

Relatório de Ouvidoria  
2º Trimestre 2024



**NAVEGANTES**  
**PREV**

## 1. OBJETIVO

O presente relatório de ouvidoria tem por objetivo o acompanhamento das manifestações de ouvidoria recebidas no Instituto de Previdência Social do Município de Navegantes.

Atualmente o RPPS conta com servidor nomeado para o cargo de Ouvidor Setorial conforme Portaria 2571 de 29/08/2017, e desde então o NAVEGANTESPREV conta com servidor responsável pelas manifestações de ouvidoria recebidas no RPPS.

## 2. QUALIFICAÇÃO DA OUVIDORIA

A qualificação da ouvidoria do NAVEGANTESPREV se dá através das certificações e treinamentos realizados pelo Ouvidor Setorial.

O atual Ouvidor Setorial possui certificação em Ouvidoria realizada pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap – em 03/07/2017, perfazendo carga horária de 120 horas. Ademais, a ouvidoria é regida pela Instrução Normativa 02/2017/PMN do dia 05/07/2017.

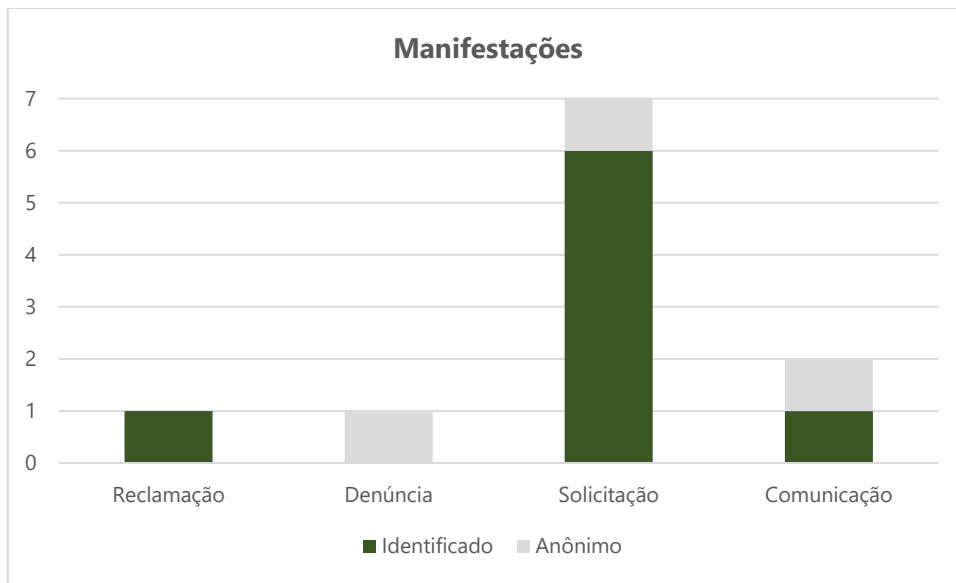
Por fim, a estrutura de ouvidoria do NAVEGANTESPREV conta com a adesão ao programa “Fala.Br” do governo federal desde 03/08/2018, plataforma da Controladoria Geral da União onde qualquer usuário pode fazer sua manifestação para cerca de 3000 órgãos credenciados nesta plataforma.



### 3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

As manifestações históricas de ouvidoria perfazem um total de 11 (onze) ocorrências desde a implementação da Ouvidoria Setorial no NAVEGANTESPREV. Desde então, tem-se 4 (quatro) ocorrências registradas antes da vigência do Fala.Br, e 7 (sete) ocorrências dentro da plataforma Fala.Br.

Das manifestações recebidas, 3 (três) delas foram feitas por usuário anonimado, enquanto outras 8 (oito) manifestações tiveram seu usuário identificado.

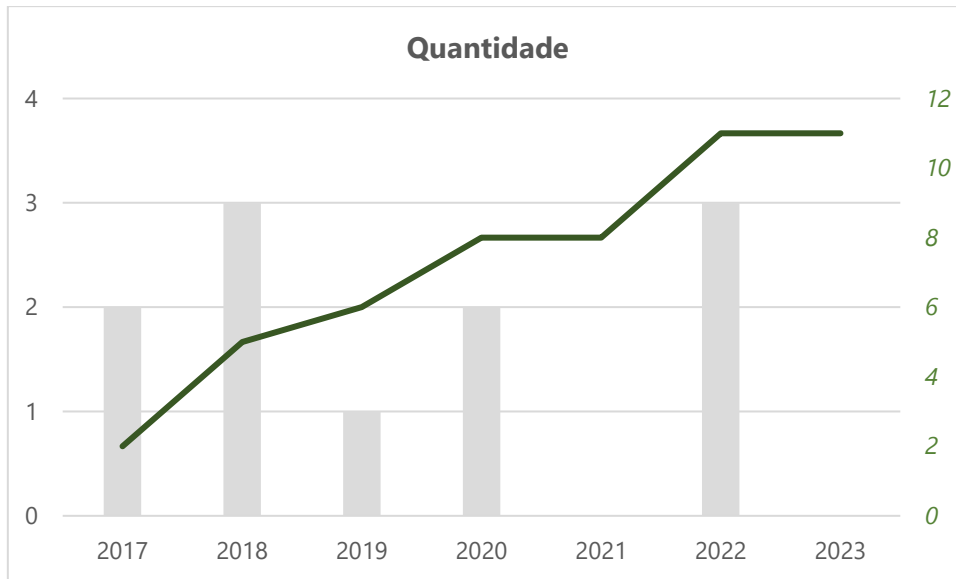


Fonte: Painel CGU e Ouvidoria Setorial do NAVEGANTESPREV, adaptado pelo autor

A frequência de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial é considerada muito pequena, sendo que a última manifestação para o NAVEGANTESPREV foi uma Solicitação com usuário identificado recebida em 28/07/2022.

Dado a quantidade ínfima de manifestações, o tempo médio de resposta conclusiva é de 06h27, considerado da data e hora da abertura da manifestação pelo usuário e a data e hora da resposta conclusiva do Ouvidor Setorial, sendo que somente uma manifestação teve um lapso temporal de dois dias úteis, e as demais manifestações foram respondidas no mesmo dia. Pela mesma razão, não há manifestações pendentes de Ouvidoria.

Por fim, das avaliações recebidas no Fala.Br, 2 (duas) manifestações respondidas foram avaliadas pelos usuários como Muito Satisfeito, e 1 (uma) manifestação respondida foi avaliada como Satisfeito.



Fonte: Painel CGU e Ouvidoria Setorial do NAVEGANTESPREV, adaptado pelo autor

Navegantes, 17 de agosto de 2024

**RAFAEL CASTRO** – Ouvidor Setorial