

IPMB
Instituto de
Previdência



BELEM
PREFEITURA
TAMO JUNTO POR VIDA MELHOR

ipmb.belem.pa.gov.br



@IPMB.PMB

Relatório de Ouvidoria Janeiro/2024

AV. ALMIRANTE BARROSO, 2.070, BAIRRO DO MARCÓ. 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:	5-13
4. Análise/Apontamento:	14
5. Ações:	14
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 recebidas por esta Ouvidoria, em seus canais oficiais (Fale Conosco, redes sociais, e-mail e urna), entre os dias 1º e 31 de janeiro 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 precisou ser interrompido, a partir de outubro, até definição de um 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, a urna conta com formulário para preenchimento de reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitações, no horário de expediente, de segunda a sexta-feira (com exceção de feriados e pontos facultativos decretados pela administração pública municipal).
- **OBS:** OBS: A Ouvidoria em formato físico (urna com formulário) permanece com suas atividades interrompidas, desde o mês de Outubro de 2023, devido à reforma no IPMB.

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- Quantidade de mensagens recepcionadas por meio utilizado para comunicação (Fale Conosco, E-mail, Redes Sociais e Urna);
- 2- Quantidade de tipos de relatos recepcionados (Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação ou Sugestão);
- 3- Quais assuntos dos relatos recepcionados e,
- 4- Qual o 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 31 de Janeiro de 2024 resultou nos dados a saber:

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: JANEIRO/2024	
MEIO UTILIZADO	TOTAL
FALECONOSCO	10
E-MAIL	04
REDES SOCIAIS	15
URNA	00
TOTAL GERAL	29

Diagnóstico: O Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Belém (IPMB), por meio de seus canais oficiais de Ouvidoria, recebeu **29** manifestações no mês de Janeiro de 2024. Em relação aos números, verifica-se um acréscimo de relatos em relação ao período de avaliação anterior - dezembro de 2023 -, quando foram recepcionadas **21** mensagens de Ouvidoria, e um decréscimo em relação ao período de Janeiro de 2023, quando foram recepcionadas **75** mensagens pelos canais de Ouvidoria.

Observamos que as Redes Sociais foram o meio mais acessado com um total de **15** manifestações recepcionadas em Janeiro de 2024. Em seguida, temos o canal Fale Conosco (**10**) e, em terceiro lugar, o e-mail (**04**).

- **Tipo de Relato:**

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	00
SOLICITAÇÃO	09
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	01
TOTAL GERAL	10

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	00
SOLICITAÇÃO	04
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	04

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	00
SOLICITAÇÃO	14
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	01
TOTAL GERAL	15

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO/2024

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

Diagnóstico: Observamos que a maioria das manifestações recebidas pelo IPMB, por meio de seus canais de Ouvidoria, é referente a solicitações **(27)** diversas sobre serviços e/ou pedidos de informações/orientações acerca de serviços prestados pela autarquia.

Do total de mensagens de solicitações, as Redes Sociais foram o meio mais acessado para envio das demandas, tendo recebido **14** manifestações de solicitações de um total de **29** mensagens ao longo do mês de Janeiro de 2024.

- Assunto do Relato:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
APP MEU RPPS	01
PROCESSO EM TRÂMITE	02
ATENDIMENTO/ IASB	02
CERTIDÃO NEGATIVA	03
PAGAMENTO DE PROVENTO	01
MUDANÇA DE CONTA/ PAGAMENTO	01
TOTAL GERAL	10

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PAGAMENTO DE PROVENTO	03
SIMULAÇÃO DE APOSENTADORIA	01
TOTAL GERAL	04

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
CONTRACHEQUE	02
DEMANDA DE IASB/PABSS	03
CALENÁRIO DE PAGAMENTO	01
CERTIDÃO NEGATIVA	01
PAGAMENTO DE PROVENTO	03
DEMANDA DE SESAN	01
ATESTADO P/SERVIDOR EFETIVO	01
PAGAMENTO DE PRECATÓRIO	01
DÚVIDAS SOBRE SERVIÇO	01
ELOGIO SOBRE POSTAGEM	01
TOTAL GERAL	15

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
URNA	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
CONTRACHEQUE	00
PROCESSO EM TRÂMITE	00
PROVA DE VIDA	00
CERTIDÃO NEGATIVA	00
PAGAMENTO DE PROVENTO	00

Diagnóstico: Em relação ao 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 a informações sobre Certidão Negativa, Pagamento de Proventos e demandas de atendimento do PABSS (Plano de Assistência Básica à Saúde e Social) do IASB, com 14 mensagens, na somatória dos relatos recepcionados pelos canais de Ouvidoria.

Outros assuntos registrados foram informações sobre emissão de Contracheque e sobre processos em tramitação no IPMB.

- **Tipo de público:**

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	03
APOSENTADO	03
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	00
PROCURADOR	01
OUTROS	03
TOTAL	10

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	01
APOSENTADO	03
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	00
OUTROS	00
TOTALGERAL	04

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	03
APOSENTADO	01
PENSIONISTA	01
DEPENDENTE	04
OUTROS	06
TOTALGERAL	15

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JANEIRO/2024

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

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 **09** mensagens, na somatória do total enviado durante o mês de Janeiro de 2024. Em segundo lugar, estão os servidores municipais e os aposentados, cada um dos tipos de público com **07** manifestações recepcionadas pelos canais de Ouvidoria ao longo do período.

Destaca-se o fato de que a maioria (**06**) dos (as) segurados (as) do RPPS de Belém, que acessaram os canais de Ouvidoria em Janeiro de 2024, utilizou, como meio de acesso, o canal de Ouvidoria Fale Conosco via site oficial do IPMB (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 (**06 mensagens**), por meio das redes sociais oficiais da instituição previdenciária de Belém-Pará, durante o período.

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 mês de Janeiro de 2024, no comparativo com o mês anterior. Essa procura ocorreu, em especial, em relação aos serviços específicos da autarquia previdenciária, em especial, às demandas referentes às datas de pagamentos de proventos, emissão de certidão negativa e sobre atendimentos de saúde (consultas e exames) do PABSS (IASB).

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 adoção de medidas visando à melhoria dos serviços ofertados pelo Município.

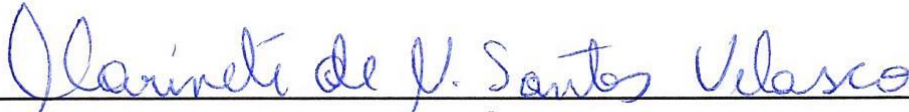
6. Elaboração:



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