



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES
MUNICIPAIS DE CABELO - IPSEMC
CNPJ: 41.216.755/0001-05**

RELATÓRIO DA OUVIDORA DO IPSEMC

1º SEMESTRE 2022

OUVIDOR

GLAUDENES DE FIGUEIREDO GOUVEIA

CABELO-PB, 30 DE JUNHO DE 2022





SUMÁRIO

1.	O que é o IPSEMC?	03
2.	Por que o IPSEMC foi criado?	03
3.	Breve Histórico do IPSEMC	03
4.	Diretrizes Estratégicas do IPSEMC	04
4.1	Missão	04
4.2	Slogan	04
4.3	Visão	05
4.4	Valores	05
5.	A Ouvidora	06
6.	Atribuições da Ouvidoria	07
7.	Apresentação	07
8.	Sobre o Atendimento	08
9.	Formas de Acesso à Ouvidora do IPSEMC	09
10.	Atendimento / demandas do Semestre	09
8.1	Representação Gráfica	10
11.	Agradecimentos e Considerações Finais	11

“A arte de escutar é como uma luz que dissipa a escuridão da ignorância.”
(Dalai Lama)



1. O QUE É O IPSEMC?

O IPSEMC é uma Autarquia Municipal responsável pela Gestão do Regime Próprio de Previdência dos Servidores Municipais de Cabedelo, criado pela Lei Municipal nº 687/93, de 28/07/93, composto por servidores ativos e inativos pertencentes ao quadro de provimento efetivo.

2. POR QUE O IPSEMC FOI CRIADO?

Para cumprir o que determina o artigo 40 da Constituição Federal que assegura a todos os servidores em cargo efetivo um Regime Próprio de Previdência com a finalidade de assegurar aos seus beneficiários os meios imprescindíveis para sua manutenção em situação de incapacidade, idade avançada, tempo de contribuição, reclusão e morte, e assim garantir os recursos para cobrir os benefícios previdenciários de cada servidor público vinculado ao mesmo juntamente com a Administração Municipal, a Diretoria Executiva do IPSEMC e seus Conselhos.

3. BREVE HISTÓRICO DO IPSEMC

"A Constituição de 1988 impôs à União a adoção de um Regime Jurídico Único, havendo na época, o entendimento legal de que o único regime que caberia aos servidores seria o estatutário".

A Constituição também impôs o pagamento de aposentadoria integral aos seus servidores possibilitando que os entes federativos criassem seus regimes próprios de previdência. Em 1993, o cenário nacional apresentava-se muito caótico principalmente pela ausência de uma legislação que disciplinasse a questão, além do insucesso das experiências obtidas pelos Estados e Municípios, os quais abrigaram sob o mesmo manto a previdência e a assistência à saúde dos servidores e familiares, sem a devida previsão orçamentária. Alguns regimes previdenciários só previam contribuição para pagamentos de pensões e assistência à saúde, cabendo aos cofres públicos o pagamento das aposentadorias o que acabou por inviabilizar muitas



administrações públicas. O Prefeito José Francisco Régis, à época, com ampla visão administrativa, compreendeu a necessidade de se criar um sistema de previdência para os servidores municipais objetivando assegurar o direito constitucional a uma aposentadoria integral de forma a não comprometer as finanças públicas do Município de Cabedelo.

Assim, foi constituído um grupo de trabalho que, durante dois anos, estudou, pesquisou, realizou cursos, elaborou um anteprojeto de lei, promoveu discussões internas bem aprofundadas, acarretando por diversas vezes a reelaboração do anteprojeto de lei, pois o processo de discussão assim o exigia. Destacam-se a participação da Secretaria de Administração e da Procuradoria-Geral do Município que, de forma muito responsável, contribuiu significativamente para este processo.

Como resultado deste desafio, em 23 de julho de 1993, é criado o Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Cabedelo (IPSEMC), pela Lei nº 687/93, a qual passou a vigorar em 28/07/93 - publicada no Diário Oficial do Estado - DOE. O tempo, o dia a dia, a Lei 9717/98 e a Emenda Constitucional nº 20/98, trouxeram a necessidade de adequação da legislação do Ipsemc, o que foi concretizado pela Lei nº 1000/2000 e em 22/08/2008 foi atualizada e consolidada pela Lei 1.412/2008 e publicada no DOE."

4. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DO IPSEMC

4.1 Missão

Promover a gestão previdenciária dos servidores estatutários do município de Cabedelo de forma ética, transparente e legal por meio de uma prestação de serviços voltada para a excelência.

4.2 Slogan

Valorizando o seu futuro.

“Zeze esta casa. Hoje você a sustenta. Amanhã será sustentado por ela.”



4.3 Visão

Manter-se como referência nacional na área de gestão e cultura previdenciária municipal até 2023.

4.4. Valores

I	Inovação: Promover mudanças através da melhoria contínua, visando a prestação de um serviço com excelência.
P	Profissionalismo: Buscar a capacitação constante de nossa equipe e aplicá-la à gestão previdenciária.
S	Sustentabilidade: Desenvolver a cultura da responsabilidade socioambiental visando realizar ações que contribuirão para o bem-estar e a defesa dos interesses dos previdenciários e da sociedade.
E	Ética: Agir de acordo com os princípios morais que delimitam as relações pessoais e impessoais descritas no Código do IPSEMC.
M	Motivação: Criar um ambiente de trabalho estimulante e incentivador, orientado para a superação de obstáculos e alcance de resultados.
C	Compromisso: Assumir a responsabilidade na relação com as partes interessadas (previdenciários, governo e sociedade civil em geral) e com os objetivos do IPSEMC.

Tabela 01 – Fonte: Planejamento Estratégico 2018 a 2023.



5. A OUVIDORIA

Criada pela Lei Municipal N.º 1.505 de 26 de agosto de 2010, a Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Cabedelo – IPSEMC, tem como objetivo contribuir para elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na instituição e o fortalecimento da cidadania.

Como uma ferramenta de controle e participação social voltada para a interlocução entre o cidadão e a autarquia pública previdenciária, a Ouvidoria tem a função central de colaborar para a avaliação das políticas e dos serviços públicos previdenciários. A partir das informações obtidas e/ou manifestações ou denúncias ocorridas, como também pedidos de acesso à informação deve encaminhar aos setores competentes, acompanhar e responder aos usuários do serviço garantindo-lhes o direito de resposta uma vez que a Autarquia poderá aproveitar o que realmente contribuir para o aprimoramento da governança.

A cada semestre é elaborado um relatório gerencial para subsidiar a governança e, ao mesmo tempo, prestar informações sintéticas e analíticas, com base nos dados extraídos do acompanhamento feito no período, transformando-se num documento estratégico de grande valor uma vez que mostra o processo de trabalho da ouvidoria por meio dessa prestação de contas.

6. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

O Art. 18 DA Resolução Normativa nº 01/2021 trata da Ouvidoria como um setor integrado da estrutura administrativa organizacional do IPSEMC, com o objetivo de prestar informações às solicitações dos beneficiários e cidadãos em geral ao qual compete:

- I- Receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso visando o aprimoramento do processo de prestação de serviço público previdenciário;
- II- Prezar pela autonomia do cidadão oferecendo instrumentos para que seja o promotor da resolução de seu problema;
- III- Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos previdenciários municipais;
- IV- Informar aos cidadãos que trazem suas demandas específicas quais são os órgãos que devem ser acionados, quais as responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;
- V- Informar adequadamente a direção da organização sobre os indicativos de satisfação dos usuários;
- VI- Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pela gestão previdenciária municipal;
- VII- Exercer outras atividades correlatas designadas pelo superior imediato.



7. APRESENTAÇÃO

Este relatório consiste numa simples prestação de contas da Ouvidoria do Ipsemc quanto as atividades desenvolvidas no instituto durante o primeiro semestre de 2022 no que diz respeito às demandas ocorridas em seus canais de atendimento (comunicação via e-mail, telefone ou presencial). A elaboração deste documento obedece o que determina o Manual de Gestão da Ouvidoria e segue as diretrizes ora formuladas sem desprezar a necessidade da eficiência na prestação dos serviços, do aprimoramento da comunicação e relacionamento entre o Ipsemc e seus usuários de modo geral.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações dos segurados internos e externos solicitadas à Instituição, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações coletadas e trabalhadas. A Ouvidoria do IPSEMC é o ambiente organizacional onde o segurado e/ou cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo maior de promover efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados com o fito de transformá-los em serviços eficazes.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do IPSEMC (servidores, alunos e professores das atividades integrativas), quanto o público externo (população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria se preocupa em buscar as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão. As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria, como também oferece ampla publicidade das principais demandas trabalhadas e respondidas.

“Poucos têm a humildade de saber ouvir, muitos só sabem falar. Quem escuta vai longe, quem só fala não vai a nenhum lugar...” (Reges Cordeiro)



8. SOBRE O ATENDIMENTO

O atendimento de Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelos seus usuários por meio de telefone, carta, mensagem eletrônica ou presencial, a fim de enviar reclamações, denúncias, sugestões, críticas, elogios ou solicitar informações. A manifestação do usuário é registrada e a Ouvidoria analisa o caso apresentado e, de acordo com essa análise e comunicação com as demais instâncias do Ipsemc, identifica os procedimentos a serem adotados.

Todo processo tem até 10 (dez) dias úteis a contar do registro da solicitação para seu pleno atendimento, tempo em que a Ouvidoria deve ter uma resposta a respeito. Em termos de denúncias, a Ouvidoria confere se há requisitos mínimos de admissibilidade e encaminha para os setores responsáveis.

O primeiro semestre deste exercício foi marcado por intensa atividade institucional tendo em vista os sistemas implementados na Autarquia, especialmente em função de duas questões: automação dos processos e redução drástica do uso de papel. Ocorre que, para a automação dos processos, teve-se que adotar o treinamento e a capacitação dos servidores na busca pelo equilíbrio entre os recursos humanos operadores dos sistemas e a ampliação de resultados. Trata-se de um momento delicado e importante permeado por questões sistêmicas que estão sendo solucionadas cujos resultados já começam a fluir.

Neste contexto a Ouvidoria está envolvida a ponto de na pesquisa de satisfação obteve-se resultado muito satisfatório. Continuamos nessa luta, nessa batalha conforme determina nossa presidência até que alcancemos a excelência que desejamos.



9. FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA DO IPSEMC

A Ouvidoria institucional é totalmente acessível como pode verificar no próprio Portal da Autarquia www.ipsemc.pb.gov.br conforme especificado na tabela a seguir:

FERRAMENTAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA

<i>Menu: Ouvidoria</i>	http://www.ipsemc.pb.gov.br/pg16/ouvidoria.aspx
<i>Menu: Contato</i>	http://www.ipsemc.pb.gov.br/pg16/contato.aspx
<i>E-mail da Ouvidoria</i>	ouvidoria@ipsemc.pb.gov.br
<i>Telefones institucionais</i>	(83) 3228-1434 / 3228-4799
<i>Pesquisa de Satisfação</i>	http://www.ipsemc.pb.gov.br/pg16/satisfacao.aspx
<i>Presencial na sede do Instituto</i>	Rua Vereador Benedito Ribeiro de Araújo, 648 Formosa - Cabedelo, PB - CEP 58101-132
<i>Outros contatos disponibilizados no Portal</i>	http://www.ipsemc.pb.gov.br/pg16/contato.aspx

Tabela 02 – Fonte: www.ipsemc.pb.gov.br

10. ATENDIMENTOS / DEMANDAS DO SEMESTRE

DEMANDAS	QUANTIDADE
Reclamação	017
OBS. Essas reclamações foram apenas sobre como ter acesso ao contracheque (foram orientados como acessar no portal) e outras questões inerentes a diferenças salariais entre a atividade e a inatividade ou outros eventos de sistemas.	
Denúncia	000
Informações Gerais	851
Sugestões	000
Elogio	030
Aposentadorias / Pensões	522
(Contatos / ligações / informações e outros)	
Mensagens via whatsapp	604
Telefonemas (Fazer / Receber)	497
E-mails (recebidos / respondidos)	018
Outro	000

(Dados estimados / aproximados)

8.1 Representação Gráfica

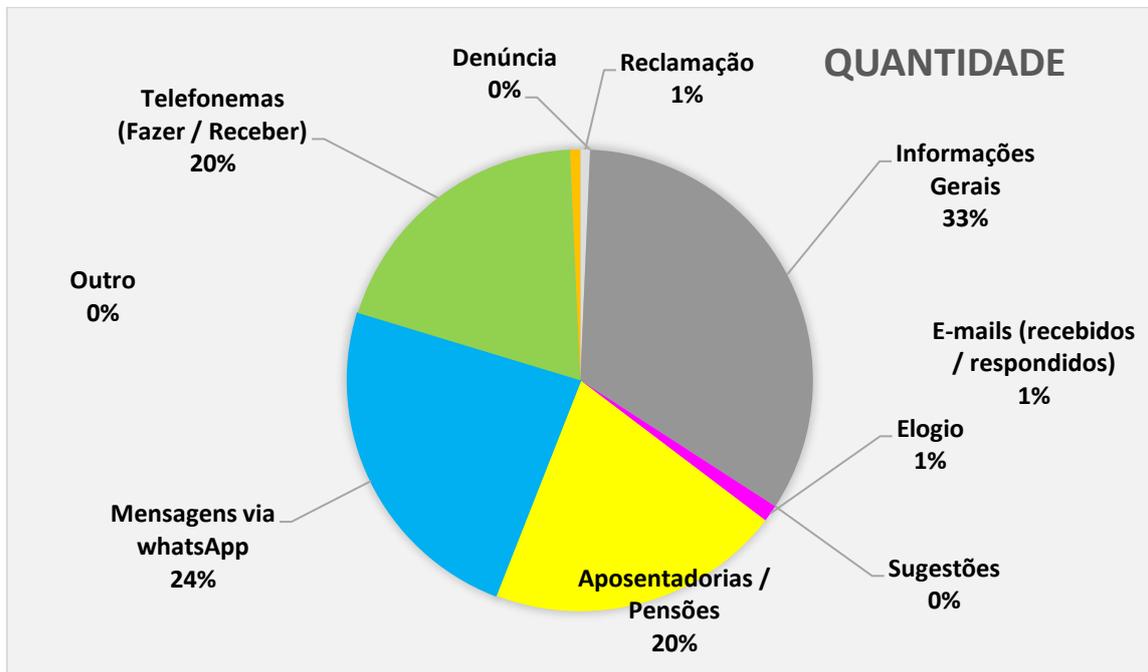


Gráfico 01: Representação estimada aproximadamente quantificada.

“Deus deu-nos duas orelhas e uma boca para nos advertir de que se impõe mais ouvir do que falar.”

(Zenão de Cítio)



11. AGRADECIMENTOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste semestre as atividades realizadas por esta Ouvidoria foram efetivadas com a colaboração das diretorias, coordenadorias e setores diversos desta Autarquia previdenciária, pessoas e profissionais que se dedicam com boa vontade e atendem prontamente as solicitações que fazemos em razão das demandas manifestadas. A Ouvidora agradece à Presidência, às Diretorias, à Assessoria Jurídica, pela tamanha parceria visando o atendimento das demandas que são recepcionadas por este setor o que facilita a interação e a resposta impulsionando às melhores práticas de gestão.

Neste período os desafios foram enfrentados, o trabalho fluiu, respostas foram dadas com processos resolvidos e atualizados. Obviamente, em breve estaremos muito melhor, ou seja, quando alcançarmos cem por cento no âmbito digital, mesmo porque processos automatizados rolam mais rápido contribuindo com uma resposta mais eficaz até mesmo em relação aos prazos ora praticados.

Embora o trabalho da Ouvidoria seja focado no segurado e na sociedade em geral, os achados entre vários assuntos até mesmo na área de benefícios permitem o enriquecimento do setor, pois contribui para elucidar questões relacionadas não apenas a Ouvidoria, mas também àqueles vinculados ao nosso RPPS como um todo. Dessa forma, a gente acaba sendo uma referência e, sobretudo, adquire conhecimentos em várias áreas de atuação da Autarquia previdenciária.

Finalmente, a Ouvidoria expressa profunda gratidão a Deus pela vida e oportunidade de contribuir com o bem-estar do segurado incorporando melhorias contínuas, ajustes, tendências e outras variáveis objetivando o aperfeiçoamento do serviço a fim de atender as demandas institucionais de modo rápido, prático, eficiente e eficaz.

Glaudenes de Figueiredo Gouveia
Ouvidora do Ipsemc