

BELEMPREV



BELÉM
PREFEITURA

Herança do Povo, Patrimônio do Mundo.

belemprev.belem.pa.gov.br



@BELEMPREV.PMB

Relatório de Ouvidoria

5º 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: | 20 |
| 5. Ações: | 20 |
| 6. Elaboração: | 21 |
| 7. Aprovação: | 21 |

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 Setembro a 31 de Outubro de 2024 (5º bimestre do ano corrente).

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 e ao público em geral.

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 decorrência da mudança de logomarca e nomenclatura da autarquia previdenciária, e mudanças no prédio-sede, por conta das obras de reforma, a urna precisou passar por uma reformulação, tanto em seu visual, quanto na definição do novo espaço físico para reinstalação deste serviço de Ouvidoria física, que antes estava instalado na sala da Seção de Atendimento Previdenciário, e que, em outubro de 2024, passou a funcionar na área de espera, em frente à Coordenadoria de Perícia Médica e Social.

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.

3. Estatísticas:

O levantamento estatístico das manifestações recepcionadas pelos canais de Ouvidoria foi resultado da apuração dos dados aferidos, no período do 5º 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 Setembro a 31 de Outubro de 2024 (5º bimestre), resultou nos seguintes dados:

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

| MEIO UTILIZADO | TOTAL |
|-----------------------|--------------|
| FALECONOSCO | 09 |
| E-MAIL | 13 |
| REDES SOCIAIS | 00 |
| URNA | 00 |
| TOTAL GERAL | 22 |

*** 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.**

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

| MEIO UTILIZADO | TOTAL |
|-----------------------|--------------|
| FALECONOSCO | 06 |
| E-MAIL | 43 |
| REDES SOCIAIS | 05 |
| URNA | 00 |
| TOTAL GERAL | 54 |

Diagnóstico: A BELÉMPREV, por meio de seus canais oficiais de Ouvidoria, recebeu **76** manifestações ao longo do quinto bimestre - Setembro e Outubro - de 2024.

Em relação aos números, verifica-se um considerável acréscimo de relatos em relação ao período de avaliação anterior – Julho a Agosto de 2024 -, quando foram recepcionadas **48** mensagens pelos canais de Ouvidoria.

Observamos que o E-mail foi o meio mais utilizado para envio das mensagens, com um total de **56** manifestações recepcionadas no período de Setembro a Outubro de 2024. Em seguida, temos o canal Fale Conosco, que recepcionou **15** mensagens no período deste levantamento.

Vale ressaltar que, nesse período do ano, as Redes Sociais da BELÉMPREV permaneceram desativadas, em cumprimento à Legislação Eleitoral, e retornaram às atividades, após o segundo turno das eleições, em 27 de outubro.

- **Tipo de Relato:**

- 1 – Fale Conosco:

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: SETEMBRO/2024

| TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO | |
|-----------------------------------|-------|
| FALE CONOSCO | |
| TIPO DE RELATO | TOTAL |
| RECLAMAÇÃO | 01 |
| SOLICITAÇÃO | 08 |
| SUGESTÃO | 00 |
| DENÚNCIA | 00 |
| ELOGIO | 00 |
| TOTAL GERAL | 09 |



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

| TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO | |
|--|--------------|
| FALE CONOSCO | |
| TIPO DE RELATO | TOTAL |
| RECLAMAÇÃO | 02 |
| SOLICITAÇÃO | 04 |
| SUGESTÃO | 00 |
| DENÚNCIA | 00 |
| ELOGIO | 00 |
| TOTAL GERAL | 06 |

2 – E-mail:

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

| TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO | |
|--|--------------|
| E-MAIL | |
| TIPO DE RELATO | TOTAL |
| RECLAMAÇÃO | 00 |
| SOLICITAÇÃO | 13 |
| SUGESTÃO | 00 |
| DENÚNCIA | 00 |
| ELOGIO | 00 |
| TOTAL GERAL | 13 |



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

| TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO | |
|--|--------------|
| E-MAIL | |
| TIPO DE RELATO | TOTAL |
| RECLAMAÇÃO | 00 |
| SOLICITAÇÃO | 43 |
| SUGESTÃO | 00 |
| DENÚNCIA | 00 |
| ELOGIO | 00 |
| TOTAL GERAL | 43 |

3 – Redes Sociais:

**DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: SETEMBRO/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 ENCERRAMENTO DO PERÍODO DAS ELEIÇÕES.**



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

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

4 – Urna:

**DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: SETEMBRO/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: OUTUBRO/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, no período analisado, foi referente a solicitações diversas, com um total de **73** mensagens recebidas, a respeito de serviços e/ou pedidos de informações/orientações.

Do total de mensagens de solicitações, o E-mail foi o meio mais utilizado para envio das demandas, tendo recebido **56** mensagens referentes a solicitações diversas, ao longo do quinto bimestre de 2024.

OBS: Vale destacar que a urna (atendimento físico) foi reinstalada no prédio da autarquia previdenciária, na área de espera, em frente à Coordenadoria de Perícia Médica e Social, no mês de outubro, após passar por reformulação de visual, por conta da mudança da nomenclatura da instituição previdenciária e mudança de logomarca de Governo. Contudo, no mês citado, a urna não recebeu demandas.



- Assunto do Relato:

1 – Fale Conosco:

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: SETEMBRO/2024

| ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO | |
|--------------------------------------|-----------|
| FALE CONOSCO | |
| ASSUNTO DO RELATO | TOTAL |
| CERTIDÃO NEGATIVA | 04 |
| PROVA DE VIDA VIA MEU RPPS | 02 |
| SOLICITAÇÃO/ISENÇÃO/IRPF | 02 |
| EMPRÉSTIMO CONSIGNADO | 01 |
| MENSAGEM INVÁLIDA | 01 |
| TOTAL GERAL | 10 |

DADOS DE OUVIDORIA PERÍODO: OUTUBRO/2024

| ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO | |
|--------------------------------------|-----------|
| FALE CONOSCO | |
| ASSUNTO DO RELATO | TOTAL |
| EMPRÉSTIMO CONSIGNADO | 01 |
| PAGAMENTO DE BENEFÍCIO | 01 |
| APLICATIVO MEU RPPS | 01 |
| REDUÇÃO DE CARGA HORÁRIA | 01 |
| PROCESSO EM TRÂMITE | 01 |
| ENVIO DE OFÍCIO | 01 |
| TOTAL GERAL | 06 |



2 – E-mail:

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

| ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO | |
|---|--------------|
| E-MAIL | |
| ASSUNTO DO RELATO | TOTAL |
| PROVA DE VIDA VIA MEURPPS | 04 |
| CERTIDÃO NEGATIVA | 07 |
| PROCESSO EM TRÂMITE | 01 |
| SOLICITAÇÃO/ISENÇÃO/IRPF | 01 |
| TOTAL GERAL | 13 |

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

| ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO | |
|---|--------------|
| E-MAIL | |
| ASSUNTO DO RELATO | TOTAL |
| EMPRÉSTIMO CONSIGNADO | 09 |
| PROVA DE VIDA | 02 |
| CERTIDÃO NEGATIVA | 03 |
| PROCESSO DE APOSENTADORIA | 26 |
| REGULARIZAÇÃO DE BENEFÍCIO | 02 |
| REDUÇÃO DE CARGA HORÁRIA | 01 |
| TOTAL GERAL | 43 |



3 – Redes Sociais:

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

| ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO | |
|---|--------------|
| REDES SOCIAIS | |
| ASSUNTO DO RELATO | TOTAL |
| XX | 00 |
| TOTALGERAL | 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.**

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

| ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO | |
|---|--------------|
| REDES SOCIAIS | |
| ASSUNTO DO RELATO | TOTAL |
| INFORMAÇÃO/PABSS/IASB | 01 |
| PROCESSO EM TRÂMITE | 01 |
| PAGAMENTO DE BENEFÍCIO | 02 |
| INFORMAÇÃO SOBRE P.S.S. | 01 |
| TOTALGERAL | 05 |

4 – Urna:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: SETEMBRO/2024

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

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: OUTUBRO/2024

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

Diagnóstico: Em relação aos assuntos relatados pelos segurados e seguradas da Previdência Municipal de Belém e pelo público em geral que recorreu aos canais oficiais de Ouvidoria, a BELÉMPREV recebeu, em maioria, solicitações de informações referentes à emissão da Certidão Negativa Digital, com **15** mensagens, na somatória dos relatos recepcionados pelos canais de Ouvidoria, no período deste levantamento.

Em segundo lugar, foram recebidas **11** mensagens com solicitações de informações sobre o início do Empréstimo Consignado da Previdência Municipal de Belém, em especial, a partir do mês de outubro, com a divulgação de notícias sobre o novo serviço.



- Tipo de público:
1 – Fale Conosco:

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

| TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO FALE CONOSCO | |
|--|--------------|
| TIPO DE PÚBLICO | TOTAL |
| SERVIDOR | 01 |
| APOSENTADO | 02 |
| PENSIONISTA | 02 |
| DEPENDENTE | 00 |
| PROCURADOR | 00 |
| OUTROS | 04 |
| MENSAGEM INVÁLIDA | 01 |
| TOTAL | 10 |

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

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



2 – E-mail:

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

| TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO | |
|---|--------------|
| E-MAIL | |
| TIPO DE PÚBLICO | TOTAL |
| SERVIDOR | 00 |
| APOSENTADO | 05 |
| PENSIONISTA | 01 |
| DEPENDENTE | 00 |
| PROCURADOR | 00 |
| OUTROS | 07 |
| TOTAL | 13 |

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

| TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO | |
|---|--------------|
| E-MAIL | |
| TIPO DE PÚBLICO | TOTAL |
| SERVIDOR | 13 |
| APOSENTADO | 03 |
| PENSIONISTA | 00 |
| DEPENDENTE | 01 |
| PROCURADOR | 24 |
| OUTROS | 02 |
| TOTAL | 43 |



3 – Redes Sociais:

**DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: SETEMBRO/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 ENCERRAMENTO DO PERÍODO DAS ELEIÇÕES.**

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

| TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO | |
|---|--------------|
| REDES SOCIAIS | |
| TIPO DE PÚBLICO | TOTAL |
| SERVIDOR | 02 |
| APOSENTADO | 02 |
| PENSIONISTA | 00 |
| DEPENDENTE | 00 |
| PROCURADOR | 00 |
| OUTROS | 01 |
| TOTAL | 05 |



4 – Urna:

**DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: SETEMBRO/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: OUTUBRO/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 a maioria das mensagens aos canais de Ouvidoria foi enviada por servidores municipais, com um total de **17** manifestações, na somatória dos relatos enviados, durante o quinto bimestre de 2024. Em segundo lugar, o público em geral, que não está no grupo de segurados da Previdência Municipal, aparece com um total de **16** manifestações enviadas via canais de Ouvidoria no período de 1º de Setembro a 31 de Outubro de 2024. Em terceiro lugar aparecem as mensagens (**14**) enviadas por aposentados/as.

4. Análise/Apontamento:

Identificamos que o item SOLICITAÇÃO de informações sobre serviços prestados pela instituição permanece em primeiro lugar entre as mensagens recebidas pelos canais de Ouvidoria, enquanto que o item RECLAMAÇÃO surge em segundo lugar, porém observamos que as reclamações são substancialmente acerca de 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 sobre os serviços da Previdência Municipal.

Identificamos ainda uma elevação substancial de manifestações enviadas por segurados (as) e demais usuários (as) dos serviços da Previdência Municipal de Belém, com utilização de E-mail, em especial, no mês de Outubro de 2024, quando foram recebidas **43** mensagens, de um total de **56** manifestações recebidas no quinto bimestre do ano corrente. Durante o quarto bimestre de 2024 (Julho a Agosto), foram recebidas **13** mensagens via E-mail.

O aumento supracitado se deu, em especial, por mensagens enviadas com pedidos de esclarecimentos por pessoas específicas, sobre demandas referentes a um processo de aposentadoria e outra acerca do novo serviço de Empréstimo Consignado. Vale destacar era, em relação à urna (atendimento presencial), que a mesma foi reinstalada no prédio da autarquia previdenciária, no mês de outubro, após passar por atualização de visual (mudança de logomarca e nomenclatura da autarquia) e realocação na sede da BELÉMPREV.

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:

Waltrinando de Santo Silveira

JORNALISTA/ ASSESSOR DE COMUNICAÇÃO

7. Aprovação:

JULIO MATOS
CARDOSO:186
35687272

Assinado de forma digital
por JULIO MATOS
CARDOSO:18635687272
Dados: 2024.12.27
15:17:22 -03'00'

CONSELHO PREVIDENCIÁRIO