

BELEMPREV



BELÉM
PREFEITURA

Herança do Povo, Patrimônio do Mundo.

belemprev.belem.pa.gov.br



@BELEMPREV.PMB

Relatório de Ouvidoria 2º Bimestre/2024

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



Sumário

1. Apresentação:	3
2. Canais de Atendimento:	4
3. Estatísticas:	5-19
4. Análise/Apontamento:	20
5. Ações:	20
6. Elaboração:	21
7. Aprovação:	21

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 da BELÉMPREV 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).

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 da BELÉMPREV, 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 da BELÉMPREV 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 da instituição.

Em relação à urna, por conta das obras de reforma realizadas no prédio da BELÉMPREV, 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 – belemprev.belem.pa.gov.br
- **E-mail institucional:** ouvidoria@ipmb.pmb.pa.gov.br
- **Redes sociais (Instagram e Facebook):** por meio do perfil [belemprev.pmb](https://www.instagram.com/belemprev.pmb)

2- Ouvidoria Física:

- **Urnas:** Instalada na área de espera da Seção de Cadastro Previdenciário (local indisponível no momento por conta das obras de reforma no prédio-sede da autarquia), com formulários para preenchimento de reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitações.

3. Estatísticas:

O levantamento estatístico das manifestações recepcionadas pelos canais de Ouvidoria 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, este levantamento estatístico, referente ao período bimestral de 1º de Março a 30 de Abril de 2024, resultou nos dados a saber:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MARÇO/2024

MEIO UTILIZADO	TOTAL
FALE CONOSCO	12
E-MAIL	03
REDES SOCIAIS	08
URNA	00
TOTAL GERAL	23

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: ABRIL/2024

MEIO UTILIZADO	TOTAL
FALE CONOSCO	15
E-MAIL	04
REDES SOCIAIS	10
URNA	00
TOTAL GERAL	29

Diagnóstico: A autarquia previdenciária, por meio de seus canais oficiais de Ouvidoria, recebeu **52** manifestações no segundo bimestre de 2024.

Em relação aos números, verifica-se um pequeno decréscimo de relatos em relação ao primeiro bimestre – Janeiro/Fevereiro de 2024 -, quando foram recepcionadas **57** mensagens pelos canais de Ouvidoria. Apenas **05** manifestações a menos de um período em relação ao outro.

Observamos que o canal Fale Conosco foi o meio mais acessado com um total de **27** manifestações recepcionadas no segundo bimestre de 2024. Em seguida, temos as Redes Sociais (**18**) e os e-mails em terceiro lugar (**07**). Destaque-se o fato de nenhuma mensagem via urna ter sido recepcionada no mencionado período, em função da obras de reforma no prédio-sede da instituição previdenciária, o que impossibilitou um local mais adequado para a instalação da referida urna.

- Tipo de Relato:
 - 1- Fale Conosco:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MARÇO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	02
SOLICITAÇÃO	09
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
MENSAGENS INVÁLIDAS	01
TOTAL GERAL	12

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: ABRIL/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	04
SOLICITAÇÃO	10
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
MENSAGENS INVÁLIDAS	01
TOTAL GERAL	15

2- E-mail:

**DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MARÇO/2024**

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	01
SOLICITAÇÃO	02
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	03

**DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: ABRIL/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

3- Redes Sociais:

**DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MARÇO/2024**

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

**DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: ABRIL/2024**

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	00
SOLICITAÇÃO	08
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	02
TOTAL GERAL	10

4- Urna:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MARÇO/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

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: ABRIL/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, no segundo bimestre de 2024 foi referente a solicitações **(41)** 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 **19** manifestações de solicitações ao longo dos meses de março e abril de 2024.

Em segundo lugar, as redes sociais receberam **16** mensagens no período. Depois, as mensagens por e-mail que somaram **06** no período.

2- Assunto do Relato:

1 - Fale Conosco:

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: MARÇO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
APLICATIVO MEU RPPS	02
CERTIDÃO NEGATIVA	03
ATENDIMENTO/IASB/PABSS	01
PROVA DE VIDA	03
PROCESSO EM TRÂMITE	01
INFORME DE RENDIMENTOS	01
MENSAGENS INVÁLIDAS	01
TOTAL GERAL	12

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: ABRIL/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
APLICATIVO MEU RPPS	02
CERTIDÃO NEGATIVA	01
ATENDIMENTO/IASB/PABSS	02
PROVA DE VIDA	03
PAGAMENTO NÃO RECEBIDO	02
CÓPIA DE RESOLUÇÃO	01
AGENDAMENTO DE PERÍCIA	01
INFORMAÇÕES DE APOSENTADORIAS E PENSÕES	01
MENSAGENS INVÁLIDAS	01
TOTAL GERAL	14

2 – E-mail:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MARÇO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
APLICATIVO MEU RPPS	01
CERTIDÃO NEGATIVA	01
PROVA DE VIDA	01
TOTAL GERAL	03

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: ABRIL/2024**ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO**

E-MAIL	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
APLICATIVO MEU RPPS	01
PROCESSO EM TRÂMITE	02
IASB/INFORMAÇÃO/PABSS	01
TOTAL GERAL	04

3 – Redes Sociais:**DADOS DE OUVIDORIA**
PERÍODO: MARÇO/2024**ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO**

REDES SOCIAIS	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
INFORMAÇÃO/VACINAÇÃO	03
INFORMAÇÃO/PABSS/IASB	02
CONTATO/SEMAD	01
INFORMAÇÃO/ESTÁGIO	01
PROVA DE VIDA	01
TOTAL GERAL	08

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: ABRIL/2024**ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO**

REDES SOCIAIS	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
INFORMAÇÃO/PABSS/CONSULTA	05
COMENTÁRIOS EM POSTAGEM	02
APLICATIVO MEU RPPS	01
INFORMAÇÃO SOBRE ESTÁGIO	01
PAGAMENTO/APOSENTADORIA	01
TOTAL GERAL	10

4 – Urna:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MARÇO/2024**ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO**

URNA	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
XX	00
TOTAL GERAL	00

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: ABRIL/2024**ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO**

URNA	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
XX	00
TOTAL GERAL	00

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, a instituição previdenciária recebeu, em maioria, manifestações referentes a demandas de atendimento do PABSS (Plano de Assistência Básica à Saúde e Social) do IASB, com **11** mensagens, na somatória dos relatos recepcionados pelos canais de Ouvidoria, no segundo bimestre de 2024.

Em segundo lugar, observamos as mensagens sobre Prova de Vida, com um total de **09** manifestações nos meses de março e abril do corrente ano.

Entre os assuntos registrados temos ainda Aplicativo Meu RPPS, como solicitar Certidão de Negativa e sobre processos em tramitação na instituição, entre outros.

- **Tipo de público:**
1 – Fale Conosco:

DADOS DE OUVIDORIA **PERÍODO: MARÇO/2024**

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	03
APOSENTADO	06
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	00
PROCURADOR	00
OUTROS	02
TOTAL	11

**DADOS DE OUVIDORIA**
PERÍODO: ABRIL/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	03
APOSENTADO	01
PENSIONISTA	05
DEPENDENTE	00
PROCURADOR	01
OUTROS	03
TOTAL	13

2 – E-mail:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MARÇO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	01
APOSENTADO	02
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	00
OUTROS	00
TOTAL	03

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: ABRIL/2024

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

3 – Redes Sociais:**DADOS DE OUVIDORIA**
PERÍODO: MARÇO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	00
APOSENTADO	00
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	01
PROCURADOR	01
OUTROS	06
TOTAL	08

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: ABRIL/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	01
APOSENTADO	02
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	00
PROCURADOR	00
OUTROS	07
TOTAL	10

4 – Urna:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MARÇO/2024

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

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: ABRIL/2024

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

FONTE: ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO (ASCOM)/ BELÉMPREV

Diagnóstico: Em relação aos tipos de públicos responsáveis pelos envios de manifestações aos canais da Ouvidoria, 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 **18** mensagens, na somatória do total de relatos enviados durante o segundo bimestre de 2024.

Em segundo lugar, estão os/as aposentados/as com **12** 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 (**13 mensagens**) para enviar manifestações à autarquia. Em segundo lugar, o canal Fale Conosco foi o mais acessado para envio das demandas (**05**) pelo mesmo grupo de pessoas, em março e abril de 2024.

4. Análise/Apontamento:

Identificamos que as solicitações de informações sobre serviços prestados pela instituição ocupam a maioria das mensagens recebidas pelos canais de Ouvidoria, enquanto que o número de reclamações recebidas referem-se a questões ligadas ao Plano de Assistência à Saúde e Social (PABSS), que é prestado pelo Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Município de Belém (IASB), não havendo reclamações recebidas sobre os serviços da Previdência Municipal.

Verificamos 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 pela instituição, durante o segundo bimestre de 2024 (**27**), no comparativo com o bimestre anterior (**24**).

Essa procura ocorreu, em especial, em relação à busca por serviços específicos prestados pela autarquia previdenciária municipal de Belém, como informações sobre Prova de Vida; sobre acesso ao Aplicativo Meu RPPS; sobre emissão de Certidão Negativa; sobre o atendimento no PABSS do IASB, 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 da BELÉMPREV 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:



JORNALISTA/ ASSESSOR DE COMUNICAÇÃO

7. Aprovação:

JULIO MATOS
CARDOSO:1863
5687272
CONSELHO PREVIDENCIÁRIO

Assinado de forma digital
por JULIO MATOS
CARDOSO:18635687272
Dados: 2024.12.27
15:15:55 -03'00'