



# **RELATÓRIO DE GESTÃO - 2022**

## **OUVIDORIA**

**INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO  
TOCANTINS – IGEPREV-TO**



WANDERLEI BARBOSA

Governador do Estado do Tocantins

SHARLLES FERNADO BEZERRA LIMA

Presidente

ANA CLAÚDIA PEREIRA DA CUNHA

Vice-Presidente

Elaboração

ELENORA ANTONIA DE CARVALHO

Interlocutora Setorial da Ouvidoria



## SUMÁRIO

1 . APRESENTAÇÃO .....	3
2. ATENDIMENTOS.....	5
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	5
3.1 Manifestações por Tipologia: .....	6
3.2 Manifestações recebidas e encaminhadas para outro órgão/entidade por não tratar de assunto de sua competência:.....	7
3.3 Manifestações Identificadas e Anônimas: .....	7
3.4 Manifestações Por Área Demandada: .....	8
3.5 Manifestações Por Assunto Recorrente:.....	8
3.6 Tempo Médio de Resposta: .....	9
3.7 Status das Manifestações:.....	9
4. COMPARATIVO ANUAL.....	10
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	10
6. PROBLEMAS RECORRENTES E SUGESTÕES DE MELHORIA .....	11
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	11



SGD: 2023/24839/004140

## 1 . APRESENTAÇÃO

Base legal

1

### FEDERAL

Lei nº 13.460/2017 – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação Pública – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37.

### ESTADUAL

Ambas as legislações estão regulamentadas pelo:

Decreto nº 6.312/2021 e

Decreto nº 4.389/2013, respectivamente, além da Instrução Normativa CGE Nº 04, de 01/11/2021.



SGD: 2023/24839/004140

A unidade setorial de Ouvidoria do Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins (Igeprev-TO) apresenta o Relatório de Gestão/2022, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Estadual nº 6.312/2021. O presente relatório apresenta dados das manifestações registradas por diversos canais de atendimento e tratadas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, sistema oficial de tratamento de manifestações de Ouvidoria adotado pelo Estado do Tocantins.

A Ouvidoria do Igeprev-TO atua, desde o ano de 2019, prestando atendimento ao público em espaço individualizado, no intuito de possibilitar um melhor acolhimento e tratamento específico às suas demandas. A Ouvidoria atua para oportunizar a participação e o controle social e auxiliar a Gestão na proposição de políticas de melhorias aos serviços prestados.

A referida unidade está diretamente subordinada ao Gabinete da Presidência do Igeprev-TO e conta com 01 (uma) servidora efetiva – a qual responde como interlocutora designada pela Portaria nº 328, de 25 de fevereiro de 2022, publicada no Diário Oficial nº 6.040, de 03 de março de 2022 – além de contar com duas estagiárias, disponibilizando atendimento ao público das 8h às 18h.

Em 2019 o Estado do Tocantins aderiu ao 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 nº 577/2017. Em 2022, o Igeprev-TO, gestor único do Regime Próprio de Previdência Social do Estado do Tocantins – RPPS-TO, alcançou a certificação Pró-Gestão – RPPS no nível II, cujo procedimento se deu por meio de auditoria realizada pelo Instituto de Certificação Qualidade Brasil - ICQ Brasil, aprovado pela Portaria SPREV nº 918/2022.

Além das obrigações previstas na base legal citada anteriormente, o presente relatório visa atender as exigências contidas no Manual para certificação – Pró-Gestão RPPS e será submetido aos Conselhos do Instituto, com posterior publicação no site do Igeprev-TO, no campo destinado à Ouvidoria. Os dados elencados neste relatório foram extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e



SGD: 2023/24839/004140

analisado de forma quali-quantitativa, com a apresentação de gráfico e tabelas ilustrativas sobre o tratamento às manifestações durante o ano em referência.

## 2. ATENDIMENTOS

A Ouvidoria do Igeprev-TO conta com atendimento aos usuários/as de forma presencial (na sede), pelo telefone (63) 3218-7289, por e-mail ([ouvidoria.igeprev.tocantins@gmail.com](mailto:ouvidoria.igeprev.tocantins@gmail.com)) e pela internet, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br, com link disponível pelo site do Instituto.

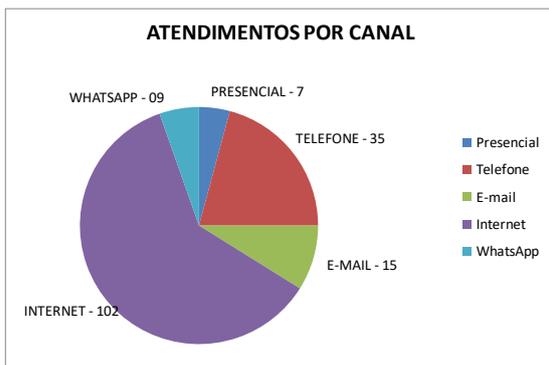


Gráfico1. Atendimentos por Canal de Entrada

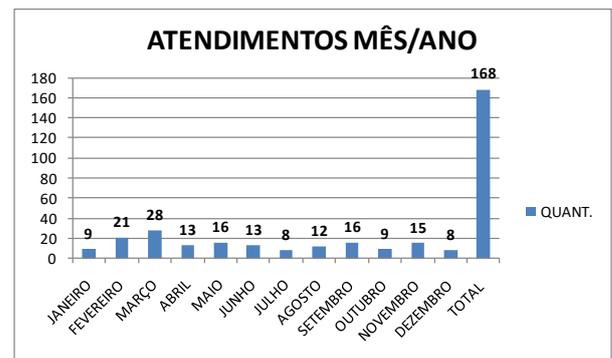


Gráfico2. Atendimentos por Mês/Ano

Como pode ser observado no Gráfico1, dos canais disponíveis para atendimento, a “Internet” aparece com o maior número, com 102 registros, seguida pelo “Telefone” com 35 registros. Já em relação ao Gráfico2, é possível observar que foram realizados 168 atendimentos no ano de 2022, com destaque para os meses de fevereiro e março, sendo este último o mais expressivo, com 28 registros.

## 3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Os atendimentos disponibilizados pela Ouvidoria têm como foco o recebimento e tratamento de manifestações de usuários/as, as quais podem ser:



SGD: 2023/24839/004140

- **SUGESTÃO:** Para sugerir ou formular proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- **ELOGIO:** Para demonstrar satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** Para requerer providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** Para relatar insatisfação relativa a serviço público;
- **DENÚNCIA:** Comunicar prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- **COMUNICAÇÃO:** Para registros de manifestações sem identificação do usuário;
- **ACESSO À INFORMAÇÃO:** Para encaminhar pedidos de acesso a informações públicas, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. (O Serviço de Acesso à Informação – SIC não se caracteriza como manifestação de Ouvidoria, porém, por compreenderem as atribuições de Ouvidoria, serão aqui elencados para efeitos de relatório).

### 3.1 Manifestações por Tipologia:

No Gráfico3, a seguir, são ilustradas as manifestações de Ouvidoria registradas por tipologia durante o ano de 2022, com destaque para o tipo “Reclamação” com 89 registros, seguido pelo tipo “Solicitação” com 55 registros no ano.

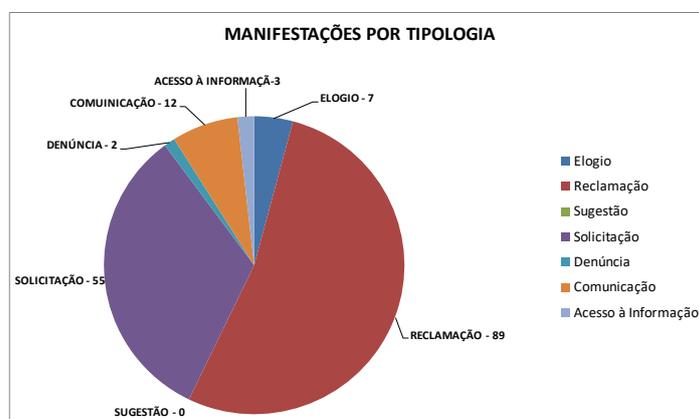


Gráfico 3. Manifestações por Tipologia

Na Tabela1 a seguir são demonstradas as manifestações registradas por mês, com o percentual correspondente ao tipo no ano.

MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA									
MÊS/TIPO	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	COMUNICAÇÃO	ACESSO À INFORMAÇÃO	TOTAL	%
JANEIRO	0	5	0	3	0	1	0	9	5%
FEVEREIRO	0	12	0	6	0	3	0	21	13%
MARÇO	0	16	0	9	0	3	0	28	17%
ABRIL	0	7	0	6	0	0	0	13	8%
MAIO	0	8	0	4	0	2	2	16	10%
JUNHO	1	5	0	6	0	1	0	13	8%
JULHO	1	4	0	3	0	0	0	8	5%
AGOSTO	3	4	0	3	2	0	0	12	7%
SETEMBRO	1	7	0	5	0	2	1	16	10%
OUTUBRO	1	6	0	2	0	0	0	9	5%
NOVEMBRO	0	10	0	5	0	0	0	15	9%
DEZEMBRO	0	5	0	3	0	0	0	8	5%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>89</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>
%	4%	53%	0%	33%	1%	7%	2%		

Tabela1: Manifestações por Tipologia-Percentual Mês/Ano

Em 2022, somados os percentuais de “Reclamação” e “Solicitação”, os dois tipos corresponderam juntos a 86% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Também é possível observar que os meses de fevereiro e março de 2022 somaram 30% do total de registros no ano, cujo volume expressivo nos referidos meses se justifica pela coincidência com os períodos disponibilizados para regularização das pendências relacionadas à Prova de Vida/2021 e realização do Recenseamento Previdenciário/2022.

### 3.2 Manifestações recebidas e encaminhadas para outro órgão/entidade por não tratar de assunto de sua competência:

RECEBIDAS			
QUANTIDADE	CANAL	TIPO	ASSUNTO
1	Internet	Reclamação	Revisão e Benefícios
1	Internet	Solicitação	Recenseamento
1	Internet	Comunicação	Outros Assuntos
ENCAMINHADAS			
QUANTIDADE	CANAL	TIPO	ASSUNTO
1	Internet	Denúncia	Denúncia

Tabela2: Recebidas e Encaminhadas por outros Órgãos

### 3.3 Manifestações Identificadas e Anônimas:

No Gráfico4, é possível observar que a maioria expressiva das manifestações são identificadas, visto correspondem a mais de 90% dos registros recebidos.

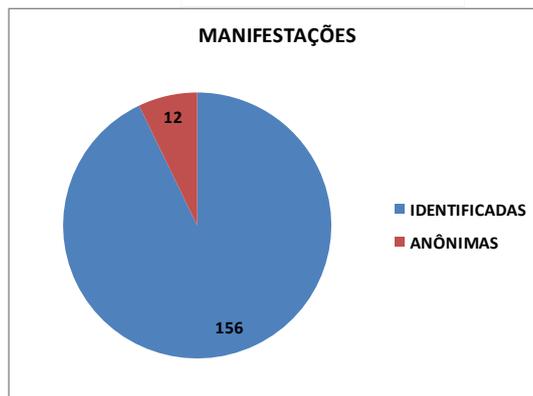


Gráfico4. Identificadas e Anônimas

### 3.4 Manifestações Por Área Demandada:

No Gráfico5, são elencadas as manifestações por Área demandada, com destaque para as áreas “Folha de Pagamento” com 39 registros, “Diretoria de Previdência” com 28 e Cadastro com 26 registros no ano, sendo as três áreas juntas responsáveis por mais de 50% dos acionamentos realizados pela Ouvidoria no ano.

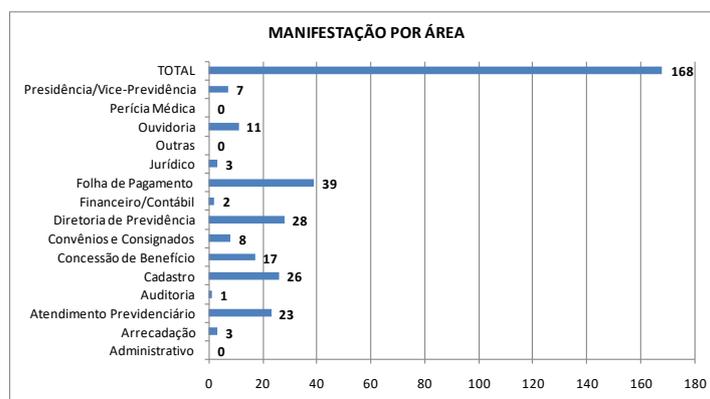


Gráfico5. Manifestações por Área Demandada

### 3.5 Manifestações Por Assunto Recorrente:

No Gráfico6 abaixo, constam as manifestações por assunto mais demandado, com destaque para os assuntos “Atendimento” com 32 registros, seguido por “Revisão de Benefícios” com 31 registros, os quais somados foram responsáveis por mais de 1/3 das manifestações no ano.

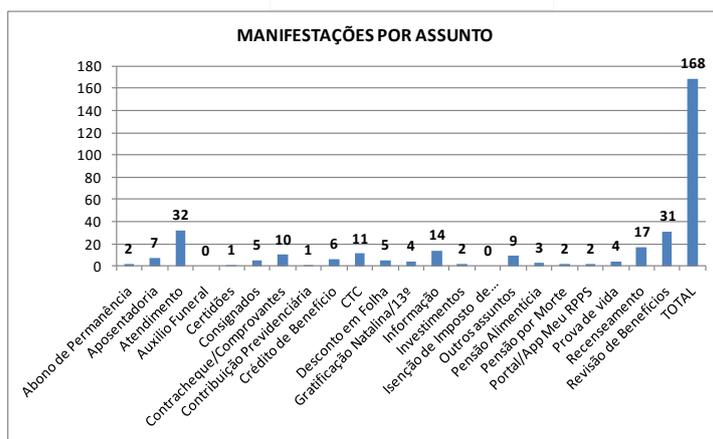


Gráfico6. Manifestações por Assunto

### 3.6 Tempo Médio de Resposta:

A Lei nº 13.460/2017 estabelece que a Ouvidoria deverá encaminhar decisão administrativa final (resposta) ao usuário/a no prazo de 30 dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa. No Gráfico7 a seguir é possível observar que, tanto nos meses quanto no ano de 2022, o prazo médio para respostas ficou abaixo de 15 dias, com o destaque para a média do ano, que ficou em 8,75 dias.

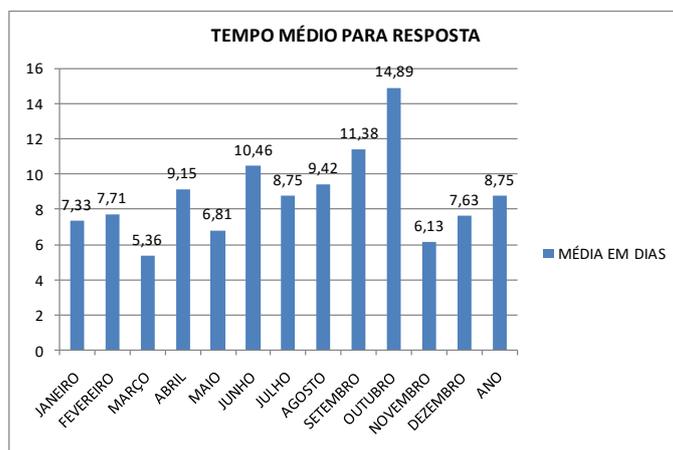


Gráfico7. Tempo Médio de Resposta

### 3.7 Status das Manifestações:

No Gráfico8, das 168 manifestações recebidas, 164 foram concluídas, dentro do prazo e 4 foram arquivadas por registro em duplicidade.

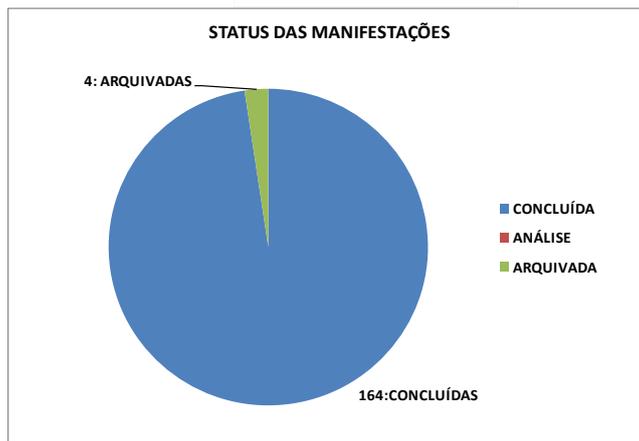


Gráfico8. Status das Manifestações

#### 4. COMPARATIVO ANUAL

Comparando os registros recebidos em 2022 com os anos anteriores, no Gráfico9 é possível observar um crescimento expressivo dos acionamentos dos serviços de Ouvidoria nos últimos três anos, chegando a ultrapassar o dobro da quantidade de um ano para o outro.

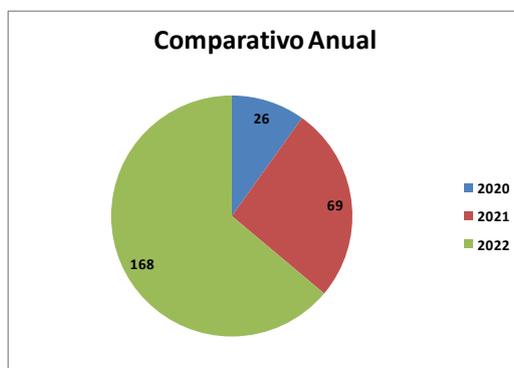


Gráfico9. Comparativo Anual

#### 5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação elencada neste relatório foi extraída da Plataforma Fala.Br e nos gráficos abaixo são demonstrados os níveis de Satisfação e Compreensão das respostas encaminhadas aos usuários/as.

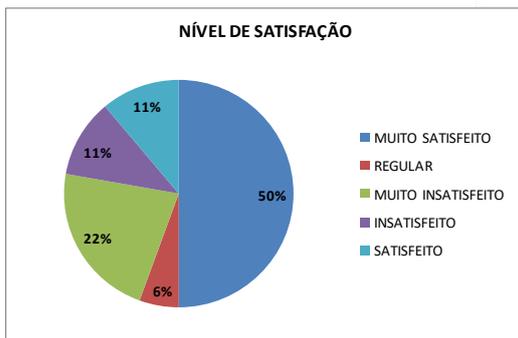


Gráfico10. Nível de Satisfação

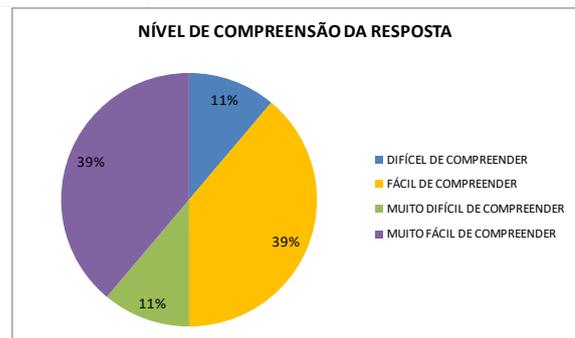


Gráfico10. Nível de Compreensão da Resposta

## 6. PROBLEMAS RECORRENTES E SUGESTÕES DE MELHORIA

Na Tabela3 a seguir são listados os problemas considerados recorrentes e as incidências ocorridas no ano, com sugestões de melhoria:

Problema		Nº Incidência no Ano	Sugestão de melhoria
1	Atendimento	7	Todos os departamentos precisam viabilizar o atendimento por todos os meios disponibilizados e primar pela qualidade nos atendimentos aos usuários/as.
2	Revisão de Benefício	6	A melhoria depende de uma solução conjunta, envolvendo todas as etapas do processo, que possa garantir o cumprimento do prazo previsto na Portaria nº 700/2019 (D.O.E nº 5.371), alterada pela Portaria nº 2291/2021, (D.O.E. nº 5923), que é de 180 dias.
3	Recenseamento	4	Ampliar a divulgação do procedimento e mitigar os problemas provenientes do mau funcionamento do aplicativo.
4	Comprovante de Rendimentos	1	Garantir a disponibilização dos Comprovantes de Rendimentos no início do mês de março, pois o atraso gera reclamações em virtude de inviabilizar a declaração de muitos beneficiários nos primeiros dias, considerando as vantagens atribuídas, conforme calendário da Receita Federal.
5	App Meu RPPS	1	Criação de material explicativo para disponibilizar no site do Igeprev-TO, orientando sobre o passo a passo para utilização do aplicativo e realização da Prova de Vida.

Tabela3: Problemas Recorrentes

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2022 foi desafiador para o Igeprev-TO, pois foi necessária uma intensa mobilização de todos os servidores e setores para o alcance da certificação junto ao programa Pró-Gestão – RPPS. O referido programa visa assegurar que as melhores práticas de gestão previdenciária sejam aplicadas pelos RPPS para garantir a transparência e a qualidade dos serviços disponibilizados.



A Ouvidoria do Igeprev-TO tem o objetivo de viabilizar a participação e o controle social aos usuários/as e com a certificação junto ao Pró-Gestão assume o compromisso de auxiliar a gestão do Instituto na identificação dos problemas apontados pelos segurados e beneficiários, de modo que seja possível propor melhorias e subsidiar a tomada de decisões na busca pela excelência dos serviços.

Considerando os problemas apontados na Tabela3, é válido salientar que o serviço “Atendimento” aparece com a maior incidência no ano, sendo a maioria das manifestações relacionadas a ausência ou falha no atendimento aos telefones dos setores internos e dificuldade de atendimento de forma presencial. Já sobre a “Revisão de Benefício” é importante mencionar que trata-se de uma demanda recorrente, cujas manifestações recebidas foram, em sua maioria, relacionadas às áreas envolvidas na execução do serviço.

O presente relatório visa atender às exigências presentes à Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Federal nº 12.527/2011, Decreto Estadual nº 6.312/2021, Decreto nº 4.389/2013, Instrução Normativa CGE Nº 04, de 01/11/2021 e ainda as exigências contidas no Manual para certificação junto à Secretaria da Previdência do Ministério do Trabalho e Previdência – Pró-Gestão RPPS.

**ELENORA ANTONIA DE CARVALHO**

Interlocutora Setorial da Ouvidoria