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

Assinado digitalmente
GLAUDENES DE FIGUEIREDO GOUVEIA:38006219400
02/07/2025 - 09:32:30

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO IPSEMC 2/º SEMESTRE 2024

Pró-Gestão RPPS CERTIFICAÇÃO NÍVEL III

OUVIDORA

GLAUDENES DE FIGUEIREDO GOUVEIA

CABEDELO/PB, 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Documento digital, verifique em:https://ipsemc.pd.publicservice.com.br/governo-digital.html#!/portal/
Identificador: e9464235edce27e78fb6538f7318b5e

SUMÁRIO

1	Introdução	03
	1.1 Metodologia	03
	1.2 Principais Resultados	03
	1.3 Recomendações	03
	1.3.1 Resultado da Avaliação das Denúncias	05
	1.4 Conclusão	06
2	O que é o IPSEMC?	07
3	Por que o IPSEMC foi criado?	07
4	Breve Histórico do IPSEMC	07
5	Diretrizes Estratégicas do IPSEMC	08
	5.1 Missão	08
	5.2 Slogan	08
	5.3 Visão	09
	5.4 Valores	09
6	A Ouvidora	09
7	A Importância de uma Ouvidoria na Organização Pública	10
8	Atribuições da Ouvidoria	11
9	Apresentação	12
10	Sobre o Atendimento	12
11	Formas de Acesso à Ouvidora do IPSEMC	13
12	Atendimento / demandas do Semestre	14
	12.1 Representação Gráfica	14
13	Agradecimentos e Considerações Finais	15

"Se não sabe escutar, não sabe falar."

(Heráclito)

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria desempenha um papel essencial na promoção da excelência no atendimento ao cliente previdenciário sendo um canal de comunicação fundamental entre a autarquia e seus segurados. Neste relatório, apresentamos uma simples análise abrangente das interações recebidas pela Ouvidoria no período de julho a dezembro de 2024 destacando os principais temas e tendências identificados.

O objetivo deste relatório é fornecer uma visão transparente e detalhada das manifestações dos segurados, permitindo uma análise aprofundada das preocupações e sugestões levantadas. Ao compreender essas informações, o IPSEMC tem tomado medidas proativas para melhorar os processos, serviços e a satisfação geral dos usuários.

1.1 Metodologia:

Para a elaboração deste relatório, foram analisadas todas as interações registradas pela Ouvidoria durante o período de julho a dezembro de 2024. As interações incluíram reclamações, elogios, sugestões, pedidos de informações e outros tipos de manifestações dos clientes.

1.2 Principais Resultados:

Nesta seção, apresentaremos os principais resultados obtidos a partir da análise das interações recebidas pela Ouvidoria. Serão destacados os temas mais recorrentes, os índices de satisfação dos clientes e as áreas identificadas como necessitando de melhorias.

1.3 Reclamações:

As principais reclamações do período analisado (julho a dezembro de 2024) podem ser resumidas em: diversificação das atividades integrativas tanto nas opções de atividades quanto na capacidade de atendimento; implementação de autoatendimento (realizar operações utilizando apenas a internet); uniformização da qualidade de atendimento (todos os setores devem ter a mesma postura de qualidade no atendimento); horário para protocolar processos seja estendido até as 14h, independente do tempo para finalização do protocolo.

Uma vez que já foram resolvidas, saíram da lista de reclamações questões como: definição de calendário de pagamento, infraestrutura do prédio, mau funcionamento das linhas telefônicas, mudanças de normas por conta da Reforma Previdenciária, climatização.

O tratamento das denúncias e/ou reclamações é feito de forma cuidadosa, justa e eficiente, independentemente do contexto em que ela ocorre. O Ipsemc, enquanto órgão governamental previdenciário tem seguido os procedimentos adequados, pois isto é essencial para garantir que as preocupações sejam devidamente avaliadas e abordadas. Aqui estão os passos gerais que existem e que ocorrem no Ipsemc para tratar uma denúncia:

Recepção da Denúncia: Garantia de que existem canais de comunicação apropriados para receber denúncias. Isso pode incluir um formulário online, um e-mail específico ou um número de telefone.

Confidencialidade: O Ipsemc assegura que a denúncia seja tratada com sigilo. Isso é fundamental para proteger a pessoa que fez a denúncia de possíveis retaliações ou consequências negativas.

Avaliação Inicial: Análise a denúncia inicialmente para determinar sua natureza, gravidade e se ela se enquadra em políticas, regulamentos ou leis relevantes.

Investigação: Se a denúncia parecer válida, poderá ser iniciada uma investigação imparcial e detalhada. Isso pode envolver entrevistar as partes envolvidas, coletar evidências, revisar documentos relevantes e buscar testemunhos.

Coleta de Evidências: Podem ser reunidas todas as informações e evidências relevantes que possam corroborar ou refutar as alegações feitas na denúncia.

Avaliação e Decisão: Com base nas evidências coletadas, a situação é avaliada de maneira imparcial para que seja tomada decisão informada. Isso pode envolver determinar se houve violações de políticas, regulamentos ou leis.

Ação Corretiva: Em caso de necessidade serão identificadas irregularidades, implemente ações corretivas apropriadas. Isso pode incluir disciplina, treinamento, alterações em políticas ou qualquer outra medida necessária para resolver o problema.

Comunicação: Manter as partes interessadas informadas sobre os resultados da investigação e quaisquer medidas tomadas. Isso ajuda a garantir transparência e confiança no processo.

Prevenção Futura: Avalie se há maneiras de prevenir situações semelhantes no futuro. Isso pode envolver aprimorar políticas, reforçar treinamentos ou ajustar procedimentos.

Apoio às Partes Envolvidas: Certifique-se de que as partes envolvidas recebam o apoio necessário, seja em termos emocionais, psicológicos ou práticos, durante e após o processo de tratamento da denúncia.

1.3.1 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES / DENÚNCIAS E COMENTÁRIOS

a) *Critérios de tempo de atendimento* – o Ipsemc passa por uma evolução tecnológica desde que passou adotar Sistema RPPS Digital para todos os processos e atividades. Houve uma evolução significativa no tempo de atendimento e neste aspecto não foram identificadas queixas no período.

b) *Definição do calendário de pagamento x Datas atuais de pagamento*: Até abril de 2024, foram identificadas algumas reclamações, mas já a partir de maio do presente exercício o calendário de pagamento foi novamente oficializado, com ampla divulgação no portal e nas redes sociais do instituto, bem como nos setores responsáveis pelo atendimento.

c) *Informações gerais que dependem das mudanças da reforma previdenciária por parte dos servidores que ainda não se atualizaram sobre as novas*

Documento digital, verifique em:https://ipsemc.pd.publicservice.com.br/governo-digital.html#!/portal/
Identificador: e9464235edce27e78fb6538f7318b5e

mudanças: atualmente, os clientes têm vindo se informar a respeito das mudanças desta Reforma Previdenciária; eles não estão reclamando mais e, sim, procurando se atualizar.

d) Diversificação das atividades integrativas tanto nas opções de atividades quanto na capacidade de atendimento que melhorou bastante após a conclusão do prédio sede;

e) Implementação de autoatendimento (realizar operações utilizando a internet) sem desprezar o atendimento presencial procurado. Cada dia, o Ipsemc busca aprimorar seu atendimento para melhor servir aos usuários;

f) Uniformização da qualidade de atendimento (todos os setores devem ter a mesma postura de qualidade no atendimento): esta é um princípio fundamental do Ipsemc e temos cobrado isso de todos os setores;

g) Horário para protocolar processos foi estendido até as 14h, independente do tempo para finalização do protocolo.

Com essas informações evidencia-se que o tratamento das reclamações, críticas e observações negativas é conduzido de maneira justa, imparcial e profissional. Cada situação pode ser única, e é importante adaptar esses passos ao contexto específico em que a denúncia ocorre. Além disso, seguir as leis e regulamentos aplicáveis é fundamental ao lidar com denúncias, especialmente em casos que envolvem questões legais. As denúncias evidenciadas neste relatório são referentes a situações de mudanças organizacionais estratégicas que toda empresa passa quando resolve seguir o caminho rumo à excelência.

1.4 Conclusão:

Por fim, concluiremos o relatório ressaltando a importância da Ouvidoria como um canal de escuta ativa dos clientes e como um meio eficaz de identificar oportunidades de melhoria. Ao analisar cuidadosamente as interações recebidas e implementar as recomendações propostas, estaremos fortalecendo os laços com nossos clientes, promovendo a transparência e a excelência no atendimento.

A Ouvidoria continuará a desempenhar um papel fundamental na construção de relacionamentos sólidos com os clientes e no aprimoramento contínuo de nossos serviços.

Atualmente, estamos adotando novas diretivas de ação no tocante a uma maior proatividade do setor, com levantamento semanal das demandas (pesquisa de satisfação, e-mails, WhatsApp, etc.).

2. 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.

3. 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.

4. 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."

5. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DO IPSEMC

5.3.1 Missão

Assegurar os direitos previdenciários dos segurados e dependentes, mantendo o equilíbrio financeiro e atuarial, promover a educação previdenciária e contribuir para gestão responsável do município.

5.3.2 Slogan

"Valorizando o seu futuro."
"Zele esta casa. Hoje você a sustenta. Amanhã será sustentado por ela."

5.3.3 Visão

Ser referência na gestão previdenciária, com inovação e sustentabilidade, garantindo a segurança financeira e social dos nossos segurados.

5.3.4 Valores

- **Transparência**
  Aprimorar a transparência e a honestidade institucional de modo a aumentar confiança, a respeitabilidade com os segurados e sociedade em geral.

- **Excelência na Gestão**
  Promover a melhoria contínua dos resultados organizacionais, de forma lógica e sustentável, mantendo a conformidade com os padrões comparáveis aos das melhores organizações previdenciárias.

- **Sustentabilidade**
  Desenvolver a cultura da responsabilidade institucional e, socioambiental visando realizar ações que contribuirão para o bem-estar e a defesa dos interesses dos previdenciários e da sociedade.

- **Educação Previdenciária**
  Fortalecer a educação continuada visando disseminar o conhecimento previdenciário com informações de qualidade; promover ações educacionais com o propósito de conscientizar aos segurados sobre seus deveres e direitos.

- **Ética**
  Ética: Agir de acordo com os princípios morais que delimitam as relações pessoais e impessoais descritas no Código do IPSEMC.

Jingle + slogan do IPSEMC: "Zele esta casa. Hoje você a sustenta, amanhã será sustentado por ela. Ipsemc valorizando o seu futuro!"

5.1 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 o objetivo de 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. IMPORTÂNCIA DE UMA OUVIDORIA NA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA

A ouvidoria desempenha um papel fundamental em uma organização pública, pois atua como um canal de comunicação direta entre os cidadãos e a administração pública. Sua importância reside em várias dimensões que contribuem para o aprimoramento da transparência, responsabilidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados, em nosso caso, pelo Ipsemc. Aqui estão alguns dos principais pontos que destacam a importância da ouvidoria em uma organização pública:

Canal de Comunicação com os Cidadãos: A ouvidoria é um canal pelo qual os cidadãos podem expressar suas opiniões, sugestões, reclamações e preocupações em relação aos serviços públicos. Isso permite que a administração pública esteja ciente das necessidades e expectativas da população segurada.

Transparência e Prestação de Contas: A presença de uma ouvidoria demonstra o compromisso da organização em ser transparente e responsável perante os cidadãos. As reclamações e *feedback* dos cidadãos podem ser monitorados e avaliados, contribuindo para a melhoria contínua dos processos e serviços.

Identificação de Problemas e Melhorias: A ouvidoria coleta informações sobre problemas recorrentes, deficiências nos serviços e possíveis lacunas nas políticas públicas. Isso permite que a administração identifique áreas que precisam de melhorias e implemente ações corretivas.

Fortalecimento da Cidadania: A ouvidoria empodera os cidadãos, dando-lhes uma voz ativa na governança pública. Isso cria um senso de cidadania participativa e fortalece a relação entre os cidadãos e a governança.

Prevenção de Conflitos e Corrupção: A ouvidoria atua como um mecanismo preventivo, identificando problemas antes que se intensifiquem e se transformem em conflitos maiores. Além disso, a transparência e a prestação de contas promovidas pela ouvidoria podem ajudar a prevenir casos de corrupção.

Feedback para Tomada de Decisões: Os insights coletados pela ouvidoria fornecem dados valiosos para os gestores públicos tomarem decisões informadas e orientadas pelas necessidades da população.

Aumento da Eficiência e Qualidade dos Serviços: As reclamações e sugestões recebidas pela ouvidoria podem destacar áreas específicas que precisam de melhorias. Ao abordar essas questões, a administração pública pode aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

Mediador Imparcial: A ouvidoria atua como um intermediário neutro entre os cidadãos e a administração, buscando soluções justas e equitativas para as questões levantadas.

Avaliação do Desempenho Institucional: A ouvidoria pode avaliar o desempenho das diferentes áreas da organização pública e identificar aquelas que podem precisar de mais atenção ou recursos.

Melhoria da Imagem Institucional: Uma organização pública que valoriza e investe em uma ouvidoria eficaz demonstra seu compromisso com a melhoria contínua e o atendimento às necessidades dos cidadãos, o que pode melhorar sua reputação perante a sociedade.

Em resumo, a ouvidoria desempenha um papel crucial na promoção da transparência, responsabilidade e eficiência nas organizações públicas, ao mesmo tempo em que fortalece a participação cidadã e contribui para a melhoria geral dos serviços governamentais previdenciários.

7. 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.

7.1 PRESTAÇÃO DE CONTAS NESTE RELATÓRIO

O presente relatório consiste numa simples prestação de contas da Ouvidoria do Ipsemc quanto às atividades desenvolvidas no instituto durante o segundo semestre de 2024 no que diz respeito às demandas ocorridas em seus canais de atendimento (comunicação 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.

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.

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 segundo 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 e especialmente por conta de atividades e demandas relacionadas à Recertificação no Pró-Gestão RPPS pretendida pelo IPSEMC. Ocorre que, para a automação dos processos, teve-se que adotar o treinamento

Documento digital, verifique em:https://ipsemc.pd.publicservice.com.br/governo-digital.html#!/portal/
Identificador: e9464235edce27e78fb6538f7318b5e

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 se pode verificar no próprio Portal da Autarquia www.ipsemc.pb.gov.br, conforme especificado na tabela a seguir:

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

Tabela 01 – Fonte: www.ipsemc.pb.gov.br

10. ATENDIMENTOS / DEMANDAS DO SEMESTRE

DEMANDAS	QUANTIDADE
Reclamação	08
Denúncia	00
Informações Gerais	190
Elogios	26
Atendimentos via *Whatsapp*	70*
Telefonemas (Fazer / Receber)	86*
E-mails (recebidos / respondidos)	01
Participantes da Pesquisa de Satisfação	52
Outros	00

(* Dados estimados / aproximados)

10.1 Representação Gráfica

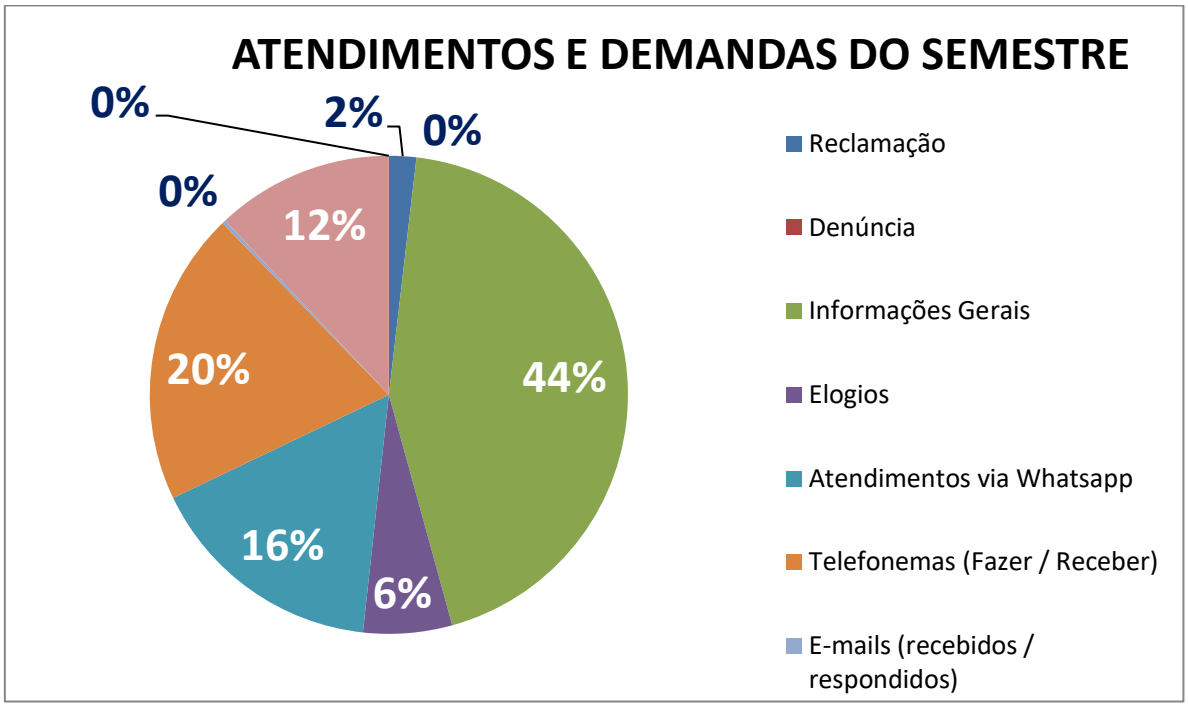

Gráfico 01: Representação estimada aproximadamente quantificada.

11. AGRADECIMENTOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Gostaria de apresentar algumas considerações finais sobre o relatório da Ouvidora, com o objetivo de resumir e destacar os principais pontos abordados ao longo deste documento. Como Ouvidora, meu papel é garantir a transparência, a imparcialidade e a qualidade dos serviços prestados pela instituição, bem como promover a defesa dos direitos dos cidadãos.

Durante o período analisado neste relatório, recebemos um volume significativo de manifestações dos usuários, o que demonstra a confiança depositada em nosso trabalho e a importância do papel da Ouvidoria para o aprimoramento contínuo de nossos serviços. Através dessas manifestações, pudemos identificar questões recorrentes e pontos sensíveis que requerem atenção especial.

A equipe previdenciária dedicou esforços consideráveis para responder prontamente a todas as manifestações recebidas, priorizando a resolução dos problemas apresentados pelos usuários. Implementamos um sistema DIÁRIO de registro e acompanhamento dos casos, o que nos permitiu agilidade na análise e encaminhamento das demandas para as áreas responsáveis, visando à sua solução adequada e tempestiva.

Durante o período, observamos um aumento na solicitação de informações relacionadas a políticas e procedimentos da instituição. Nesse sentido, enfatizamos a importância de aprimorar a comunicação institucional, fornecendo informações claras e acessíveis, bem como promovendo uma cultura de transparência – comunicação, ou seja, o que for, para que os usuários possam compreender melhor nossos processos e tomar decisões informadas.

Um aspecto relevante identificado foi a necessidade de aprimorar a capacitação e o treinamento dos colaboradores, visando à melhoria na qualidade do atendimento e na resolução eficaz das demandas pelo que ocorrido várias capacitações. Recomendamos continuar investindo em programas de capacitação contínua, tanto em relação ao conhecimento técnico quanto no desenvolvimento de habilidades de comunicação e empatia, que são essenciais para lidar com situações delicadas e sensíveis.

Ainda, é fundamental fortalecer as parcerias internas, buscando uma maior integração entre as diversas áreas da instituição, de modo a agilizar o tratamento das demandas e garantir uma resposta coesa e consistente aos usuários. A colaboração entre departamentos e setores é essencial para o sucesso do trabalho da Ouvidoria.

Por fim, destaco a importância de tudo que ficou definido nos cursos realizados quanto ao estabelecimento e monitoramento contínuo de indicadores de desempenho, incluindo a Ouvidoria, a fim de avaliar a eficácia das ações implementadas e identificar oportunidades de melhoria. A mensuração de resultados nos permitirá demonstrar a evolução de nosso trabalho e embasar decisões estratégicas para o aprimoramento constante de nossos serviços. Agradeço a confiança depositada em nossa Ouvidoria e reforço o compromisso de continuar buscando a excelência no atendimento e na defesa dos direitos dos usuários. Estamos abertos a sugestões, críticas e contribuições para o aprimoramento de nosso trabalho, pois acreditamos que a participação ativa de todos é fundamental para o fortalecimento de nossa instituição.

Glaudenes de Figueiredo Gouveia
Ouvidora do Ipsemc

"É preciso saber ouvir. Acolher. Deixar que o outro entre dentro da gente. Ouvir em silêncio. Sem expulsá-lo por meio de argumentos e contrarrazões. E é preciso saber falar. Somente sabem falar os que sabem fazer silêncio e ouvir. E, sobretudo, os que se dedicam à difícil arte de adivinhar: adivinhar os mundos adormecidos que habitam os vazios do outro."

(Ana Jácomo)