

BELEMPREV



BELÉM
PREFEITURA

Herança do Povo, Patrimônio do Mundo.

belemprev.belem.pa.gov.br



@BELEMPREV.PMB

Relatório de Ouvidoria

4º Bimestre/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:	5-20
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 reclamações, elogios, denúncias, solicitar informações ou serviços, e dar sugestões sobre as atividades da autarquia previdenciária do município de Belém, a **BELÉMPREV**, para dar efetividade, aprimoramento e aperfeiçoamento da 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), no período de 1º de Julho a 31 de Agosto de 2024 (4º bimestre do ano atual).

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 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 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 Fale Conosco:** Disponível no site institucional – belemprev.belem.pa.gov.br
- **E-mails:** ouvidoria@ipmb.pmb.pa.gov.br e 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:

- **Urna:** 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 ponto mais adequado, na área interna do 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 quarto bimestre de 2024, levando em consideração os seguintes quesitos:

- 1- O meio utilizado para comunicação (Fale Conosco, E-mail, Redes Sociais e Urna);
 - 2- Os tipos de relatos recepcionados (Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação ou Sugestão);
 - 3- Os assuntos dos relatos recepcionados e,
 - 4- O tipo de público responsável pelo envio das manifestações (servidor municipal, aposentado, pensionista, dependente, procurador de segurado ou outros públicos).
- **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 Julho a 31 de Agosto de 2024 (4º bimestre), resultou nos dados a seguir:

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

MEIO UTILIZADO	TOTAL
FALE CONOSCO	10
E-MAIL	08
REDES SOCIAIS	12
URNA	00
TOTAL GERAL	34

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

MEIO UTILIZADO	TOTAL
FALE CONOSCO	08
E-MAIL	05
REDES SOCIAIS	00
URNA	01
TOTAL GERAL	14

*** OBS: EM ATENDIMENTO À LEI ELEITORAL N.º 9.504/1997, OS PERFIS DAS REDES SOCIAIS DA BELÉMPREV FORAM DESATIVADOS, A PARTIR DE 06/07/2024, COM RETORNO APÓS O PERÍODO DAS ELEIÇÕES.**

Diagnóstico: A BELÉMPREV, por meio de seus canais oficiais de Ouvidoria, recebeu **48** manifestações ao longo do quarto bimestre - Julho e Agosto - de 2024.

Em relação aos números, verifica-se um pequeno decréscimo de relatos em relação ao período de avaliação anterior – Maio a Junho de 2024 -, quando foram recepcionadas **56** mensagens pelos canais de Ouvidoria.

Observamos que o canal Fale Conosco foi o meio mais acessado com um total de **18** manifestações recepcionadas no período Julho a Agosto de 2024. Em seguida, temos o e-mail, que recepcionou **13** mensagens no período deste levantamento.

Vale ressaltar que, nesse período do ano, as Redes Sociais da BELÉMPREV, em cumprimento à Legislação Eleitoral, foram desativadas temporariamente.

- **Tipo de Relato:**

- 1 – Fale Conosco:**

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: JULHO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	03
SOLICITAÇÃO	07
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	10


DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: AGOSTO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	02
SOLICITAÇÃO	06
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	08

2 – E-mail:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JULHO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	00
SOLICITAÇÃO	08
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	08



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

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	02
SOLICITAÇÃO	03
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	05

3 – Redes Sociais:

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

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



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

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

*** OBS: EM ATENDIMENTO À LEI ELEITORAL N.º 9.504/1997, OS PERFIS DAS REDES SOCIAIS DA BELÉMPREV FORAM DESATIVADOS, A PARTIR DE 06/07/2024, COM RETORNO APÓS O PERÍODO DAS ELEIÇÕES.**

4 – Urna:

**DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JULHO/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: AGOSTO/2024

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

Diagnóstico: Observamos que a maioria das manifestações recebidas, por meio dos nossos canais de Ouvidoria, é referente a solicitações diversas, com um total de **25** mensagens recebidas, a respeito de 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 **13** manifestações de solicitações ao longo do quarto bimestre de 2024.

OBS: Vale destacar que denúncia recebida e devidamente encaminhada pela Ouvidoria para apuração, em Agosto de 2024, resultou na instauração de Processo de Sindicância, através da Portaria 0761/2024-GP/BELÉMPREV.



- Assunto do Relato:

1 – Fale Conosco:

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

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PROVA DE VIDA/ APP	02
CONTRACHEQUE	02
PROCESSO DE RENÚNCIA	01
DECLARAÇÃO/TEMPO DE SERVIÇO	01
INFORMAÇÃO/PABSS/INCLUSÃO	01
IASB/PABSS/RECLAMAÇÃO	02
COBRANÇA/IRPF/BENEFÍCIO	01
TOTAL GERAL	10



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

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PERÍCIA MÉDICA	01
PAGAMENTO DE PROVENTO	01
SOLICITAÇÃO/ DOCUMENTO	01
CADASTRO/ DEPENDENTE	01
PEDIDO/CONTATO VIA WHATSAPP	01
IASB/PABSS/RECLAMAÇÃO	01
SOLICITAÇÃO/ISENÇÃO/IRPF	01
CERTIDÃO NEGATIVA	01
TOTAL GERAL	08

2 – E-mail:

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

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
SOLICITAÇÃO/DOCUMENTOS	01
CONTRACHEQUE	01
PAGAMENTO / PROVENTO	03
SOLICITAÇÃO/ ISENÇÃO/ IMPOSTO DE RENDA	02
PROCESSO EM TRÂMITE	01
TOTAL GERAL	08


DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: AGOSTO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PROVA DE VIDA/ APP	02
INFORMAÇÃO/ PSS	02
PAGAMENTO/ PROVENTO	01
TOTAL GERAL	05

3 – Redes Sociais:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JULHO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
INFORMAÇÃO/ PSS	01
TOTAL GERAL	01


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

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
XX	00
TOTAL GERAL	00

*** OBS: EM ATENDIMENTO À LEI ELEITORAL N.º 9.504/1997, OS PERFIS DAS REDES SOCIAIS DA BELÉMPREV FORAM DESATIVADOS, A PARTIR DE 06/07/2024, COM RETORNO APÓS O PERÍODO DAS ELEIÇÕES.**

4 – Urna:

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

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
URNA	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
XX	00
TOTAL GERAL	00



DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: AGOSTO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
URNA	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
DENÚNCIA CONTRA SERVIDOR	01
TOTAL GERAL	01

Diagnóstico: Em relação aos assuntos relatados pelos segurados e seguradas da Previdência Municipal de Belém e público em geral que recorreu aos canais oficiais de Ouvidoria, a BELÉMPREV recebeu, em maioria, manifestações referentes à Prova de Vida com **04** mensagens, na somatória dos relatos recepcionados pelos canais de Ouvidoria, no período deste levantamento, seguido das solicitação de informações sobre o Processo Seletivo Simplificado (P.S.S.) realizado pela autarquia previdenciária na ocasião.

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

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JULHO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	01
APOSENTADO	06
PENSIONISTA	02
DEPENDENTE	00
PROCURADOR	00
OUTROS	01
TOTAL	10



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

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	02
APOSENTADO	04
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	01
PROCURADOR	00
OUTROS	01
TOTAL	08

2 – E-mail:

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

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	01
APOSENTADO	00
PENSIONISTA	06
DEPENDENTE	00
PROCURADOR	00
OUTROS	01
TOTAL	08



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

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	00
APOSENTADO	03
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	00
PROCURADOR	00
OUTROS	02
TOTAL	05

3 – Redes Sociais:

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

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



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

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

*** OBS: EM ATENDIMENTO À LEI ELEITORAL N.º 9.504/1997, OS PERFIS DAS REDES SOCIAIS DA BELÉMPREV FORAM DESATIVADOS, A PARTIR DE 06/07/2024, COM RETORNO APÓS O PERÍODO DAS ELEIÇÕES.**

4 – Urna:

**DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: JULHO/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: AGOSTO/2024

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

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 **14** mensagens, na somatória do total de relatos enviados aos canais da Ouvidoria, durante o quarto bimestre de 2024.

Em segundo lugar, os pensionistas aparecem com **08** 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 de manifestações dos (as) segurados (as) e demais usuários (as), por meio das Redes Sociais, no mês de Julho de 2024, em função do início do período de cumprimento da legislação eleitoral, o que resultou na desativação temporária das redes sociais, nesse mês. Dessa forma, ocorreu uma natural redução de mensagens **(12)** recebidas via redes sociais, durante o quarto bimestre de 2024, no comparativo com o terceiro bimestre **(20)**.

Outro destaque era, em relação à urna, que permaneceu, no período do levantamento, na sala da Assessoria de Comunicação, enquanto a mesma passava por uma atualização de visual (mudança de logomarca e nomenclatura da autarquia) e aguardava uma nova instalação no prédio-sede do instituição previdenciária.

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:

Waltrinaldo de Santo Silveira

JORNALISTA/ ASSESSOR DE COMUNICAÇÃO

7. Aprovação:

JULIO MATOS
CARDOSO:186356
87272

Assinado de forma digital por
JULIO MATOS
CARDOSO:18635687272
Dados: 2024.12.27 15:16:32
-03'00'

CONSELHO PREVIDENCIÁRIO