

Relatório de Ouvidoria
4º Trimestre 2023



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.

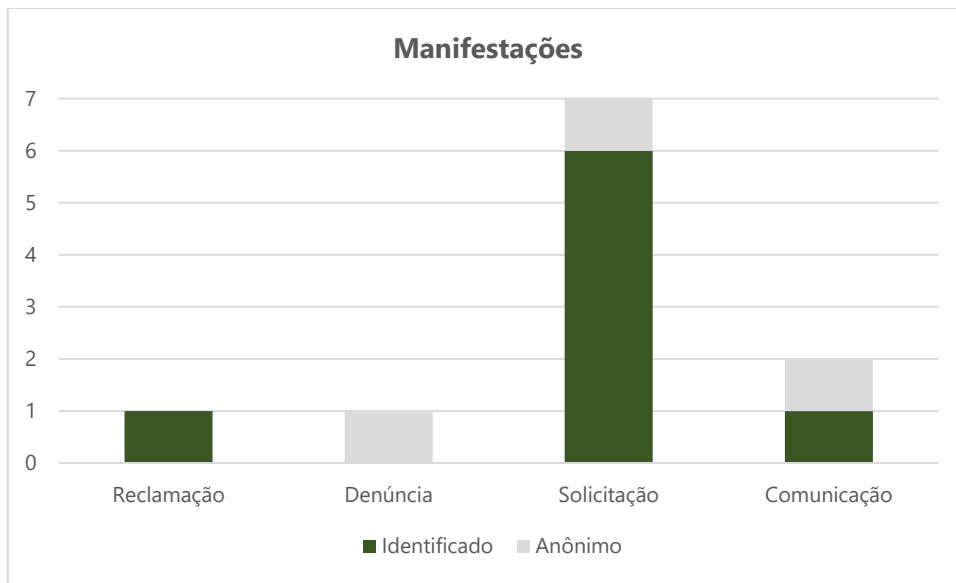
O atual Ouvidor Setorial possui certificação em Ouvidoria realizada pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap – em 03/07/2017, perfazendo carga horária de 120 horas. Ademais, a ouvidoria é regida pela Instrução Normativa 02/2017/PMN do dia 05/07/2017.

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.

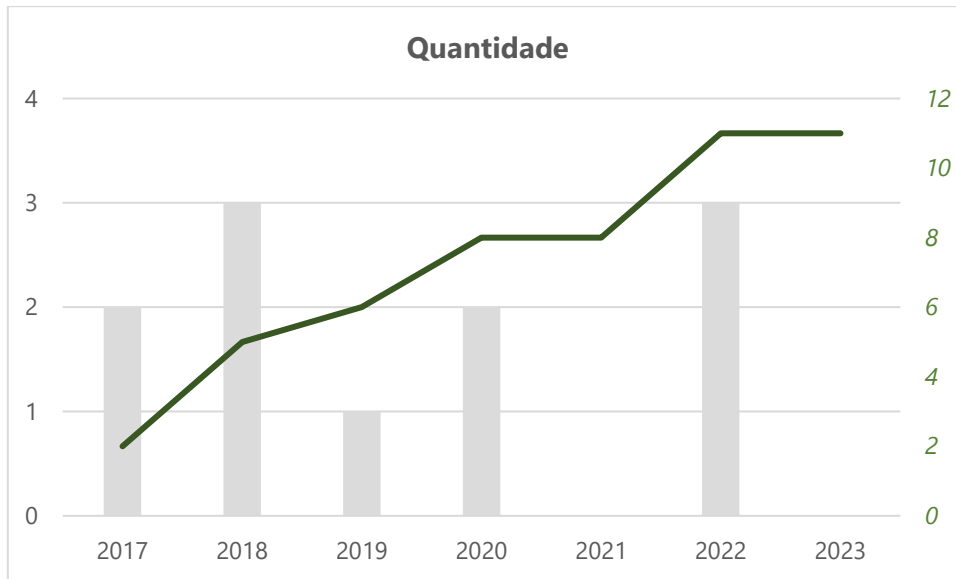


Fonte: Painel CGU e Ouvidoria Setorial do NAVEGANTESPREV, adaptado pelo autor

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, 27 de janeiro de 2024

RAFAEL CASTRO – Ouvidor Setorial