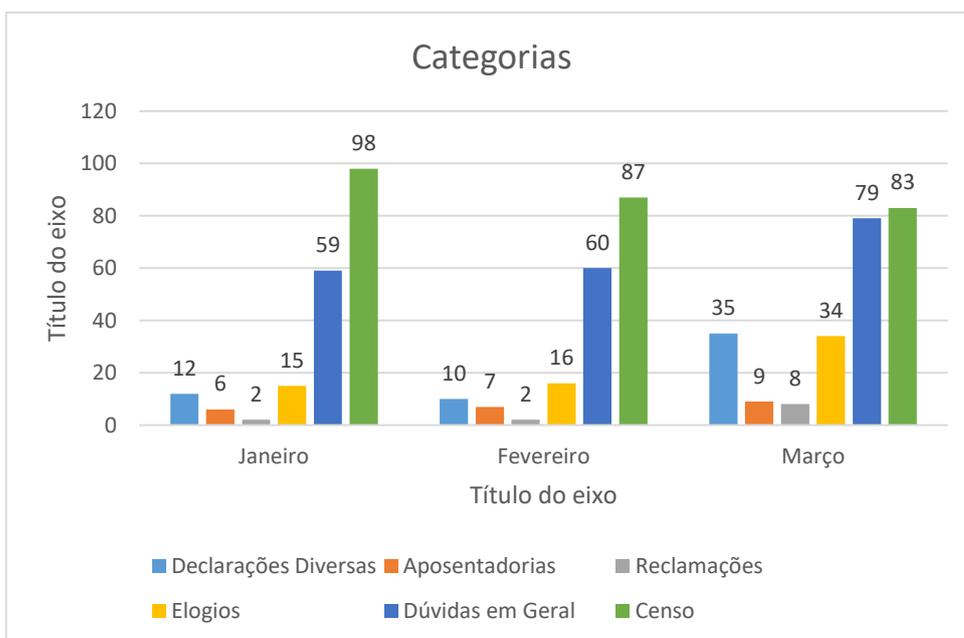
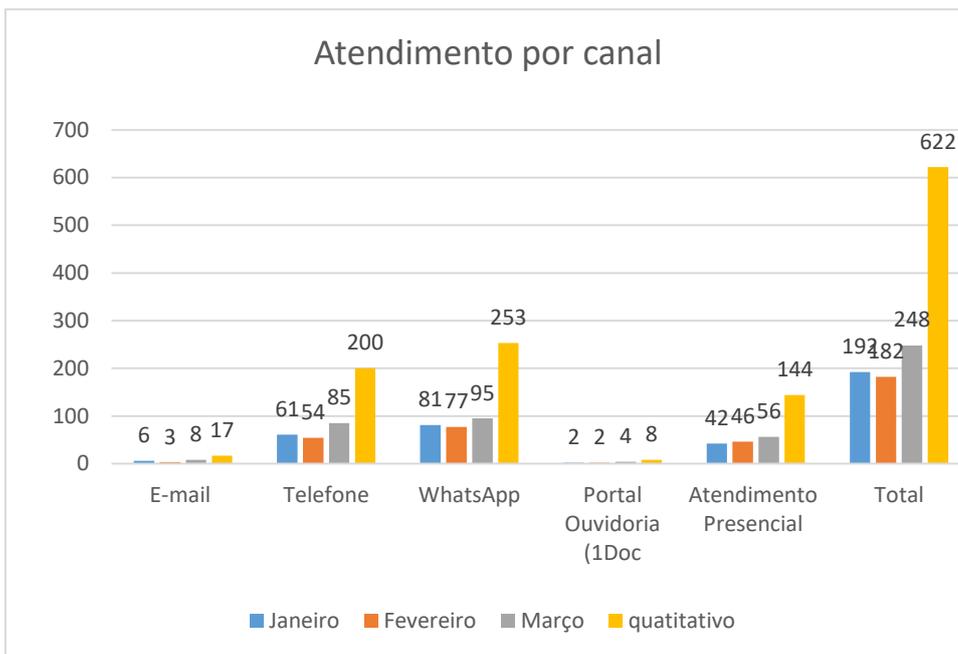
- E-mail institucional: atendimento.ajuprev@aracaju.se.gov.br.
- Página da Ouvidoria, disponível no site: <https://www.aracaju.se.gov.br/previdencia/>
- Ligação telefônica através dos números: (79) 3711-1650
- Atendimento via WhatsApp: (79) 99119-8596
- Atendimento presencial no Instituto de Previdência 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 1º trimestre de 2023 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 janeiro a 31 de março de 2023.



4. ANÁLISE/APONTAMENTOS

No 1º trimestre de 2023 foram observadas que a procura pelos serviços ofertados pelo Aracaju Previdência continuou em números crescentes; essa procura se deve ao trabalho de divulgação dos nossos canais de atendimento onde cada vez mais pessoas tem buscado esses canais de comunicações para relatar como sanar os vários tipos de situações envolvendo o nosso Instituto, sejam elas de insatisfações, dúvidas, elogios, orientações bem como de resoluções das mais variadas demandas relacionadas a nossa Autarquia.

Outro fator que deve ser considerado para aumento da procura destes canais de comunicações, é que posteriormente ao Censo Previdenciário as pessoas, tanto os ativos, quanto os aposentados e pensionistas, começaram a frequentar mais nossa sede, ficando os mesmos cientes que o Aracaju Previdência hoje dispõe de um prédio próprio e que os serviços outrora solicitados na sede da prefeitura podem ser realizados no nosso órgão.

Durante o primeiro trimestre de 2023 foram realizados diversos atendimentos, sendo o maior número deles através do WhatsApp. Por este canal foram realizadas 253 (duzentas e cinquenta e três) solicitações, das quais 42 (quarenta e duas) direcionadas às demandas de ouvidoria (elogio, reclamações e dúvidas em geral).

O segundo canal de atendimento mais utilizado foi o telefone, com o atendimento de 200 (duzentas) ligações, das quais 25 (vinte e cinco) tratavam-se de assuntos de ouvidoria.

O terceiro canal de atendimento utilizado foi o presencial, onde foram atendidas 144 (cento e quarenta e quatro) pessoas que nos procuraram para resolver as mais diversas demandas que o nosso Instituto está apto a solucionar: 16 pessoas relataram assunto de ouvidoria.

O tema mais demandado nessa busca por informações ainda permaneceu o assunto “Censo Previdenciário”, tendo em vista que no primeiro semestre de 2023 estávamos na reta final para a conclusão do nosso Censo e era de se esperar que os segurados e beneficiários procurassem saber a respeito do cadastramento e do como proceder para realizar o censo ou mesmo se seu cadastro já estava concluído por completo. Assim, para essa categoria, foram registrados 268 (duzentos e sessenta e oito) buscas. Em segundo lugar aparece a categoria classificada como dúvidas geral, com 198 (cento e noventa e oito) pessoas que entraram em contato para buscar sanar as mais diversas dúvidas, que contou com um colaborador da nossa equipe para tentar solucionar esses questionamentos.

Buscando prestar um serviço de excelência, nossa equipe sempre buscou dar resolutividade a essas demandas no mesmo dia ou a depender do tipo de solicitação 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 nenhuma 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 1º trimestre de 2023 foram realizados dezenas de contatos telefônicos, como também através de correspondência eletrônica para requerer complementação das informações a fim de prestar demais esclarecimentos, visando melhor condução e resolutividade das demandas dos cidadãos.

Também no 1º trimestre de 2023, foram realizadas reuniões periódicas para o 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.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste primeiro trimestre as atividades realizadas por esta Ouvidoria foram efetivadas com a colaboração das diretorias, coordenadorias e setores diversos desta Autarquia que se dedicam com vontade a atender prontamente as solicitações.

A Ouvidora agradece à Presidência, às Diretorias, à Assessoria Jurídica pela parceria nas demandas recepcionadas por este setor facilitando a interação e assim contribuir na melhoria da prática de gestão.

É possível observar o quanto a escuta é importante no cotidiano, não apenas por suprir, em parte, a carência existente no contexto, mas acolher as pessoas minimizando a distância e indiferença existente no mundo atual.

Embora o trabalho da Ouvidoria seja focado no segurado e na sociedade em geral os vários

assuntos permitem o enriquecimento do setor, pois contribui para elucidar questões vinculadas ao nosso RPPS como um todo.

Sendo assim, a gente acaba sendo uma referência e, sobretudo, adquire conhecimentos em várias áreas de atuação da Autarquia Previdenciária.

Aracaju-SE, 20 de abril de 2023.

Marcelo Souza Santos
Diretor de Relacionamento com o Segurado