

IPMB
Instituto de
Previdência



BELÉM
PREFEITURA
TAMO JUNTO POR BELÉM

Relatório de Ouvidoria 4º Trimestre/2022



Sumário

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

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 recepcionadas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no **4º Trimestre de 2022**.

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 controle Interno do **Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Belém (IPMB)** informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestados aos servidores municipais de Belém/Pará.

2. Canais de Atendimento:

A Ouvidoria possui horário de atendimento das 08:00 às 17:00 horas. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas pelos seguintes meios:

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

3. Estatísticas:

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2022				
MEIO UTILIZADO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
FALE CONOSCO	70	30	33	133
E-MAIL	25	11	11	47
REDES SOCIAIS	05	06	11	22
TOTAL	100	47	55	202

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2022				
TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO				
FALE CONOSCO				
TIPO/PERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
RECLAMAÇÃO	23	04	06	33
SOLICITAÇÃO	47	22	24	93
SUGESTÃO	00	02	03	05
DENÚNCIA	00	02	00	02
TOTAL	70	30	33	133



DADOS DE OUVIDORIA				
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2022				
TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO				
E-MAIL				
ASSUNTOxPERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
CERTIDÃO NEGATIVA	22	05	01	28
SOLICITAÇÃO	02	02	00	04
DÚVIDA SOBRE PROVA DE VIDA	01	01	03	05
ORIENTAÇÃO SOBRE EMISSÃO DE CTC	00	01	04	05
RECLAMAÇÃO APP MEU RPPS	00	01	00	01
ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO	00	01	01	02
DÚVIDA: CENSO PREVIDENCIÁRIO	00	00	01	01
PERÍCIA MÉDICA	00	00	01	01
TOTAL	25	11	11	47

DADOS DE OUVIDORIA				
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2022				
TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO				
REDES SOCIAIS				
ASSUNTOxPERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
CERTIDÃO NEGATIVA	05	04	00	09
SOLICITAÇÃO	00	02	05	07
ORIENTAÇÃO SOBRE EMISSÃO DE CTC	00	00	01	01
RECLAMAÇÃO APP MEU RPPS	00	00	02	02
ELOGIO	00	00	01	01
QUESTIONAMENTOS SOBRE POSTAGEM	00	00	02	02
PERÍCIA MÉDICA	00	00	01	01
TOTAL	05	06	12	23

FONTE: ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO/IPMB

4. Análise/Apontamento

No 1º trimestre de 2022 identificamos uma boa procura e manifestação entendemos que essa procura se deve à melhora na divulgação da Ouvidoria no site.

Outro fator que deve ser considerado é a questão da pandemia de Covid-19, onde os munícipes recorreram à Ouvidoria para 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 a 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