



Relatório de Ouvidoria

1º Trimestre/2023



Sumário

1. Apresentação:	3
2. Canais de Atendimento:	4
3. Estatísticas:	5-7
4. Análise/Apontamento:	7
5. Ações:	8
6. Elaboração:	8
7. Aprovação:	8

1. Apresentação:

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo **Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Belém (IPMB)** com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços prestados.

Em atendimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, apresentamos um compilado das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no **1º Trimestre de 2023**.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às **dúvidas** recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelos departamentos.

Este relatório tem por objetivo disponibilizar à Presidência e ao Controle Interno do **IPMB** informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestados aos segurados e seguradas do Regime Próprio de Previdência Social de Belém/Pará, que abrange os servidores municipais efetivos (concursados), aposentados e pensionistas da Prefeitura de Belém e da Câmara de Vereadores de Belém.

2. Canais de Atendimento:

A Ouvidoria possui horário de atendimento das 08:00 às 17:00 horas. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas de modo digital (pela Internet) e física nos seguintes meios:

1- Ouvidoria Digital:

- Página do **Canal Ouvidoria/Fale Conosco** disponível no site institucional do IPMB – ipmb.belem.pa.gov.br
- Do **e-mail institucional**: ascom@ipmb.pmb.pa.gov.br
- **Redes sociais** (Instagram e Facebook) por meio do perfil [@ipmb.pmb](https://www.instagram.com/ipmb.pmb)

2- Ouvidoria Física:

- Urna com formulário para preenchimento de reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitações, instalada na sala de espera da Seção de Cadastro Previdenciário do IPMB, para atendimento presencial.
 - **OBS:** A Ouvidoria em formato físico (urna com formulário) teve início de suas atividades no mês de abril/2023. Diante disso, os dados deste Relatório, que serão apresentados a seguir, irão se referir aos números de atendimentos do primeiro trimestre de 2023 feitos por meio digital (**Ouvidoria/Fale Conosco, E-mail e Redes Sociais**).



3. Estatísticas:

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: JANEIRO - MARÇO/2023				
MEIO UTILIZADO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	1º TRIMESTRE
FALE CONOSCO	59	26	39	124
E-MAIL	06	07	10	23
REDES SOCIAIS	10	06	08	24
TOTAL	75	39	57	171

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: JANEIRO - MARÇO/2023				
TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO				
FALE CONOSCO				
TIPO/PERÍODO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	1º TRIMESTRE
RECLAMAÇÃO	05	05	06	16
SOLICITAÇÃO	50	15	31	96
SUGESTÃO	00	00	00	00
DENÚNCIA	01	00	00	01
MENSAGEM INVÁLIDA	03	06	02	11
TOTAL	59	26	39	124

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: JANEIRO - MARÇO/2023				
TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO				
E-MAIL				
TIPO/PERÍODO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	1º TRIMESTRE
RECLAMAÇÃO	00	02	00	02
SOLICITAÇÃO	06	05	10	21
SUGESTÃO	00	00	00	00
DENÚNCIA	00	00	00	00
TOTAL	06	07	10	23

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: JANEIRO - MARÇO/2023				
TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO				
REDES SOCIAIS				
TIPO/PERÍODO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	1º TRIMESTRE
RECLAMAÇÃO	00	00	00	00
SOLICITAÇÃO	10	06	08	24
SUGESTÃO	00	00	00	00
DENÚNCIA	00	00	00	00
TOTAL	10	06	08	24



DADOS DE OUVIDORIA				
PERÍODO: JANEIRO - MARÇO/2023				
ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO				
FALE CONOSCO				
ASSUNTOxPERÍODO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	1º TRIMESTRE
CERTIDÃO NEGATIVA	05	04	03	12
DESBLOQUEIO / PROVENTO	02	01	02	05
DÚVIDA / PROVA DE VIDA	03	01	02	06
CERT. DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	01	00	04	05
APP MEU RPPS	02	03	01	06
CONTRACHEQUE	06	04	04	14
DÚVIDA / CENSO PREVIDENCIÁRIO	11	04	06	21
CERTIDÃO DE TEMPO DE SERVIÇO	08	00	01	09
RECLAMAÇÃO / INF. / IASB	10	02	05	17
PAGAMENTO / PROVENTO	08	01	05	14
INFORME DE RENDIMENTOS	00	00	04	04
TOTAL (MENSAGENS VÁLIDAS)	56	20	37	113

DADOS DE OUVIDORIA				
PERÍODO: JANEIRO - MARÇO/2023				
ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO				
E-MAIL				
ASSUNTOxPERÍODO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	1º TRIMESTRE
CERTIDÃO NEGATIVA	00	00	01	01
SOLICITAÇÃO / CONTRACHEQUE	01	00	00	01
PROVA DE VIDA	01	04	00	05
CERT. DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	01	01	01	03
CERT. DE TEMPO DE SERVIÇO	00	01	00	01
ORIENTAÇÃO / CNIS	01	00	00	01
DÚVIDA / CENSO PREVIDENCIÁRIO	00	00	01	01
PERÍCIA MÉDICA	01	01	00	02
TRAMITAÇÃO / PROCESSO	01	00	05	06
RECLAMAÇÃO / CONSULTA / IASB	00	00	01	01
INFORMAÇÃO / PENSÃO	00	00	01	01
TOTAL	06	07	10	23



DADOS DE OUVIDORIA				
PERÍODO: JANEIRO - MARÇO/2023				
ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO				
REDES SOCIAIS				
ASSUNTOxPERÍODO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	1º TRIMESTRE
QUESTIONAMENTO / POSTAGEM	01	00	00	01
CONVITE	02	00	00	02
CONTRACHEQUE	00	00	01	01
APP MEU RPPS	00	01	00	01
PAGAMENTO / PROVENTO	05	00	01	06
RECLAMAÇÃO / INFORM. / IASB	01	04	01	06
PERÍCIA MÉDICA	01	00	01	02
HORÁRIO / FUNCIONAMENTO	00	01	00	01
DÚVIDA / CENSO PREVIDENCIÁRIO	00	00	01	01
TRAMITAÇÃO / PROCESSO	00	00	01	01
INFORME DE RENDIMENTOS	00	00	02	02
TOTAL	10	06	08	24

FONTE: ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO/IPMB

4. Análise/Apontamento

No 1º trimestre de 2023, identificamos uma considerável elevação de procura e manifestação em relação aos serviços prestados pelo Instituto, em especial, em relação a serviços específicos da autarquia em alta nos meses iniciais do ano, como Censo Previdenciário, emissão de Informe de Rendimentos para fins de Declaração de Imposto de Renda, emissão de Contracheque, Prova de Vida e Desbloqueio/Pagamento de Proventos. Entendemos que essa procura se deve à melhora na divulgação da Ouvidoria / Fale Conosco por meio do site institucional e redes sociais.

A partir da instalação da Ouvidoria física, por meio de urna com formulário para preenchimento presencial, na sede do Instituto, a expectativa é de que esse novo meio de comunicação resulte em um maior alcance de relações entre a entidade previdenciária e o público em geral, em especial, os segurados da Previdência Municipal de Belém. Outro fator que deve ser considerado é a questão da pandemia de Covid-19, que levou muitos dos munícipes a recorrerem mais à Ouvidoria / Fale Conosco, em busca de esclarecimentos pontuais de resolução à distância.

5. Ações

A Ouvidoria do **Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Belém (IPMB)** não exerce qualquer ingerência sobre as demais áreas, cabendo a ela propor e sugerir adoção de medidas visando à melhoria dos serviços ofertados pelo Município.

6. Elaboração



WALRIMAR DOS SANTOS SILVA

JORNALISTA

ASSESSOR DE COMUNICAÇÃO DO IPMB

7. Aprovação



MARINETE DE NAZARÉ DOS SANTOS VELASCO

MEMBRO DO CONSELHO PREVIDENCIÁRIO

OUVIDORA DO IPMB