



PREFEITURA DE ARACAJU
AJUPREV
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO
MUNICÍPIO DE ARACAJU

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º TRIMESTRE/2023

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. CANAIS DE ATENDIMENTO	4
3. ESTATÍSTICAS	4
4. ANÁLISE/APONTAMENTOS	6
5. AÇÕES.....	7
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	8

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 2º 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:

- I. E-mail institucional: atendimento.ajuprev@aracaju.se.gov.br.
- II. Página da Ouvidoria, disponível no site: <https://www.aracaju.se.gov.br/previdencia/>
- III. Ligação telefônica através dos números: (79) 3711-1650
- IV. Atendimento via WhatsApp: (79) 99119-8596

V. 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.

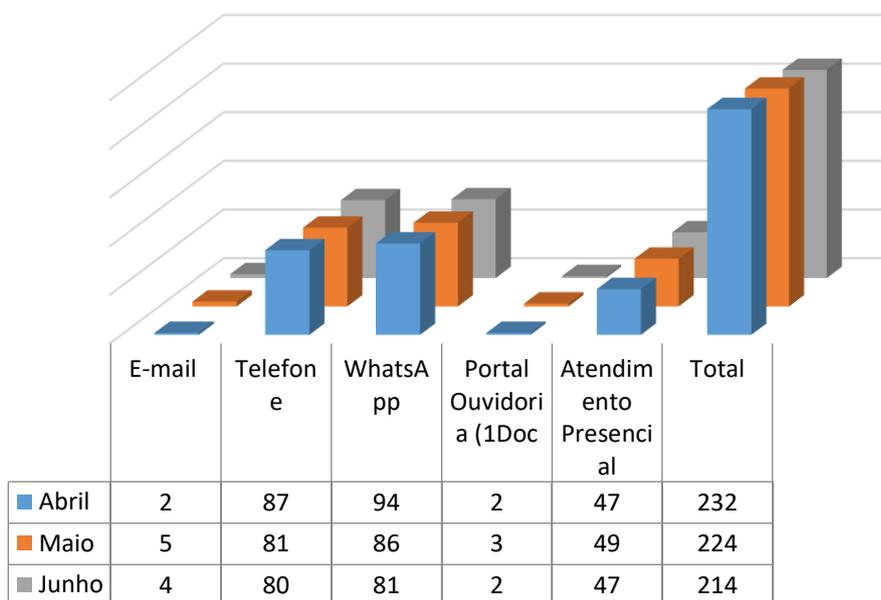
3. ESTATÍSTICAS

As demandas direcionadas a este órgão, cujos números do 2º 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.

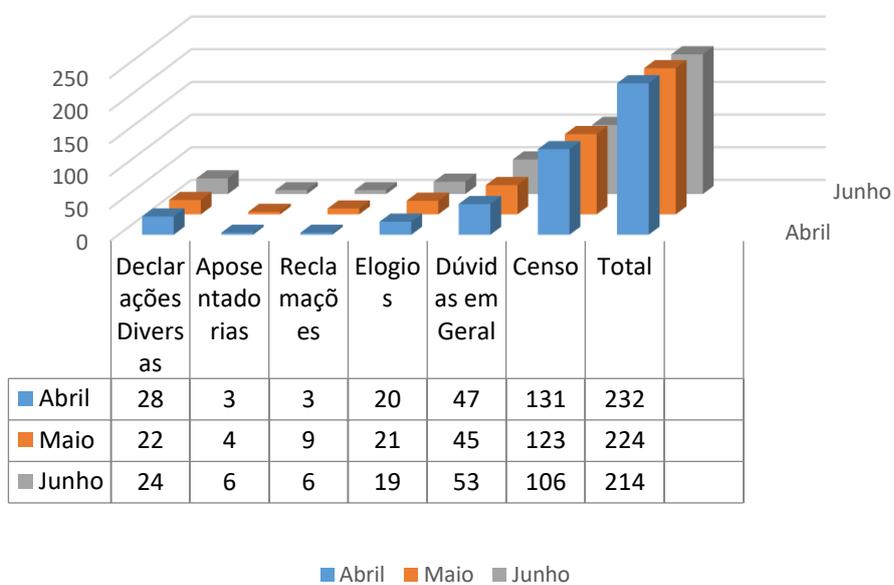
Nas tabelas a seguir, podemos observar os canais de comunicação, os quais são registradas as mais diversas dúvidas, questionamentos, sugestões, entre outros tipos de registros. Todos eles são acolhidos por nossa equipe e encaminhados aos setores competentes para avaliação, com o objetivo de serem respondidos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

Os dados apresentados referem-se as manifestações registradas no sistema de ouvidoria do Aracaju Previdência, no período 1º de abril a 30 de junho de 2023.

CANAL DE ATENDIMENTO



CATEGORIAS



4. ANÁLISE/APONTAMENTOS

No 2º 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 o servidor ativo, aposentado e pensionistas bem como o cidadão tem buscado nossos canais de comunicações para resolver suas demandas bem como tirar dúvidas, reclamar, denunciar, criticar, elogiar e dar sugestões sobre o serviço, com a finalidade de sanar os vários tipos de situações trabalhamos com foco a da resolutividade a todas as demandas que chegam a nossa Autarquia.

Foi observado também a crescente procura pelo aumento do atendimento presencial na sede do Aracaju Previdência, esse fato decorre que nossa população previdenciária após Censo tomaram conhecimento que nossa Previdência dispõe de um prédio próprio de fácil acesso e localização e que os serviços outrora solicitados apenas na sede da prefeitura podem ser realizados também em nosso órgão.

Para fins de levantamentos estáticos decorrente dos números encontrado no segundo trimestre de 2023, tanto aqueles relacionados ao nosso atendimento quanto aqueles de cunho de ouvidoria, foram catalogados o seguinte cenário:

Durante o segundo trimestre de 2023 foram realizados diversos atendimentos, sendo o maior número deles através da ferramenta WhatsApp. Por este canal foram realizadas 261 (duzentas e sessenta e um) solicitações, das quais 23 (vinte e três) direcionadas às demandas de ouvidoria (elogio, reclamações e dúvidas em geral).

O segundo canal de atendimento mais utilizado foi o telefone, nesse período foram atendidas 248 (duzentas) ligações, das quais 18 (dezoito) tratavam-se de assuntos de ouvidoria.

Na terceira colocação o canal de atendimento utilizado foi o presencial, onde foram atendidas 143 (cento e quarenta e três) pessoas que nos procuraram para resolver as mais diversas demandas que o nosso Instituto está apto a solucionar, desses atendimentos houveram 12 (doze) pessoas que nos procuraram para abordarem assunto relacionados a ouvidoria, dessas nove delas destacaram Elogio ao nosso atendimento.

A Classificação para levantamentos dos dados, estão tabulados de acordo com os tipos de assuntos que demandam procuram por informações do nosso público; assim o

“Censo Previdenciário”, permaneceu no topo do nosso rank tendo em vista que no segundo trimestre de 2023 estávamos na reta final para a conclusão do nosso Censo previdenciário, essa procura já era esperada, visto que os segurados e beneficiários buscaram informações a respeito do cadastramento, e do como proceder para realizar o censo aqueles que ainda não tinha se cadastrados, ou mesmo confirmar se seu cadastro já estava concluído por completo. Assim, para essa categoria, foram registrados 360 (trezentos e sessenta) buscas. Em segundo lugar aparece a categoria classificada como dúvidas gerais, com 145 (cento e quarenta e cinco) pessoas que entraram em contato para buscar sanar as mais diversas dúvidas tais como: processos de aposentadorias, abono de permanência, pensão, tempo para aposentadoria, averbações entre outras. As declarações diversas lograram a terceira posição, vale destacar que houve por parte de nossa comunidade previdenciária um bom reconhecimento no tocante aos atendimentos prestados por nossos servidores, fato este importante para continuarmos a prestar um serviço qualificado.

Buscando sempre prestar um serviço de excelência, nossa equipe tem trabalhado em prol da resolutividade de todas as demandas possíveis no mesmo dia ou a depender do tipo de solicitação na mesma semana, exceto aqueles casos que requer o tempo necessário para sua conclusão, entregando uma prestação de serviço de resolutividade nosso instituto 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 sugerir a adoção de medidas visando a melhoria dos serviços ofertados pelo Instituto.

Todas as demandas que tratam de assuntos relacionadas a ouvidoria, são analisados com prioridades de modo a dá uma solução o mais breve possível, sempre prezando pelo feedback, assim buscamos otimizar nossos atendimentos e realizar sempre um serviço de excelência para os participantes do nosso regime.

Durante o 2º trimestre de 2023 foram realizados 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 2º trimestre de 2023, seguimos com as 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 até o momento de reincidência do segurado quanto a mesma solicitação, a demanda é finalizada como plenamente atendida.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste segundo trimestre de 2023 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, 26 de julho de 2023.

Marcelo Souza Santos
Diretor de Relacionamento com o Segurado