



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

RELATÓRIO DA OUVIDORA DO IPSEMC

2º SEMESTRE 2022



OUVIDOR

GLAUDENES DE FIGUEIREDO GOUVEIA

CABEDELLO-PB, 30 DE DEZEMBRO 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	05
6	Atribuições da Ouvidoria	06
7	Legislação Aplicada	07
8	Apresentação	08
9	Sobre o Atendimento	09
10	Formas de Acesso à Ouvidora do IPSEMC	10
11	Atendimento / demandas do Semestre	11
11.1	Representação Gráfica	12
12	Resultados da Ferramenta Pesquisa de Satisfação	13
12.1	Representação Gráfica	13
13	Agradecimentos e Considerações Finais	14



“Até o insensato passará por sábio, se ficar quieto, e, se contiver a língua, parecerá que tem discernimento.”

(Provérbios 17.28)



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 de cada servidor vinculado ao mesmo juntamente com a Administração Municipal, a Diretoria Executiva do IPSEMC e 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 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 pensão 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 criar um sistema de previdência para os servidores objetivando assegurar o direito constitucional a uma aposentadoria integral de forma a não comprometer as finanças públicas do Município.

Sendo assim, foi constituído um grupo de trabalho que durante dois anos estudou, pesquisou, realizou cursos, promoveu discussões internas e elaborou um anteprojeto de lei acarretando por diversas vezes a reelaboração do mesmo, pois o processo assim o exigia. Desta feita destacam-se a participação da Secretaria de Administração e Procuradoria-Geral do Município que de forma responsável contribuíram significativamente.

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 da equipe aplicando-a 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, manifestações ou denúncias ocorridas, como também pedidos de acesso à informação deve encaminhar aos setores competentes, acompanhar e responder aos usuários 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 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 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. LEGISLAÇÃO APLICADA

- I- Lei Municipal N.º 1.505 de 26 de agosto de 2010.
- II- Resolução Normativa nº 01/2021do IPSEMC.
- III- Manual do Pró-Gestão RPPS - Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, instituído pela Portaria MPS Portaria MPS nº 185/2015.
- IV- Código de Ética do IPSEMC.

Segundo o Manual do Pró-Gestão RPPS, a Ouvidoria é um serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações proporcionando uma via de comunicação permanente entre instituição e pessoas ou grupos ligados a ela. Seu funcionamento deverá observar os requisitos abaixo cabendo ao Conselho Deliberativo avaliar periodicamente a qualidade dos resultados de sua atuação:

- a) Os gestores deverão utilizar os relatórios por ela produzidos para aprimorar os serviços e a administração do RPPS analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas e acolher as que forem pertinentes.
- b) Assegurar a confidencialidade e o sigilo dos registros.
- c) Encaminhar as demandas aos setores responsáveis para providências necessárias.
- d) Prover as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações.
- e) Avaliação o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento.
- f) Acompanhar as providências tomadas pelos gestores e prazos pra cumprimento.

A Ouvidoria deverá ser implantada em parceria com o ente federativo ou pela própria unidade gestora do RPPS de acordo com o nível de certificação pretendido:

- Nível I: Disponibilização no site do ente federativo ou do RPPS de um canal de comunicação no modelo “fale conosco”.



- Nível II: Adicionalmente aos requisitos do Nível I, no mínimo 1 (um) servidor exercendo a função de Ouvidor na estrutura do ente federativo ou da unidade gestora do RPPS.
- Nível III: Adicionalmente aos requisitos do Nível I, no mínimo 1 (um) servidor efetivo exercendo a função de Ouvidor na estrutura do ente federativo ou da unidade gestora do RPPS.

8. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem a finalidade de prestar contas das atividades desenvolvidas no instituto pela Ouvidoria quanto à sua atuação durante o segundo semestre de 2022 no que diz respeito às demandas ocorridas em seus canais de atendimento (via e-mail, telefone ou presencial). A elaboração deste documento obedece ao 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, pois não basta ter ouvidos para ouvir o que o outro diz. “Escutar é uma arte porque nem todo mundo sabe como escutar de verdade. Escutar é processar o que se está escutando, dar significado e fazer um esforço para compreender, e se colocar no lugar do outro a partir do que está sendo compartilhado e sendo necessário, encaminhar para possível resposta.

A escuta ativa é muito rara tendo em vista que nem sempre se encontra alguém disposto a isso. Durante a vida somos ensinados a falar, a se posicionar, a orientar nos esquecendo de que antes é necessário compreender o que se passa nas diversas situações ou questões para poder prover soluções. Dessa forma, o trabalho da Ouvidoria segue sem entraves uma vez que tem procurado resolver as demandas da melhor forma possível.

Os dados estatísticos aqui apresentados se referem às solicitações dos segurados internos e externos que chegam no âmbito da Ouvidoria, recebidas no período supracitado, e que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas com base nas informações coletadas. 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 e tem como objetivo promover efetividade e aperfeiçoar os serviços ofertados.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do IPSEMC (servidores, alunos e professores das atividades integrativas) quanto o externo (população em geral). Portanto, as informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento como também oferece ampla publicidade das principais e possíveis respostas.

9. SOBRE O ATENDIMENTO

Como observou-se no relatório anterior, o atendimento da Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelos seus usuários por meio de telefone, carta, mensagem eletrônica ou presencial, a fim de promover interação. 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 o 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. Em termos de denúncias a Ouvidoria confere se há requisitos mínimos de admissibilidade e encaminha para os setores responsáveis.

O segundo semestre deste exercício foi marcado por intensa atividade institucional tendo em vista a implementação de sistemas especialmente em função de duas questões: automação dos processos e redução do uso de papel e uso do whatsapp corporativo o qual propiciou respostas mais rápidas. É de suma importância destacar a relevância do processo RPPS Digital que tem trazido resultados positivos, uma vez que foi adotado o treinamento e a capacitação dos servidores na busca incessante e progressiva pelo equilíbrio entre os recursos humanos operadores dos sistemas e a ampliação de resultados.

Nesse caso a Ouvidoria acaba tendo um papel relevante, pois os elementos apresentados por meio das pesquisas comprovam a satisfação dos usuários em relação às respostas mais rápidas. Esse ouvir significa agir, provocar, solucionar, responder, orientar aos



que lhe procuram com alguma carência de informação. Assim sendo, o trabalho da Ouvidoria continua sendo realizado frente ao cumprimento da missão institucional.

10. 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



11. ATENDIMENTOS / DEMANDAS DO SEMESTRE

DEMANDAS	QUANTIDADE
Reclamação	000

Quanto ao item acima:

1. No relatório anterior foi evidenciada a existência de reclamações sobre como ter acesso ao contracheque tendo em vista a mudança de sistema da folha de pagamento, pois estava apresentando problemas que foram resolvidos e a situação normalizada;
2. Por outro lado, estava ocorrendo problemas de queda na internet. Com a implantação de uma rede lógica cabeada o problema foi solucionado.

Denúncia	000
Informações Gerais / Atendimento Presencial	133
Sugestões	000
Elogio	046
Mensagens via whatsapp	089
Telefonemas (Fazer / Receber)	146
E-mails (recebidos / respondidos)	003
Outro	000

(Dados estimados / aproximados)



11.1 Representação Gráfica

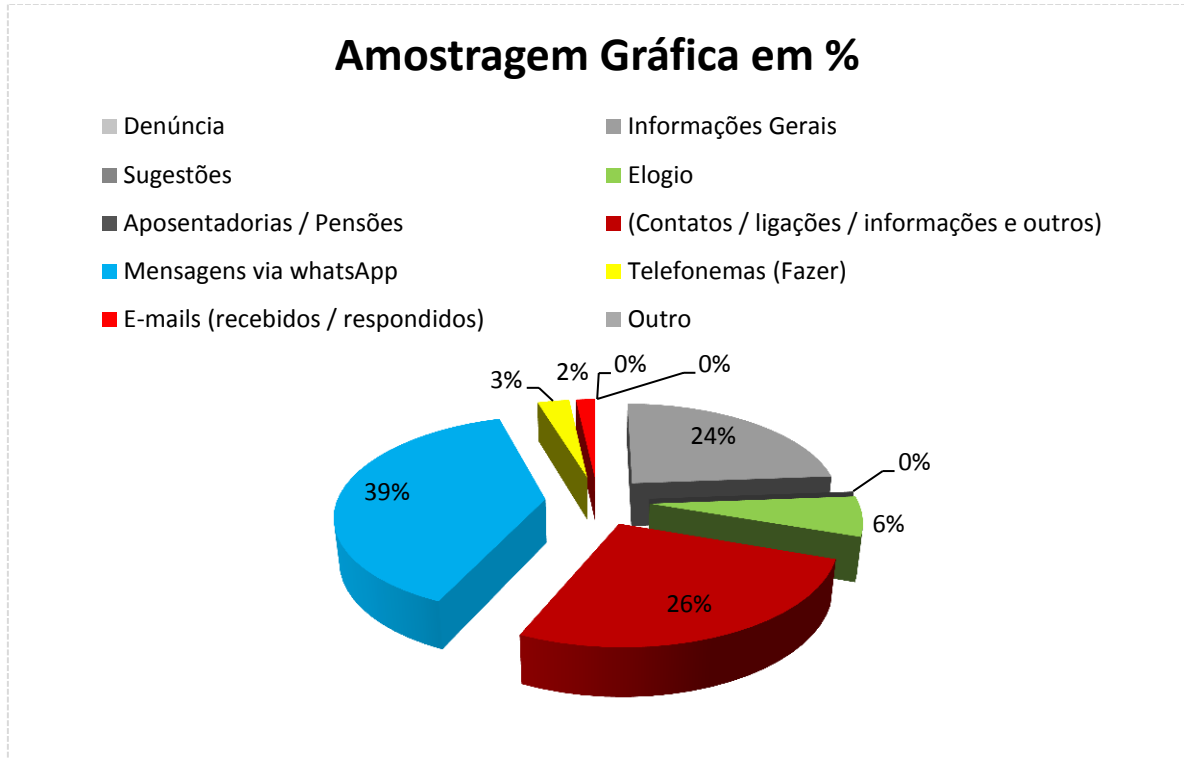


Gráfico 01: Representação estimada aproximadamente quantificada.



“Ganhamos ordinariamente mais em ouvir do que em falar; quando falamos despendemos, quando ouvimos arrecadamos.”

(Marquês de Maricá)

12. RESULTADOS DA FERRAMENTA - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

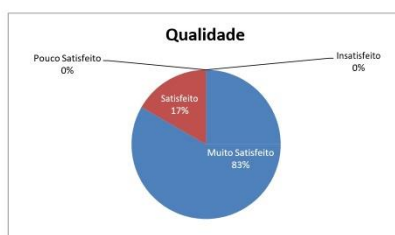
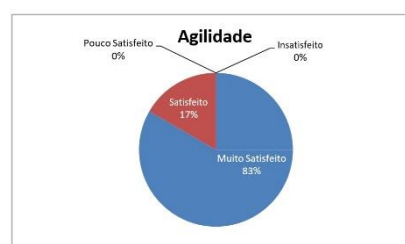
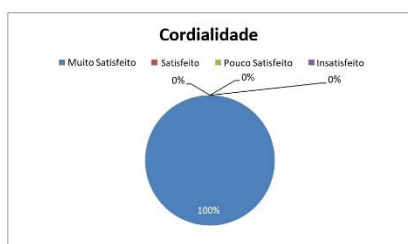
O Ipsemc utiliza a ferramenta de pesquisa de satisfação para medir o nível de satisfação dos seus usuários com os serviços. Isso faz parte de sua política de avaliação em cumprimento aos critérios de Governança Corporativa e do Pró Gestão. A pesquisa é feita tanto presencial por meio de formulários, quanto pela internet e as respostas são organizadas em dados estatísticos, bem como os comentários analisados o que nos permite fazer as mudanças e ajustes necessários a fim de atender melhor. Assim, ora divulgamos os resultados da pesquisa de satisfação realizada no período de julho a dezembro de 2022.

As respostas são avaliadas periodicamente e no período citado foram os seguintes:

- Cordialidade que compreende educação, gentileza, afeição, bom atendimento e clareza na comunicação obteve 100% para muito satisfeito;
- Agilidade (tempo para atender os objetivos dos usuários);
- Qualidade (eficiência dos serviços) e
- Ambiente Físico (infraestrutura do prédio) todos obtiveram igualmente 83% para muito satisfeito e 17% para satisfeito.
- Atendimento via WhatsApp, cuja forma de medição tem como base uma escala de 0 a 5, obteve 100% de avaliação positiva.

O Ipsemc agradece o feedback de todos os que dedicaram seu tempo ao responder os formulários da pesquisa de satisfação e esperamos corresponder cada dia mais às expectativas de nossos usuários dentro do que é possível, legal e justo.

12.1 Representação gráfica aos itens mais relacionados a Ouvidoria, pois dizem respeito à cordialidade, à agilidade, qualidade e atendimento.





13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste segundo semestre as atividades realizadas por esta Ouvidoria foram efetivadas com a colaboração das diretorias, coordenadorias e setores diversos desta Autarquia que se dedicam com vontade a atender prontamente as solicitações. A Ouvidora agradece à Presidência, às Diretorias, à Assessoria Jurídica pela parceria nas demandas recepcionadas por este setor facilitando a interação e assim contribuir na melhoria da prática de gestão.

Neste período os desafios foram enfrentados e o trabalho fluiu e, ao acompanhar o trabalho de alguns colegas é possível observar o quanto a escuta é importante no cotidiano, não apenas por suprir, em parte, a carência existente no contexto, mas acolher as pessoas minimizando a distância e indiferença existente no mundo atual.

Embora o trabalho da Ouvidoria seja focado no segurado e na sociedade em geral os vários assuntos permitem o enriquecimento do setor, pois contribui para elucidar questões vinculadas ao nosso RPPS como um todo. Sendo assim, a gente acaba sendo uma referência e, sobretudo, adquire conhecimentos em várias áreas de atuação da Autarquia previdenciária.

Por fim, nossa gratidão a Deus pela vida e oportunidade de contribuir com o bem-estar do segurado incorporando melhorias, ajustes, tendências e outras variáveis objetivando o aperfeiçoamento do serviço tornando-o eficiente e eficaz.

Glaudenes de Figueiredo Gouveia
Ouvidora do Ipsemc