

IPMB
Instituto de
Previdência



BELEM
PREFEITURA
TAMO JUNTO POR VIDA MELHOR

ipmb.belem.pa.gov.br



@IPMB.PMB

Relatório de Ouvidoria

4º Trimestre/2023

DEPOSITE NA URNA



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

IPMB
Instituto de
Previdência



Sumário

1. Apresentação:	3
2. Canais de Atendimento:	4
3. Estatísticas:	5-13
4. Análise/Apontamento:	14
5. Ações:	15
6. Elaboração:	16
7. Aprovação:	16

IPMB
Instituto de
Previdência



1. Apresentação:

A Ouvidoria é o espaço físico ou virtual destinado aos cidadãos para que possam 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 n.º 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 pela Ouvidoria do IPMB, por meio de seus canais oficiais, de Outubro a Dezembro de 2023 (**4º 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.

IPMB
Instituto de
Previdência



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. Em relação à urna, por conta das obras de reforma realizadas no prédio do Instituto, o atendimento presencial precisou ser interrompido, a partir de outubro, até definição de novo espaço físico para instalação deste serviço.

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
- **E-mail institucional:** 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.
 - **OBS:** A Ouvidoria em formato físico (urna com formulário) teve início de suas atividades interrompidas no mês de Outubro/2023, devido à reforma no IPMB.

IPMB
Instituto de
Previdência



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 Outubro a 31 de Dezembro de 2023 (4º trimestre), resultou nos dados a seguir:

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

MEIO UTILIZADO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
FALECONOSCO	14	15	13	42
E-MAIL	07	04	03	14
REDES SOCIAIS	05	12	05	22
URNA	01	00	00	01
TOTAL	27	31	21	79

Diagnóstico: O Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Belém (IPMB), por meio de seus canais oficiais, recebeu **79** manifestações no 4º trimestre do ano de 2023. Em relação aos números, verifica-se um decréscimo em relação ao período de avaliação anterior - 3º Trimestre - quando **120** manifestações foram registradas.

Acredita-se que o fato se deu por conta da redução de busca de informações pelos canais de Ouvidoria, após o encerramento do Censo Previdenciário, visto que muitas das demandas recepcionadas, até final do terceiro trimestre de 2023, tinham relação direta com o Censo, em especial quanto à solicitação de documentos necessários à atualização cadastral e dúvidas em geral sobre o procedimento obrigatório.

Observamos que o canal de Ouvidoria Fale Conosco foi o meio mais acessado pelo público com um total de **42** manifestações recepcionadas no 4º trimestre de 2023 seguido das redes sociais (**22**) e do e-mail (**14**).

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO				
FALE CONOSCO				
TIPO/PERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
RECLAMAÇÃO	03	05	03	11
SOLICITAÇÃO	11	10	10	31
SUGESTÃO	00	00	00	00
DENÚNCIA	00	00	00	00
ELOGIO	00	00	00	00
TOTAL	14	15	13	42

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO				
E-MAIL				
TIPO/PERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
RECLAMAÇÃO	02	00	01	03
SOLICITAÇÃO	05	04	02	11
SUGESTÃO	00	00	00	00
DENÚNCIA	00	00	00	00
ELOGIO	00	00	00	00
TOTAL	07	04	03	14

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO				
REDES SOCIAIS				
TIPO/PERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
RECLAMAÇÃO	01	01	00	02
SOLICITAÇÃO	04	09	05	18
SUGESTÃO	00	00	00	00
DENÚNCIA	00	00	00	00
ELOGIO	00	02	00	02
TOTAL	05	12	05	22

IPMB
Instituto de
Previdência



DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO				
TIPO/PERÍODO	URNA			
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
RECLAMAÇÃO	01	00	00	01
SOLICITAÇÃO	00	00	00	00
SUGESTÃO	00	00	00	00
DENÚNCIA	00	00	00	00
ELOGIO	00	00	00	00
TOTAL	01	00	00	01

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 **42** manifestações de solicitações de um total de **79** mensagens no 4º trimestre de 2023 seguido das redes sociais, do e-mail e da urna.

IPMB
Instituto de
Previdência



DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO				
FALE CONOSCO				
ASSUNTOxPERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
APP MEU RPPS	01	01	01	03
PEDIDO DE CONTRACHEQUE	01	00	01	02
CONSULTA DE PROCESSO ON-LINE	01	00	00	01
PROVA DE VIDA	03	00	01	04
CERTIDÃO NEGATIVA	01	00	00	01
PAGAMENTO DE PROVENTO	03	02	00	05
PENSÃO BLOQUEADA	01	00	00	01
PERÍCIA MÉDICA	02	03	01	06
PROCESSO EM TRÂMITE	01	00	01	02
CÉDULA C	00	01	00	01
CONCESSÃO DE PENSÃO	00	01	00	01
PEDIDO DE FICHA FINANCEIRA	00	01	00	01
DESCONTO SALARIAL	00	01	00	01
PABSS/IASB/DECLARAÇÃO	00	01	00	01
ATENDIMENTO/IASB/PABSS	00	03	01	04
CENSO PREVIDENCIÁRIO	00	01	01	02
CTC	00	00	01	01

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO				
FALE CONOSCO				
ASSUNTOxPERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
PORTAL DO SERVIDOR	00	00	01	01
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES	00	00	01	01
PABSS/IASB/CONSULTA	00	00	01	01
SIMULAÇÃO DE APOSENTADORIA	00	00	01	01
CERTIDÃO NEGATIVA	01	00	00	01
TOTAL DE MENSAGENS	15	15	12	42

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO

E-MAIL

ASSUNTOxPERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
PROVA DE VIDA	01	01	00	02
CENSO PREVIDENCIÁRIO	01	01	00	02
PAGAMENTO DE PROVENTO	02	00	01	03
PROCESSO DE APOSENTADORIA	03	00	01	04
PROCESSO DE PENSÃO	00	01	00	01
PABSS/IASB/ATENDIMENTO	00	01	01	02
TOTAL (MENSAGENS VÁLIDAS)	07	04	03	14

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO

REDES SOCIAIS

ASSUNTOxPERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
AGENDAMENTO/ PERÍCIA MÉDICA	00	03	01	04
ELOGIOS EM POSTAGEM	00	02	00	02
PROVA DE VIDA	01	00	00	01
PAGAMENTO DE PROVENTO	02	00	01	03
VENCIMENTO BASE SALARIAL	01	00	00	01
PABSS/IASB/VACINAÇÃO	00	01	00	01
REFORMA NO IPMB	01	00	00	01
INFORMAÇÃO / PABSS / IASB	00	02	01	03
CERTIDÃO NEGATIVA	00	02	00	02
PABSS/IASB/CONSULTA	00	02	00	02
INSCRIÇÃO EM PROJETO DO IPMB	00	00	02	02
TOTAL (MENSAGENS VÁLIDAS)	05	12	05	22

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO

URNA

ASSUNTOxPERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
AGENDAMENTO/ PERÍCIA MÉDICA	01	00	00	01
TOTAL (MENSAGENS VÁLIDAS)	01	00	00	01

IPMB
Instituto de
Previdência



Diagnóstico: Em relação ao tipo de assunto tratado 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 à data de pagamento de proventos de aposentadoria e pensão por morte e ao agendamento de perícia médica. Cada assunto somou 11 mensagens recebidas no 4º trimestre de 2023, seguido do assunto Prova de Vida que teve 5 mensagens recepcionadas pelos canais de Ouvidoria.

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO				
FALE CONOSCO				
PÚBLICOXPERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
SERVIDOR	05	06	08	19
APOSENTADO	05	02	03	10
PENSIONISTA	02	02	02	06
DEPENDENTE	00	01	00	01
PROCURADOR	00	00	00	00
OUTROS	02	02	02	06
TOTAL	14	13	15	42

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO				
E-MAIL				
PÚBLICOXPERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
SERVIDOR	03	02	01	06
APOSENTADO	01	01	01	03
PENSIONISTA	03	00	00	03
DEPENDENTE	00	00	00	00
PROCURADOR	00	00	00	00
OUTROS	00	01	01	02
TOTAL	07	04	03	14

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO				
REDES SOCIAIS				
PÚBLICOXPERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
SERVIDOR	01	06	02	09
APOSENTADO	00	00	02	02
PENSIONISTA	01	01	00	02
DEPENDENTE	01	00	00	01
PROCURADOR	00	00	00	00
OUTROS	02	05	01	08
TOTAL	05	12	05	22

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO - DEZEMBRO/2023

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO				
URNA				
PÚBLICOXPERÍODO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	4º TRIMESTRE
SERVIDOR	01	00	00	01
APOSENTADO	00	00	00	00
PENSIONISTA	00	00	00	00
DEPENDENTE	00	00	00	00
PROCURADOR	00	00	00	00
OUTROS	00	00	00	00
TOTAL	01	00	00	01

IPMB
Instituto de
Previdência



Diagnóstico: Em relação aos tipos de públicos responsáveis pelos envios de manifestações aos canais da Ouvidoria do IPMB, aferimos que, em maioria, os servidores municipais foram os que mais enviaram demandas, com um total de **35** mensagens, na somatória do total enviado, durante o 4º trimestre de 2023.

Em segundo lugar, estão outros públicos diversos fora do grupo de segurados (as) do RPPS com **16** manifestações registradas e, em seguida, os aposentados com **15** manifestações recepcionadas nos canais de Ouvidoria ao longo do período.

Destaca-se o fato de que a maioria (**35**) dentre os (as) segurados (as) do RPPS de Belém, que acessaram os nossos canais de Ouvidoria, entre Outubro e Dezembro de 2023, utilizou, como meio de acesso, o canal de Ouvidoria Fale Conosco via site institucional do IPMB (www.ipmb.belem.pa.gov.br).

Em segundo lugar, com 13 registros no total, as redes sociais foram a preferência dos segurados (as) para enviar as mensagens a esta instituição previdenciária de Belém/Pará, no 4º trimestre de 2023.

IPMB
Instituto de
Previdência



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 4º trimestre de 2023, no comparativo com o trimestre anterior.

Essa procura ocorreu, em especial, em relação a serviços específicos da autarquia previdenciária referentes a pagamentos de proventos e pedidos de orientações sobre Prova de Vida e utilização do aplicativo Meu RPPS para essa finalidade.

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 expectativa é que a Ouvidoria possa ser, cada vez mais, esse elo para gerar maior acesso e possibilitar melhor alcance nas relações entre a entidade previdenciária e o público em geral, em especial, os(as) segurados(as) da Previdência Municipal de Belém, ao longo do novo ano de 2024.

IPMB
Instituto de
Previdência



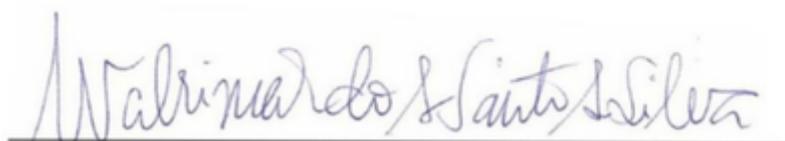
5. Ações:

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.

IPMB
Instituto de
Previdência

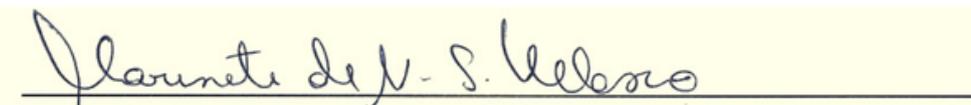


6. Elaboração:


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