

BELEMPREV



BELÉM
PREFEITURA

Herança do Povo, Patrimônio do Mundo.

belemprev.belem.pa.gov.br



@BELEMPREV.PMB

Relatório de Ouvidoria 3º 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:	5-20
4. Análise/Apontamento:	21
5. Ações:	21
6. Elaboração:	22
7. Aprovação:	22

1. Apresentação:

A Ouvidoria é o lugar onde os/as cidadãos/ãs podem fazer denúncias, reclamações, elogios, solicitar informações ou serviços, e dar sugestões sobre as atividades da autarquia previdenciária do município de Belém, a **BELÉMPREV**, para 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), a partir de 1º de Maio a 30 de Junho de 2024 (3º bimestre 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 ao Conselho Previdenciário, à Presidência da BELÉMPREV e ao Controle Interno da instituição, 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 da Câmara Municipal de Belém.

2. Canais de Atendimento:

A Ouvidoria 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), no prédio-sede da autarquia.

Em relação à urna, por conta das obras de reforma realizadas no prédio-sede, o atendimento presencial está limitado, desde outubro de 2023, até definição do novo espaço físico para nova instalação deste serviço, na 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-mails:** ouvidoria@ipmb.pmb.pa.gov.br/ ascom@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 interna do prédio-sede da BELÉMPREV, com formulários para preenchimento de reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitações. Quanto à urna, por conta das obras de reforma, ainda não foi possível realocá-la em um local adequado, no prédio-sede da autarquia.

3. Estatísticas:

O levantamento estatístico das manifestações recepcionadas pelos canais de Ouvidoria foi resultado da apuração dos dados aferidos, no período do terceiro bimestre de 2024, 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 responsável pelo envio das manifestações (servidor municipal, aposentado, pensionista, dependente, procurador de segurado, outros, etc.).
- **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 de Maio a 30 de Junho de 2024 (3º bimestre), resultou nos dados a saber:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MAIO/2024

MEIO UTILIZADO	TOTAL
FALE CONOSCO	07
E-MAIL	06
REDES SOCIAIS	08
URNA	01
TOTAL GERAL	22

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JUNHO/2024

MEIO UTILIZADO	TOTAL
FALE CONOSCO	12
E-MAIL	10
REDES SOCIAIS	12
URNA	00
TOTAL GERAL	34

Diagnóstico: A BELÉMPREV, por meio de seus canais oficiais de Ouvidoria, recebeu **56** manifestações ao longo do terceiro bimestre de 2024.

Em relação aos números, verifica-se um pequeno acréscimo de relatos em relação ao período de avaliação anterior – Março/Abril de 2024 -, quando foram recepcionadas **52** mensagens pelos canais de Ouvidoria.

Observamos que as Redes Sociais foram os meios mais acessados com um total de **20** manifestações recepcionadas no período Março/Abril de 2024. Em seguida, temos o canal Fale Conosco, que foi o meio para envio de **19** mensagens no período deste levantamento.

- Tipo de Relato:

1 – Fale Conosco:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MAIO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	01
SOLICITAÇÃO	06
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	07

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JUNHO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	03
SOLICITAÇÃO	09
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	12

2 – E-mail:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MAIO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	01
SOLICITAÇÃO	04
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
MENSAGEM INVÁLIDA	01
TOTAL GERAL	06

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JUNHO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	02
SOLICITAÇÃO	08
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
MENSAGEM INVÁLIDA	01
TOTAL GERAL	10

3 – Redes Sociais:

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

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	01
SOLICITAÇÃO	05
SUGESTÃO	01
DENÚNCIA	00
ELOGIO	01
TOTAL GERAL	08

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

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	00
SOLICITAÇÃO	11
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	01
TOTAL GERAL	12

4 – Urna:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MAIO/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

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JUNHO/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, por meio dos nossos canais de Ouvidoria, é referente a solicitações **(43)** diversas sobre serviços e/ou pedidos de informações/orientações.

Do total de mensagens de solicitações, as Redes Sociais foram o meio mais acessado para envio das demandas, tendo recebido **16** manifestações de solicitações ao longo do terceiro bimestre de 2024.

- **Assunto do Relato:**

1 – Fale Conosco:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MAIO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PROVA DE VIDA DIGITAL	02
ATESTADO MÉDICO	01
CONTRACHEQUE	01
BENEFÍCIO BLOQUEADO	01
PROCESSO EM TRÂMITE	01
IASB/FINANCIAMENTO/EXAMES	01
TOTAL GERAL	07

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JUNHO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PROVA DE VIDA	03
LIGAÇÕES/CREDCESTA	01
SOLICITAÇÃO/DOCUMENTOS	01
CERTIDÃO NEGATIVA	01
PROCESSO EM TRÂMITE	01
IASB/ATENDIMENTO/PABSS	02
OBJETO ESQUECIDO	01
ISENÇÃO/IMPOSTO DE RENDA	01
ISEBE/ATO DE REGULARIZAÇÃO	01
TOTAL GERAL	12

2 – E-mail:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MAIO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PAGAMENTO NÃO RECEBIDO	01
PROVA DE VIDA DIGITAL	02
BLOQUEIO DE PROVENTO	01
AGENDAMENTO/PERÍCIA	01
TOTAL GERAL	05

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

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PAGAMENTO DO MÊS	01
PROVA DE VIDA	01
INFORMAÇÃO / PENSÃO	01
DECLARAÇÃO/ RECEBIMENTO/ BENEFÍCIO	01
APP MEU RPPS	01
CERTIDÃO NEGATIVA	02
PROCESSO EM TRÂMITE	01
CONVOCAÇÃO / PSS	02
TOTAL GERAL	10

3 – Redes Sociais:

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

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
COMENTÁRIOS POSITIVOS	02
PAGAMENTO / PENSÃO	01
APLICATIVO/AGENDAMENTO/PERÍCIA	01
EMISSION DE CTC	01
SERVIDOR FALECIDO/PAG. SALÁRIO	01
CRÍTICA/SALÁRIO DIGNO/HOMENAGEM	01
PROCESSO EM TRÂMITE	01
TOTAL GERAL	08

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

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PROVA DE VIDA	02
PSS	05
MARCAÇÃO/CONSULTAS/IASB	01
EMISSION DE CTC	01
APLICATIVO MEU RPPS	02
PROCESSO EM TRÂMITE	01
TOTAL GERAL	12

4 – Urna:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MAIO/2024

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

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JUNHO/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 BELÉMPREV recebeu, em maioria, manifestações referentes à Prova de Vida com **10** mensagens, na somatória dos relatos recepcionados pelos canais de Ouvidoria, no período deste levantamento, seguindo de mensagens sobre o PSS (Processo Seletivo Simplificado), realizado pela autarquia neste ano.



- Tipo de público:
1 – Fale Conosco:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MAIO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	03
APOSENTADO	02
PENSIONISTA	01
DEPENDENTE	00
PROCURADOR	00
OUTROS	01
TOTAL	07

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JUNHO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	02
APOSENTADO	04
PENSIONISTA	02
DEPENDENTE	01
PROCURADOR	01
OUTROS	02
TOTAL	12

2 – E-mail:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MAIO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	01
APOSENTADO	02
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	01
OUTROS	01
TOTAL	05

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

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	00
APOSENTADO	00
PENSIONISTA	02
DEPENDENTE	02
PROCURADOR	02
OUTROS	04
TOTAL	10

3 – Redes Sociais:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MAIO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	01
APOSENTADO	01
PENSIONISTA	01
DEPENDENTE	01
PROCURADOR	01
OUTROS	03
TOTAL	08

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JUNHO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	00
APOSENTADO	02
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	01
PROCURADOR	01
OUTROS	08
TOTAL	12

4 – Urna:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: MAIO/2024

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

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JUNHO/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/BELÉMPREV

Diagnóstico: Em relação aos tipos de públicos responsáveis pelos envios de manifestações, aferimos que, em maioria, os aposentados foram o grupo de segurados (as) do RPPS que mais enviaram demandas, com um total de **12** mensagens, na somatória do total de relatos enviados aos canais da Ouvidoria, durante o terceiro bimestre de 2024.

Em segundo lugar, estão os servidores municipais com **07** manifestações recepcionadas pelos canais de Ouvidoria ao longo do período.

4. Análise/Apontamento:

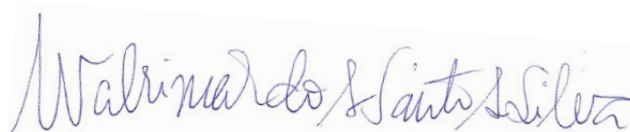
Identificamos que as solicitações de informações sobre serviços prestados pela instituição ocupam a maioria das mensagens recebidas pelos canais de Ouvidoria, enquanto que o número de reclamações recebidas referem-se a questões ligadas ao Plano de Assistência à Saúde e Social (PABSS), que é prestado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

Identificamos uma redução significativa de manifestações dos (as) segurados (as) e demais usuários (as), por meio do canal Fale Conosco, em relação aos serviços prestados pela autarquia, durante o terceiro bimestre de 2024 (27), no comparativo com o segundo bimestre (17).

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:186356
87272

Assinado de forma digital por
JULIO MATOS
CARDOSO:18635687272
Dados: 2024.12.27 15:15:22
-03'00'

CONSELHO PREVIDENCIÁRIO