

BELEMPREV



BELÉM
PREFEITURA

Herança do Povo, Patrimônio do Mundo.

belemprev.belem.pa.gov.br



@BELEMPREV.PMB

Relatório de Ouvidoria 6º 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:	5-21
4. Análise/Apontamento:	22
5. Ações:	22
6. Elaboração:	23
7. Aprovação:	23

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 Novembro a 15 de Dezembro de 2024 (6º bimestre parcial 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 de 08:00 às 14 horas (novo horário de expediente em novembro em atendimento a decreto municipal), para atendimento presencial (urna), no prédio-sede da autarquia.

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 de 1º de Novembro a 15 de Dezembro 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 Novembro a 15 de Outubro de 2024 (6º bimestre parcial), resultou nos seguintes dados:

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

MEIO UTILIZADO	TOTAL
FALECONOSCO	21
E-MAIL	25
REDES SOCIAIS	17
URNA	03
TOTAL GERAL	66

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

MEIO UTILIZADO	TOTAL
FALECONOSCO	05
E-MAIL	08
REDES SOCIAIS	05
URNA	01
TOTAL GERAL	19

PERÍODO: 01 A 15/12

Diagnóstico: A BELÉMPREV, por meio de seus canais oficiais de Ouvidoria, recebeu **85** manifestações ao longo do período analisado.

Em relação aos números, verifica-se uma elevação de relatos em relação ao período de avaliação anterior – Setembro a Outubro de 2024 -, quando foram recebidas, ao todo, **76** mensagens pelos canais de Ouvidoria.

Observamos que o E-mail foi o meio mais utilizado para envio das mensagens, com **33** manifestações recebidas, até o dia 15 de Dezembro, no 6º Bimestre do corrente ano. Em seguida, temos o canal Fale Conosco, que recebeu **26** mensagens no período deste levantamento.

Vale ressaltar que, desde final de outubro, com o término da vedação eleitoral, determinada por Lei, as atividades das Redes Sociais da BELÉMPREV retornaram à normalidade.

- **Tipo de Relato:**

1 – Fale Conosco:

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

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	01
SOLICITAÇÃO	20
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	21


DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: DEZEMBRO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	03
SOLICITAÇÃO	02
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	05

PERÍODO: 01 A 15/12

2 – E-mail:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: NOVEMBRO/2024

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	01
SOLICITAÇÃO	24
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	25



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

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	01
SOLICITAÇÃO	07
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	08

PERÍODO: 01 A 15/12

3 – Redes Sociais:

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

TIPO DE RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	01
SOLICITAÇÃO	16
SUGESTÃO	00
DENÚNCIA	00
ELOGIO	00
TOTAL GERAL	17



**DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: DEZEMBRO/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

PERÍODO: 01 A 15/12

4 – Urna:

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

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

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: DEZEMBRO/2024

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

PERÍODO: 01 A 15/12

Diagnóstico: Observamos que a maioria das manifestações recebidas, por meio dos nossos canais de Ouvidoria, no período analisado, foi referente a solicitações diversas a respeito de serviços e/ou pedidos de informações/orientações, com um total de **74** mensagens contabilizadas.

Do total de mensagens de solicitações, o E-mail foi o meio mais utilizado para envio das demandas, tendo recebido **31** mensagens referentes a solicitações diversas.



- Assunto do Relato:

1 – Fale Conosco:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: NOVEMBRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PROVA DE VIDA	01
AGENDAMENTO DE PERÍCIA	01
CERTIDÃO NEGATIVA	05
RESTITUIÇÃO DE IMPOSTO RETIDO	01
SOLICITAÇÃO/ISENÇÃO/IRPF	01
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	08
ATENDIMENTO/PABSS/IASB	01
EMIÇÃO DE CTC	03
TOTAL GERAL	21


DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: DEZEMBRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PROCESSO EM TRAMITAÇÃO	02
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	02
CERTIDÃO NEGATIVA	01
TOTAL GERAL	05

PERÍODO: 01 A 15/12

2 – E-mail:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: NOVEMBRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PROVA DE VIDA	01
PROCESSO EM TRÂMITE	07
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	08
PAGAMENTO DE BENEFÍCIO	02
CERTIDÃO NEGATIVA	03
COMUNICAÇÃO/NOVO ENDEREÇO	03
RECLAMAÇÃO/PABSS/IASB/SENHAS	01
TOTAL GERAL	25


DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: DEZEMBRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
CERTIDÃO NEGATIVA	03
ISENÇÃO/IRPF/PROCESSO	02
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	01
PAGAMENTO DE BENEFÍCIO	01
PROVA DE VIDA	01
TOTAL GERAL	08

PERÍODO: 01 A 15/12

3 – Redes Sociais:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: NOVEMBRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PROVA DE VIDA	01
CONTRACHEQUE	01
DESBLOQUEIO DE PAGAMENTO	01
APLICATIVO MEU RPPS	01
VACINA/PABSS/IASB	01
DEMANDA INTERNA/PREVIDÊNCIA	01
CONSULTA/PABSS/IASB	01
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	05
SOLICITAÇÃO/DIÁRIO OFICIAL	01
SEGUNDA PARCELA/13º	01
PAGAMENTO DE PROVENTO	02
FUNDEB	01
TOTAL GERAL	17



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

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
PAGAMENTO DE BENEFÍCIO	01
PROVA DE VIDA	01
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	02
APLICATIVO MEURPPS	01
TOTAL GERAL	05

PERÍODO: 01 A 15/12

4 – Urna:

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

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
URNA	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
RECLAMAÇÃO/HORÁRIO/ATENDIMENTO	01
SOLICITAÇÃO/GUIA MÉDICO/IASB	01
DESBLOQUEIO/PROVENTO/PRAZO	01
TOTAL GERAL	03

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: DEZEMBRO/2024

ASSUNTO DO RELATO POR MEIO UTILIZADO	
URNA	
ASSUNTO DO RELATO	TOTAL
AUMENTO/MARGEM CONSIGNÁVEL	01
TOTAL GERAL	01

PERÍODO: 01 A 15/12

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 ao novo serviço de Empréstimo Consignado da Previdência Municipal de Belém.

Foram recebidas **27** mensagens, de Novembro a 15 de Dezembro, na somatória dos relatos recepcionados pelos canais de Ouvidoria.

Em segundo lugar, foram recebidas **12** mensagens com solicitações de informações sobre emissão de Certidão Negativa e **11** pedidos de informação sobre a tramitação de processos na BELÉMPREV.



- Tipo de público:
1 – Fale Conosco:

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

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
FALE CONOSCO	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	11
APOSENTADO	00
PENSIONISTA	02
DEPENDENTE	00
PROCURADOR	01
OUTROS	07
TOTAL	21



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

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

PERÍODO: 01 A 15/12

2 – E-mail:

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

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	08
APOSENTADO	03
PENSIONISTA	00
DEPENDENTE	02
PROCURADOR	08
OUTROS	04
TOTAL	25



DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: DEZEMBRO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
E-MAIL	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	01
APOSENTADO	01
PENSIONISTA	02
DEPENDENTE	01
PROCURADOR	00
OUTROS	03
TOTAL	08

PERÍODO: 01 A 15/12

3 – Redes Sociais:

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: NOVEMBRO/2024

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
REDES SOCIAIS	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	04
APOSENTADO	00
PENSIONISTA	02
DEPENDENTE	04
PROCURADOR	00
OUTROS	07
TOTAL	17



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

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

PERÍODO: 01 A 15/12

4 – Urna:

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

TIPO DE PÚBLICO POR MEIO UTILIZADO	
URNA	
TIPO DE PÚBLICO	TOTAL
SERVIDOR	01
APOSENTADO	00
PENSIONISTA	01
DEPENDENTE	00
OUTROS	01
TOTAL	03

DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO: DEZEMBRO/2024

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

PERÍODO: 01 A 15/12

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 **29** manifestações, na somatória dos relatos enviados, até 15 de Dezembro de 2024.

Em segundo lugar, o público em geral, que não está no grupo de segurados da Previdência Municipal, aparece com um total de **24** manifestações enviadas via canais de Ouvidoria no período de 1º de Novembro a 15 de Dezembro de 2024. Em terceiro lugar, tivemos empate de quantidade de mensagens (**09**) enviadas por pensionistas e por pessoas que se identificaram como procuradores de segurados/as.

4. Análise/Apontamento:

Identificamos que o item SOLICITAÇÃO de informações sobre serviços prestados pela instituição permanece no primeiro lugar das 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 também 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. Foram contabilizadas, até o dia 15 de Dezembro, **33** mensagens, de um total de **85** manifestações. No quinto bimestre de 2024 (Setembro a Outubro), esse número foi de **56** mensagens via E-mail.

O aumento supracitado se deu, em especial, por mensagens enviadas com pedidos de esclarecimentos, em especial sobre o novo serviço de Empréstimo Consignado da Previdência Municipal de Belém, lançado em Novembro de 2024.

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:

Walrinaldo Santo Silveira

JORNALISTA/ ASSESSOR DE COMUNICAÇÃO

7. Aprovação:

JULIO MATOS
CARDOSO:18635
687272

Assinado de forma digital por
JULIO MATOS
CARDOSO:18635687272
Dados: 2024.12.27 15:17:53
-03'00'

CONSELHO PREVIDENCIÁRIO