

IPMB
Instituto de
Previdência



BELEM
PREFEITURA
TAMO JUNTO POR VIDA MELHOR

ipmb.belem.pa.gov.br



@IPMB.PMB

Relatório de Ouvidoria Fevereiro/2024

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

Sumário

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

1. Apresentação:

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, solicitar informações ou serviços, e dar sugestões sobre as atividades do **Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Belém (IPMB)** com 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 (Fale Conosco, redes sociais, e-mail e urna), entre os dias 1º e 29 de Fevereiro de 2024.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às **mensagens** recebidas no período supracitado e respondidas, com base nas informações prestadas pelos departamentos, coordenadorias e chefias 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 de Belém do Pará. O RPPS abrange servidores municipais efetivos, aposentados (as) e pensionistas da Prefeitura de Belém e Câmara Municipal de Belém.

2. Canais de Atendimento:

A Ouvidoria do IPMB possui horário ininterrupto para recepção de mensagens em seus canais de comunicação via Internet (Ouvidoria/Fale Conosco, redes sociais e e-mail) e no horário das 08:00 às 17 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 está limitado, desde outubro de 2023, até definição do novo espaço físico para reinstalação deste serviço na sede da autarquia municipal.

Para melhor detalhamento do atendimento, as manifestações dos(as) cidadãos(ãs) 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:** Instalada na área de espera da Seção de Cadastro Previdenciário do IPMB, com formulários para preenchimento de reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitações.

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 quesitos:

- 1- Mensagens recepcionadas por meio utilizado para comunicação (Fale Conosco, E-mail, Redes Sociais e Urna);
 - 2- Tipos de relatos recepcionados (Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação ou Sugestão);
 - 3- Assuntos dos relatos recepcionados e,
 - 4- Tipo de público (servidor municipal, aposentado, pensionista, dependente, procurador de segurado, etc.) responsável pelo envio das manifestações.
- **OBS:** 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 esses esclarecimentos, o levantamento estatístico, referente ao período de 1º a 29 de Fevereiro de 2024, resultou nos dados a saber:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO / 2024

MEIO UTILIZADO	TOTAL
FALECONOSCO	14
E-MAIL	00
REDES SOCIAIS	13
URNA	01
TOTAL GERAL	28

Diagnóstico: O Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Belém (IPMB), por meio de seus canais oficiais de Ouvidoria, recebeu **28** manifestações no mês de Fevereiro de 2024.

Em relação aos números, verifica-se um decréscimo de relatos em relação ao período de avaliação anterior - Janeiro de 2024 -, quando foram recepcionadas **29** mensagens de Ouvidoria, e um decréscimo em relação ao período de Fevereiro de 2023, quando foram recepcionadas **39** mensagens pelos canais de Ouvidoria.

Observamos que o canal Fale Conosco foi o meio mais acessado com um total de **14** manifestações recepcionadas em Fevereiro de 2024. Em seguida, temos as Redes Sociais (**13**) e, em terceiro lugar, a urna (**01**).

Destaque-se o fato de nenhuma mensagem via e-mail ter sido recepcionada no mencionado período.

- Tipo de Relato:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	01
SOLICITAÇÃO	11
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
MENSAGENS INVÁLIDAS	02
TOTAL GERAL	14

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	00
SOLICITAÇÃO	00
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	00

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	03
SOLICITAÇÃO	08
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	02
TOTAL GERAL	13

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
URNA	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	01
SOLICITAÇÃO	00
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	01

Diagnóstico: Observamos que a maioria das manifestações recebidas pelo IPMB, por meio de seus canais de Ouvidoria, é referente a solicitações **(19)** diversas sobre serviços e/ou pedidos de informações/orientações.

Do total de mensagens de solicitações, o canal Fale Conosco foi o meio mais acessado para envio das demandas, tendo recebido **11** manifestações de solicitações de um total de **14** mensagens ao longo do mês de Fevereiro de 2024.

- **Assunto do Relato:**

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
TESTE DE VALIDAÇÃO/TCM	02
CONSULTA DE PROCESSO	01
ATENDIMENTO/IASB/PABSS	02
CTC	02
PROVA DE VIDA	01
SIMULAÇÃO DE BENEFÍCIOS	01
ATO DE UNIÃO ESTÁVEL	01
DECLARAÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO	01
CONTRACHEQUE	01
MENSAGENS INVÁLIDAS	02
TOTAL GERAL	14

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
SEM RELATOS POR E-MAIL	00
TOTAL GERAL	00

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
SOLICITAÇÃO DE CONTATOS	02
DEMANDA DE IASB/PABSS	03
CENSO PREVIDENCIÁRIO	01
PROVA DE VIDA	01
PAGAMENTO DE PROVENTO	01
CRÍTICAS SOBRE POSTAGEM	03
ELOGIO SOBRE POSTAGEM	02
TOTAL GERAL	13

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
URNA	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
ATENDIMENTO/IASB/PABSS	01
TOTAL GERAL	01

Diagnóstico: Em relação aos assuntos relatados 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 a demandas de atendimento do PABSS (Plano de Assistência Básica à Saúde e Social) do IASB, com **06** mensagens, na somatória dos relatos recepcionados pelos canais de Ouvidoria.

Entre os assuntos registrados estão como obter a CTC (Certidão de Tempo de Contribuição), solicitação de contatos de setores do IPMB, entre outros.

- Tipo de público:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	02
APOSENTADO	02
PENSIONISTA	01
DEPENDENTE	00
PROCURADOR	02
OUTROS	05
TOTAL	12

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	00
APOSENTADO	00
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	00
OUTROS	00
TOTAL	00

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	03
APOSENTADO	01
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	02
PROCURADOR	01
OUTROS	06
TOTAL	13

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: FEVEREIRO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
URNA	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	01
APOSENTADO	00
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	00
OUTROS	00
TOTAL	01

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 **11** mensagens, na somatória do total de relatos enviados durante o mês de Fevereiro de 2024.

Em segundo lugar, estão os servidores municipais com **06** manifestações recepcionadas pelos canais de Ouvidoria ao longo do período.

Destaca-se o fato de que as pessoas do público em geral identificadas pelo termo OUTROS – fora do grupo de segurados (as) da Previdência Municipal de Belém – acessaram, em sua maioria, as Redes Sociais para enviar mensagens ao Instituto. Em segundo lugar, o canal Fale Conosco foi o mais acessado para envio das demandas pelo mesmo grupo de pessoas, durante o período.

4. Análise/Apontamento:

Identificamos uma elevação pouco significativa de manifestações dos (as) segurados (as) e demais usuários (as), por meio do canal Fale Conosco, em relação aos serviços prestados pelo Instituto, durante o mês de Fevereiro de 2024 (**14**), no comparativo com o mês anterior (**10**).

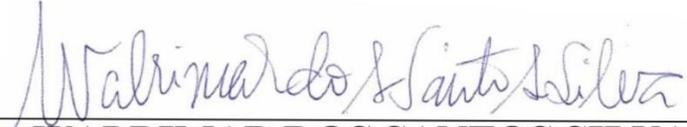
Essa procura ocorreu, em especial, em relação à busca por serviços específicos prestados pela autarquia previdenciária municipal de Belém, como emissão de Certidão de Tempo de Contribuição, de contracheque e de Ato de Reconhecimento de União Estável; solicitação de consulta de processo em tramitação no Instituto; informações sobre Prova de Vida; entre outras demandas.

A expectativa é que esse 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 a adoção de medidas visando à melhoria dos serviços ofertados pelo Município.

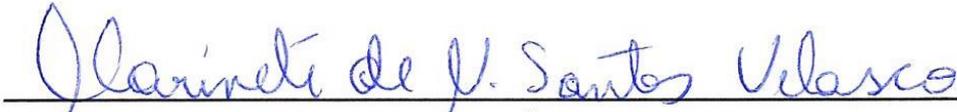
6. Elaboração:



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