

**IPMB**  
Instituto de  
Previdência



**BELÉM**  
PREFEITURA  
TAMO JUNTO POR BELÉM

[ipmb.belem.pa.gov.br](http://ipmb.belem.pa.gov.br)



@IPMB.PMB

**Sugestões**

Propostas para a melhoria da gestão

**Elogios**

Satisfações e/ou agradecimentos

**Reclamações**

Inscrições, reclamações e/ou serviços

**Pré-juízos**

Faltas de gestão e/ou atendimento

DEPOSITE NA URNA



# Relatório de Ouvidoria 3º Trimestre/2023

AV. ALMIRANTE BARROSO, 2.070, BAIRRO DO MARCO. CEP 66.093-020. BELÉM, PARÁ, BRASIL  
TELEFONE: (91) 3251-4371/E-MAIL: GAB-PRES@IPMB.PMB.PA.GOV.BR



## Sumário

1. Apresentação:.....	3
2. Canais de Atendimento:.....	4
3. Estatísticas: .....	5-12
4. Análise/Apontamento: .....	13
5. Ações: .....	13
6. Elaboração: .....	14
7. Aprovação: .....	14

## 1. Apresentação:

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, solicitações de informações ou de serviços, e 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 a prestação dos serviços.

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 canais oficiais, de Julho a Setembro deste ano (**3º Trimestre de 2023**).

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às **mensagens** recebidas no período supracitado encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelos departamentos da autarquia previdenciária do município de Belém.

Este relatório tem por objetivo disponibilizar à Presidência do IPMB e ao Controle Interno do Instituto, bem como ao público em geral, por meio da página de Transparência, informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e no aprimoramento dos serviços prestados aos segurados e seguradas do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) de Belém do Pará, que abrange servidores municipais efetivos, aposentados (as) e pensionistas da Prefeitura de Belém e Câmara de Vereadores de Belém.

## 2. Canais de Atendimento:

A Ouvidoria do IPMB possui horário ininterrupto para recepção de mensagens nos canais de acesso via Internet (Ouvidoria/Fale Conosco, redes sociais e e-mail) e no horário das 09:00 às 13:00 horas para atendimento presencial (urna), na sede do Instituto. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas nos meios seguintes:

### 1- Ouvidoria Digital:

- **Canal Ouvidoria/Fale Conosco:** disponível no site institucional do IPMB – [ipmb.belem.pa.gov.br](http://ipmb.belem.pa.gov.br)
- **E-mail institucional:** [ouvidoria@ipmb.pmb.pa.gov.br](mailto:ouvidoria@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 instalada na sala de espera da Seção de Cadastro Previdenciário do IPMB, para preenchimento de reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitações, no horário de expediente para atendimento público, de segunda a sexta-feira, de 09:00 às 13 horas.
  - **OBS:** A Ouvidoria em formato físico (urna com formulário) teve início de suas atividades no mês de abril/2023.



### 3. Estatísticas:

O levantamento estatístico das manifestações recepcionadas pelos canais de Ouvidoria do IPMB é resultado da apuração dos dados aferidos levando em consideração os seguintes números: quantidade de mensagens recepcionadas por meio utilizado para comunicação (Fale Conosco, E-mail, Redes Sociais e Urna); quantidade de mensagens por tipo de relato (Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação ou Sugestão); quantidade de mensagens por tema do assunto do relato e quantidade de mensagens por tipo de público (servidor municipal, aposentado, pensionista, dependente, procurador de segurado, etc.), responsável pelo envio das manifestações.

Destacamos que todas as mensagens são recepcionadas e devidamente respondidas, em tempo hábil, salvo exceções quando não há meios de enviar as respostas (ausência de e-mail ou telefone de contato) ou quando os meios de envio das respostas estão incorretos ou são inexistentes, a exemplo de e-mails ou telefones de contato digitados de forma incorreta.

Feitos os esclarecimentos, o levantamento estatístico, referente ao período de 1º de Julho a 30 de Setembro de 2023 (3º trimestre), resultou nos dados a saber:

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023				
MEIO UTILIZADO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	3º TRIMESTRE
FALECONOSCO	15	27	22	64
E-MAIL	05	04	03	12
REDES SOCIAIS	22	12	08	42
URNA	00	01	01	02
TOTAL	42	44	34	120

**Diagnóstico:** O Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Belém (IPMB), por meio de seus canais oficiais, recebeu **120** manifestações no 3º trimestre do ano de 2023. Em relação aos números, verifica-se um decréscimo em relação ao período de avaliação anterior - 2º

trimestre de 2023 -, quando foram recepcionadas **139** mensagens de Ouvidoria.

Observamos que o canal de Ouvidoria Fale Conosco foi o meio mais acessado pelo público com um total de **64** manifestações recepcionadas no 3º trimestre de 2023 seguido das redes sociais (**42**) e do e-mail (**12**). A urna, por ser ainda um meio de Ouvidoria recente, registra ainda baixa demanda de acessos.

<b>DADOS DE OUVIDORIA</b>				
<b>PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023</b>				
<b>TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO</b>				
<b>FALE CONOSCO</b>				
<b>TIPO/PERÍODO</b>	<b>JULHO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETEMBRO</b>	<b>3º TRIMESTRE</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>05</b>	<b>07</b>	<b>02</b>	<b>14</b>
<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>49</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>01</b>	<b>01</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>64</b>

<b>DADOS DE OUVIDORIA</b>				
<b>PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023</b>				
<b>TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO</b>				
<b>E-MAIL</b>				
<b>TIPO/PERÍODO</b>	<b>JULHO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETEMBRO</b>	<b>3º TRIMESTRE</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>01</b>
<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>04</b>	<b>04</b>	<b>03</b>	<b>11</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>04</b>	<b>03</b>	<b>12</b>

**DADOS DE OUVIDORIA**  
**PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023**

**TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO**

**REDES SOCIAIS**

TIPO/PERÍODO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	3º TRIMESTRE
RECLAMAÇÃO	05	03	01	09
SOLICITAÇÃO	11	09	07	27
SUGESTÃO	00	00	00	00
DENÚNCIA	00	00	00	00
ELOGIO	06	00	00	06
TOTAL	22	12	08	42

**DADOS DE OUVIDORIA**  
**PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023**

**TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO**

**URNA**

TIPO/PERÍODO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	3º TRIMESTRE
RECLAMAÇÃO	01	00	00	01
SOLICITAÇÃO	00	00	00	00
SUGESTÃO	00	01	00	01
DENÚNCIA	00	00	00	00
ELOGIO	00	00	00	00
TOTAL	01	01	00	02

**Diagnóstico:** Observamos que a maioria das manifestações recebidas pelo IPMB, por meio de seus canais de Ouvidoria, é referente a solicitações diversas sobre serviços e/ou pedidos de informações/orientações acerca de serviços prestados pela autarquia.

Do total de relatos, o canal de Ouvidoria Fale Conosco foi o mais acessado para envio das demandas, tendo recebido **49** manifestações de solicitações de um total de **64** mensagens no 3º trimestre de 2023 seguido das redes sociais, do e-mail e da urna.





<b>DADOS DE OUVIDORIA</b>				
<b>PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023</b>				
<b>ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO</b>				
<b>FALE CONOSCO</b>				
<b>ASSUNTOxPERÍODO</b>	<b>JULHO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETEMBRO</b>	<b>3º TRIMESTRE</b>
(DES) BLOQUEIO DE PAGAMENTO	01	07	06	14
ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA	01	00	00	01
PERÍCIA MÉDICA	02	01	00	03
CERT. DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	01	00	01	02
APP MEU RPPS	01	01	00	02
TESTE DE VALIDAÇÃO TCM-PA	01	00	00	01
CENSO PREVIDENCIÁRIO	03	07	07	17
MENSAGEM INVÁLIDA	01	00	00	01
PROCESSO EM TRAMITAÇÃO	00	01	02	03
APOSENTADORIA	00	00	01	01
PRIORIDADE NO ATENDIMENTO	00	01	00	01
CERTIDÃO NEGATIVA	00	01	01	02
ADESÃO À ATA DE PREÇOS	00	00	01	01
SOLICITAÇÃO/DOCUMENTO	00	01	00	01
ATENDIMENTO/IASB/PABSS	05	02	02	09
ABONO DE PERMANÊNCIA/RETROATIVOS	00	00	01	01
CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA	00	00	02	02
<b>TOTAL (MENSAGENS VÁLIDAS)</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>61 VÁLIDAS/1 INVÁLIDA</b>

<b>DADOS DE OUVIDORIA</b>				
<b>PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023</b>				
<b>ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO</b>				
<b>E-MAIL</b>				
<b>ASSUNTOxPERÍODO</b>	<b>JULHO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETEMBRO</b>	<b>3º TRIMESTRE</b>
APLICATIVO MEU RPPS	01	00	00	01
CERT. DE TEMPO DE SERVIÇO	01	00	00	01
PROCESSO EM TRAMITAÇÃO	02	00	00	02
PEDIDO DE CONTRACHEQUE	00	01	00	01
(DES) BLOQUEIO DE PAGAMENTO	00	00	01	01
PEDIDO/PORTARIA/APOSENTADORIA	00	00	01	01
CENSO PREVIDENCIÁRIO	00	03	00	03
CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	00	00	01	01
PAGAMENTO/PROVENTO	01	00	00	01
<b>TOTAL (MENSAGENS VÁLIDAS)</b>	<b>05</b>	<b>04</b>	<b>03</b>	<b>12</b>



DADOS DE OUVIDORIA				
PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023				
ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO				
REDES SOCIAIS				
ASSUNTOxPERÍODO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	3º TRIMESTRE
AGENDAMENTO/ PERÍCIA MÉDICA	02	00	00	02
ELOGIOS EM POSTAGEM	05	00	00	05
PROVA DE VIDA	01	01	00	02
PAGAMENTO/ EFETIVOS PMB	03	00	00	03
APP MEU RPPS	00	00	01	01
PROCESSO EM TRAMITAÇÃO	01	00	00	01
CENSO PREVIDENCIÁRIO	02	03	03	08
INFORMAÇÃO / PABSS / IASB	04	05	03	12
CERTIDÃO NEGATIVA	00	01	00	01
PAGAMENTO/PROVENTOS	04	01	00	05
MENSAGEM INVÁLIDA	00	01	00	01
INFORMAÇÃO SOBRE ESTÁGIO	00	00	01	01
<b>TOTAL (MENSAGENS VÁLIDAS)</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>08</b>	<b>41 VÁLIDAS E 1 INVÁLIDA</b>

DADOS DE OUVIDORIA				
PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023				
ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO				
URNA				
ASSUNTOxPERÍODO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	3º TRIMESTRE
BUROCRACIA/CADASTRO/DEPENDENTES	01	00	00	01
SUGESTÃO/DIFERENÇA SALARIAL	00	01	00	01
<b>TOTAL (MENSAGENS VÁLIDAS)</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>02</b>

**Diagnóstico:** Em relação ao tipo de assunto relatado pelos (as) segurados (as) da Previdência Municipal de Belém e demais cidadãos que recorreram aos canais oficiais de Ouvidoria, o IPMB recebeu, em maioria, manifestações referentes ao Censo Previdenciário, no 3º trimestre de 2023, com um total de **28** mensagens, na somatória dos relatos recepcionados em todos os meios de Ouvidoria.



Outros assuntos mais registrados foram informações sobre Desbloqueio de Pagamentos, sobre atendimentos do Plano de Atenção Básica à Saúde dos Servidores Municipais de Belém (PABSS/IASB) e dúvidas sobre pagamentos de proventos previdenciários.

<b>DADOS DE OUVIDORIA</b>				
<b>PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023</b>				
<b>TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO</b>				
<b>FALE CONOSCO</b>				
<b>PÚBLICOXPERÍODO</b>	<b>JULHO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETEMBRO</b>	<b>3º TRIMESTRE</b>
<b>SERVIDOR</b>	<b>07</b>	<b>08</b>	<b>08</b>	<b>23</b>
<b>APOSENTADO</b>	<b>04</b>	<b>07</b>	<b>06</b>	<b>17</b>
<b>PENSIONISTA</b>	<b>01</b>	<b>08</b>	<b>03</b>	<b>12</b>
<b>DEPENDENTE</b>	<b>00</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>01</b>
<b>PROCURADOR</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>OUTROS</b>	<b>03</b>	<b>03</b>	<b>06</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>65</b>

<b>DADOS DE OUVIDORIA</b>				
<b>PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023</b>				
<b>TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO</b>				
<b>E-MAIL</b>				
<b>PÚBLICOXPERÍODO</b>	<b>JULHO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETEMBRO</b>	<b>3º TRIMESTRE</b>
<b>SERVIDOR</b>	<b>00</b>	<b>02</b>	<b>00</b>	<b>02</b>
<b>APOSENTADO</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>03</b>
<b>PENSIONISTA</b>	<b>00</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>02</b>
<b>DEPENDENTE</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>PROCURADOR</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>OUTROS</b>	<b>04</b>	<b>00</b>	<b>01</b>	<b>05</b>
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>04</b>	<b>03</b>	<b>12</b>



DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023				
TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO				
REDES SOCIAIS				
PÚBLICOXPERÍODO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	3º TRIMESTRE
SERVIDOR	07	01	01	09
APOSENTADO	01	00	01	02
PENSIONISTA	01	01	00	02
DEPENDENTE	00	03	01	04
PROCURADOR	00	00	00	00
OUTROS	13	07	05	25
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>08</b>	<b>42</b>

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: JULHO - SETEMBRO/2023				
TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO				
URNA				
PÚBLICOXPERÍODO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	3º TRIMESTRE
SERVIDOR	00	00	00	00
APOSENTADO	00	01	00	01
PENSIONISTA	00	00	00	00
DEPENDENTE	00	00	00	00
PROCURADOR	00	00	00	00
OUTROS	01	00	00	01
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>02</b>

FONTE: ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO/IPMB

**Diagnóstico:** Em relação aos tipos de públicos responsáveis pelos envios de manifestações aos canais da Ouvidoria do IPMB, aferimos que, em maioria, outros públicos diversos fora do grupo de segurados (as) do RPPS foram os que mais enviaram demandas, com um total de **43** mensagens, na somatória do total enviado durante o 3º trimestre de 2023.

Em segundo lugar, estão os servidores municipais com **34** manifestações registradas e, em seguida, os aposentados com **23** manifestações recepcionadas nos canais de Ouvidoria ao longo do período.

Destaca-se o fato de que a maioria (**52**) dos (as) segurados (as) do RPPS de Belém, que acessaram os nossos canais de Ouvidoria, entre Julho e Setembro deste ano, utilizou, como meio de acesso, o canal de Ouvidoria Fale Conosco via site oficial do IPMB ([www.ipmb.belem.pa.gov.br](http://www.ipmb.belem.pa.gov.br)).

Enquanto isso, pessoas do público em geral - fora do grupo de segurados (as) da Previdência Municipal de Belém - fizeram esse acesso, em maioria (**25 mensagens**), por meio das redes sociais oficiais da instituição previdenciária de Belém/Pará, no 3º trimestre de 2023.

#### 4. Análise/Apontamento:

Identificamos uma considerável elevação de procura e de manifestação dos (as) segurados (as) e demais usuários (as), por meio das redes sociais – Instagram e Facebook - em relação aos serviços prestados pelo Instituto, durante o 3º trimestre de 2023, no comparativo com o trimestre anterior. Essa procura ocorreu, em especial, em relação a serviços específicos da autarquia previdenciária em alta nesse período, em especial, as demandas referentes ao Censo Previdenciário e orientações sobre (Des)bloqueio de pagamentos de proventos previdenciários.

Entendemos que essa procura se deve à melhora na divulgação do canal Ouvidoria / Fale Conosco, por meio do site institucional e, em especial, do alcance das redes sociais.

A partir da instalação da Ouvidoria física (urna), com formulário para preenchimento presencial, na sede do Instituto, o Instituto proporcionou um formato novo de comunicação com o público-alvo da entidade, formada em grande parte, por pessoas idosas que, muitas das vezes, têm dificuldades para acessar os meios digitais. Mas, até o momento, não observamos um retorno significativo de demandas por esse meio, como era esperado.

A expectativa é que esse novo serviço possa ainda resultar em maior alcance de relações entre a entidade previdenciária e o público em geral, em especial, os(as) segurados(as) da Previdência Municipal de Belém.

#### 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.

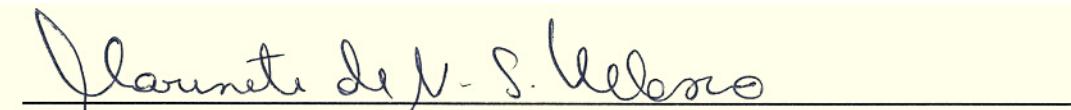


**6. Elaboração:**

  
**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**