



PREFEITURA DE ARACAJU
AJUPREV
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO
MUNICÍPIO DE ARACAJU

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º TRIMESTRE/2023

SUMÁRIO

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

Este relatório apresenta um compilado das manifestações recebidas pela Ouvidoria em seus variados canais durante o terceiro trimestre de 2023. Abrange os dados estatísticos relacionados às dúvidas, questionamentos e atendimentos realizados no período mencionado, todos encaminhados, monitorados e respondidos com base nas informações fornecidas pelas diretorias pertinentes.

Por fim, o objetivo deste documento é fornecer informações relevantes que possam contribuir para o processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços oferecidos aos segurados e beneficiários do Regime Próprio de Previdência Social (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 na Avenida Desembargador Maynard, nº 1145 - Bairro Pereira Lobo - CEP 49052-335 - Aracaju/SE, e no Centro Administrativo da Prefeitura de Aracaju localizado na Rua Frei Luiz Canolo de Noronha, nº 42 - Bairro Ponto Novo - CEP 49097-270 - Aracaju/SE.

3. ESTATÍSTICAS

As demandas direcionadas a este órgão, cujos números do 3º trimestre de 2023, demonstrados a seguir, são tratadas pela Ouvidoria de forma a garantir resposta tempestiva e conclusiva aos segurados e beneficiários, prestando assim respostas que venham sanar as mais diversas dúvidas e questionamentos, evitando possíveis demandas judiciais.

Dos dados a seguir, apurados no sistema de Ouvidoria do Aracaju Previdência, do período 1º de julho a 30 de setembro de 2023, pode-se observar a identificação dos canais de comunicação acessados pelos usuários, que apresentam registros de dúvidas diversas, além de questionamentos, sugestões, entre outros tipos de registros. Todos eles são acolhidos pela equipe técnica do Aracaju Previdência.

4. ANÁLISE/APONTAMENTOS

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

No 3º trimestre de 2023, o Aracaju Previdência registrou um aumento na procura por seus serviços. Esse crescimento é atribuído ao trabalho de divulgação dos canais de atendimento, que tem incentivado servidores ativos, aposentados, pensionistas e cidadãos a utilizarem nossas plataformas de comunicação para diversas finalidades, incluindo esclarecimento de dúvidas, apresentação de reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões.

Observou-se também um aumento significativo na procura por atendimento presencial na sede do Aracaju Previdência. Esse fato decorre do conhecimento adquirido pela população previdenciária sobre as facilidades de acesso e localização da sede própria, além da compreensão de que serviços antes disponíveis apenas na sede da Prefeitura também podem ser realizados em nossa instituição.

Com relação aos dados apurados no trimestre findo em 30/09/2023, os atendimentos se distribuíram da seguinte forma e estão representados no gráfico 1:

- **Atendimentos via telefone:** 242 ligações
- **Atendimento via WhatsApp:** 238 mensagens, das quais 195 relacionadas a acompanhamento de processos de concessão de aposentadoria e pensão, desbloqueio de senha de acesso ao portal e informações sobre prova de vida;
- **Atendimento presencial:** 125 atendimentos, dos quais 18 abordaram **assuntos de ouvidoria, sendo 11 elogios ao nosso atendimento.**
- **Outros canais de atendimento:** 10 atendimentos, incluindo 06 contatos por e-mail e 04 através da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Aracaju, via 1 Doc.

ATENDIMENTO POR CANAL

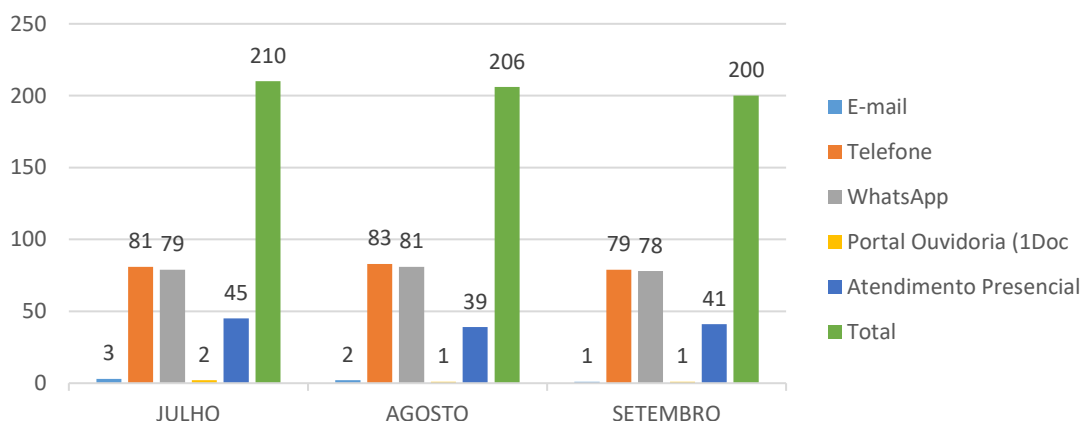


Gráfico 01 : Quantidade de Atendimento por Canal

Os dados foram classificados conforme os tipos de assuntos procurados pelos segurados, beneficiários e pelo público em geral, proporcionando uma visão detalhada das interações ocorridas no período.

No tocante aos dados catalogados referentes a quantidade por categorias, foram levantados no 3º trimestre de 2023 os seguintes números:

- **Pedido de Aposentadoria** : 39 atendimentos.
- **Pedido de Pensão**: 17 atendimentos
- **Pedido de Abono**: 55 consultas.
- **Censo Previdenciário**: 25 Recenseamento
- **Declarações Diversas**: 129 pedidos
- **Dúvidas Aposentadorias**: 66 solicitações
- **Reclamações**: 5 Manifestações
- **Elogios**: 84 Manifestações
- **Dúvidas em Geral**: 196 consultas, incluindo temas como andamento de processos de aposentadorias e abono, Contagem do tempo de Contribuições e averbações.

CATEGORIAS

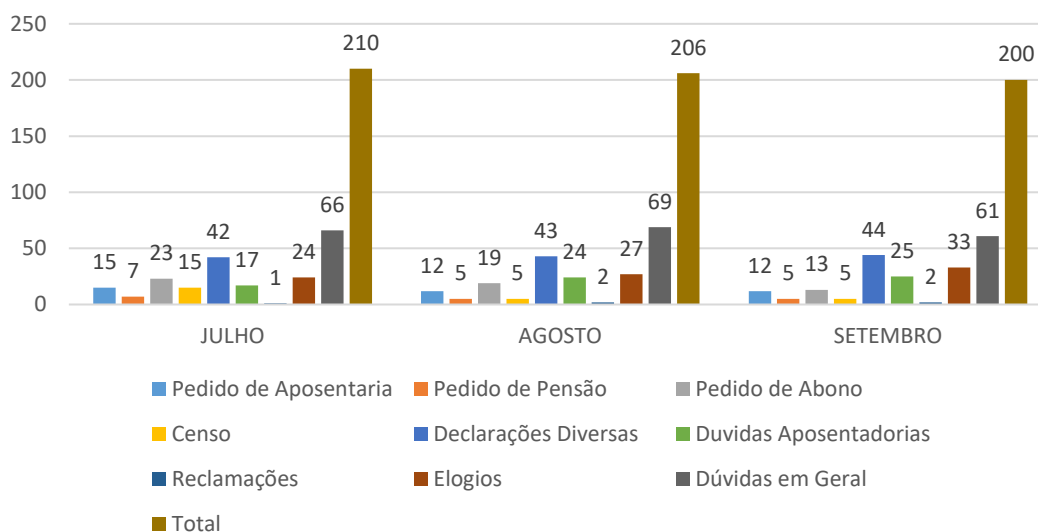


Gráfico 02 : Quantidade por Categorias

Visando sempre a excelência no serviço, a equipe do Aracaju Previdência se dedica à resolução das demandas de maneira ágil, procurando solucionar de forma tempestiva. Esta abordagem demonstra o compromisso e a eficiência da gestão nas áreas de comunicação e transparência.

O Aracaju Previdência mantém a publicação regular de todos os serviços e eventos, atualizando constantemente o Portal da Transparência e se empenha em responder de forma rápida, completa e humanizada a todos os contatos recebidos, reforçando nosso compromisso com a prestação de serviços responsáveis e eficazes.

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 todos os nossos atendimentos e realizar sempre um serviço de excelência para os participantes do nosso regime.

Durante o 3º trimestre de 2023 foram realizados contatos telefônicos, envios de correspondência eletrônica e telegramas para requerer complementação das informações a fim de prestar esclarecimentos, visando a melhoria da condução e resolutividade das demandas dos partícipes do nosso RPPS.

Também no 3º trimestre de 2023, seguimos com o cronograma das reuniões periódicas para o Alinhamento da Estratégia Institucional, com o objetivo de discutir os resultados alcançados e introdução das melhorias para alcançamos uma prestação de serviço mais eficiente.

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 terceiro 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 a atender prontamente as solicitações.

A Ouvidora registra aqui neste relatório a parceria e a prontidão da Diretoria Executiva e Assessoria Jurídica nas demandas recepcionadas por estes setores facilitando assim a interação de todo o processo necessário para assegurar as melhores práticas 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.

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

Aracaju-SE, 16 de outubro de 2023

Marcelo Souza Santos
Diretor de Relacionamento com o Segurado