

RELATÓRIO DE GESTÃO - 2023

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 da Ouvidoria Setorial



SUMÁRIO

1 . APRESENTAÇÃO	3
2. ATENDIMENTOS.....	5
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	6
3.1 Manifestações por Tipologia:	6
3.2 Manifestações por Área Demandada:.....	7
3.3 Manifestações por Assunto Recorrente:	7
3.4 Manifestações Identificadas e Anônimas:	8
3.5 Manifestações arquivadas e encaminhadas para outro órgão/entidade:	8
3.6 Status das Manifestações:	9
3.7 Tempo Médio de Resposta:	9
4. COMPARATIVO ANUAL.....	10
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	10
6. PROBLEMAS RECORRENTES E SUGESTÕES DE MELHORIA	11
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	12



SGD: 2024/24839/001266

1 . APRESENTAÇÃO

Base legal

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 pelos:

Decreto nº 6.312/2021 e Decreto nº 4.389/2013, respectivamente, além da Instrução Normativa CGE Nº 04, de 01/11/2021.



SGD: 2024/24839/001266

A unidade setorial de Ouvidoria do Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins (Igeprev-TO) disponibiliza o Relatório de Gestão/2023, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Estadual nº 6.312/2021.

O presente relatório apresenta dados das manifestações registradas pelos diversos canais de atendimento e tratadas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, utilizada pelo sistema oficial de tratamento de manifestações de Ouvidoria do Estado do Tocantins.

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

A referida unidade está subordinada ao Gabinete da Presidência do Igeprev-TO e em 2023 contou 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 duas estagiárias, com 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 presentes neste relatório podem ser acessados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, pelo endereço: <https://falabr.cgu.gov.br>.

2. ATENDIMENTOS

A unidade setorial de Ouvidoria do Igeprev-TO disponibiliza atendimento aos usuários/as de forma presencial (na sede), por telefone, por e-mail e pela internet, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br, com link disponível pelo site do Instituto. Os atendimentos realizados via WhatsApp foram recebidos pela Ouvidoria Geral do Estado e por meio do WhatsApp da Central de Atendimento Previdenciário do Igeprev-TO.

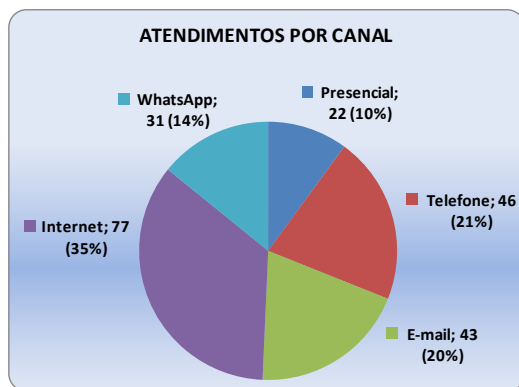


Gráfico-1. Atendimentos por Canal de Entrada

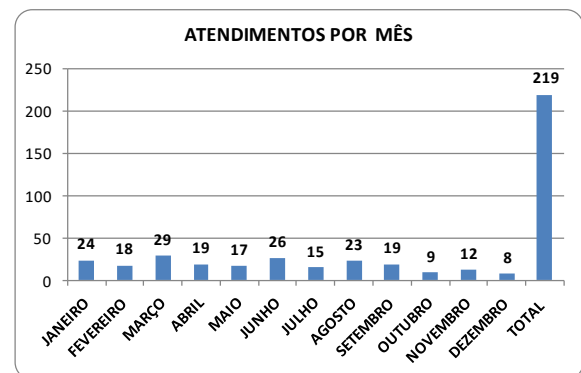


Gráfico-2. Atendimentos por Mês/Ano

Como pode ser observado no Gráfico-1 acima, dos canais disponíveis para atendimento, a “Internet” aparece com o maior número, com 77 registros, o qual corresponde a 35% dos atendimentos, seguida pelo “Telefone” com 46, o que equivale a 21%, e e-mail com 43 registros, que se refere a 20%, enquanto os atendimentos pelo WhatsApp e presenciais corresponderam, juntos, a 24% dos atendimentos realizados em 2023.

Já em relação ao Gráfico-2, é possível observar que foram realizados 219 atendimentos durante o ano de 2023, com destaque para os meses de março e junho, cujos resultados foram influenciados, respectivamente, pelo período de disponibilização de comprovantes de rendimentos e por solicitações relacionadas aos passivos de data-base.

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

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

- **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). **Importante destacar que no exercício de 2023 não houve registros de pedidos de acesso à informação direcionados ao Igeprev-TO.**

3.1 Manifestações por Tipologia:

No Gráfico-3, a seguir, são ilustradas as manifestações de Ouvidoria registradas por tipologia durante o ano de 2023, com destaque para o tipo “Reclamação” com 139 registros, o que corresponde a 63% do total, seguido pelo tipo “Solicitação” com 62 registros, o que corresponde a 28%, sendo os dois juntos responsáveis por 91% do total de registros em 2023.

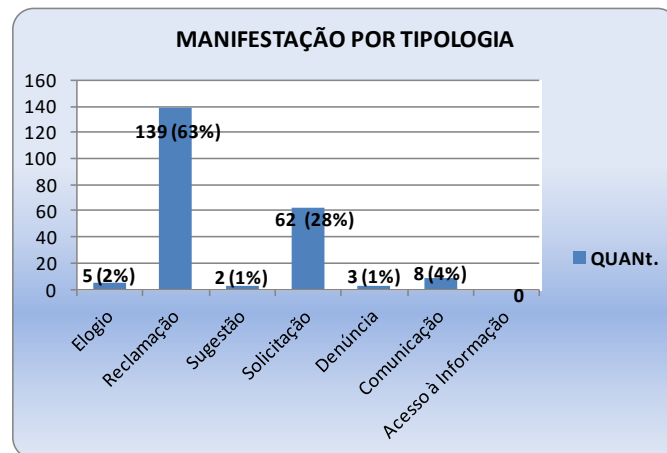


Gráfico-3. Manifestações por Tipologia

3.2 Manifestações por Área Demandada:

No Gráfico-4, são elencadas as manifestações por Área demandada com destaque para as áreas “Concessão de Benefícios” com 51 registros, “Diretoria de Previdência” com 44 e Ouvidoria com 39 acionamentos no ano, sendo as três áreas juntas responsáveis por mais de 60% dos acionamentos de 2023.

Outras áreas que também receberam significativos números de acionamentos foram “Folha de Pagamento” com 27 e “Convênios e Consignados” com 20, que juntas correspondem a 21% dos registros realizados pela Ouvidoria em 2023.

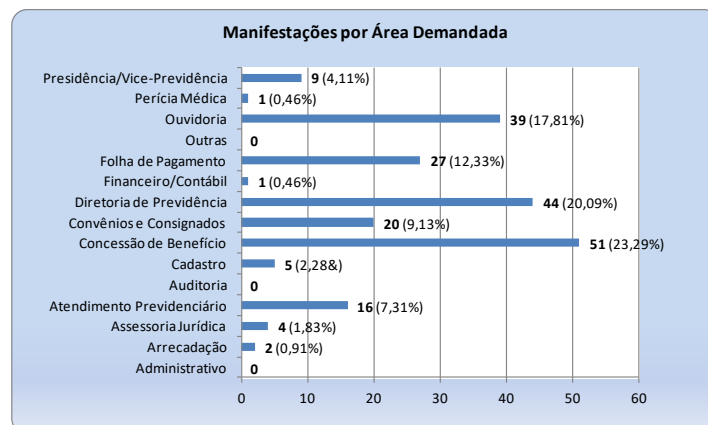


Gráfico-4. Manifestações por Área Demandada

3.3 Manifestações por Assunto Recorrente:

No Gráfico-5 abaixo, constam as manifestações por assunto mais frequentes, com destaque para os assuntos “Revisão de Benefícios” com 46 registros, seguido por

“Atendimento” com 29 e “Consignados” com 21 registros, os quais somados foram responsáveis por 44% dos assuntos mais acionado no ano.



Gráfico-5. Manifestações por Assunto

3.4 Manifestações Identificadas e Anônimas:

No Gráfico-6, é possível observar que a maioria expressiva das manifestações consta a identificação do usuário, visto que correspondem a 96% dos registros recebidos, enquanto as manifestações anônimas do tipo “Comunicação” somam apenas oito em todo o ano.

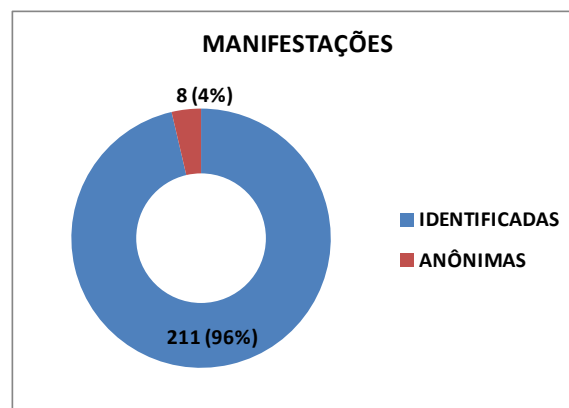


Gráfico-6. Identificadas e Anônimas

3.5 Manifestações arquivadas e encaminhadas para outro órgão/entidade:



Imagem1: (Fonte: Plataforma Fala.br: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)



A Imagem-1 acima mostra que nove manifestações foram arquivadas por registro em duplicidade e quatro foram encaminhadas para outros órgãos por não se tratarem de assunto de competência deste Instituto.

3.6 Status das Manifestações:

O Gráfico-7 abaixo traz o status das manifestações, no qual é demonstrado que das 219 manifestações recebidas, 210 foram concluídas dentro do prazo e as outras nove foram arquivadas por registro em duplicidade.

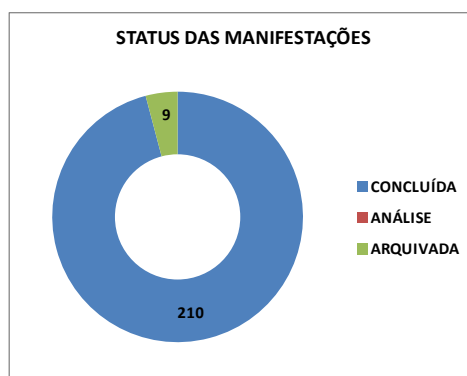


Gráfico-7. Status das Manifestações

3.7 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 Gráfico-8, a seguir, é possível observar que, no ano de 2023, apenas no mês de abril, o prazo médio para respostas ficou acima dos 15 dias estipulados como meta no Plano de Ação da Ouvidoria/2023, com o destaque para a média do ano que ficou em 9,25 dias.

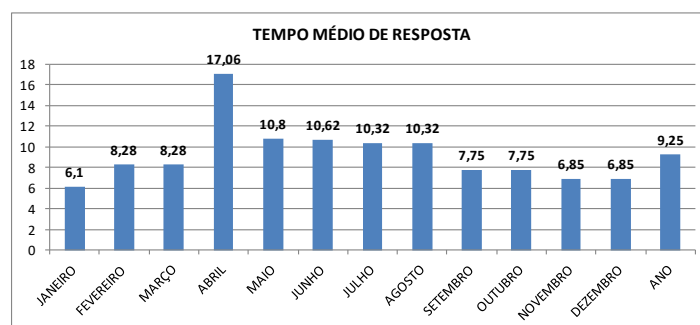


Gráfico-8. Tempo Médio de Resposta

4. COMPARATIVO ANUAL

A Ouvidoria do Igeprev-TO passou a utilizar a Plataforma Fala.br a partir do 2º semestre de 2019. Somente a partir de 2020 é possível obter dados completos das atividades de Ouvidoria, por exercício anual, por meio da Plataforma Fala.br. Comparando os resultados de anos anteriores, no Gráfico-9 abaixo, é possível observar que desde 2021 já se registra um crescimento expressivo no volume dos acionamentos dos serviços de Ouvidoria: sendo que em 2021 houve um aumento de 138% no volume de registro em comparação ao ano anterior, em 2022 foi registrado aumento de 143% e em 2023 o aumento foi menor, ficando em 30% em comparação ao ano anterior. Contudo, a Ouvidoria continua mantendo um aumento no volume de acionamentos, o que demonstra que a participação do usuário e o controle social são prerrogativas desta Gestão, com tendência que se mantenha em crescimento a cada ano.

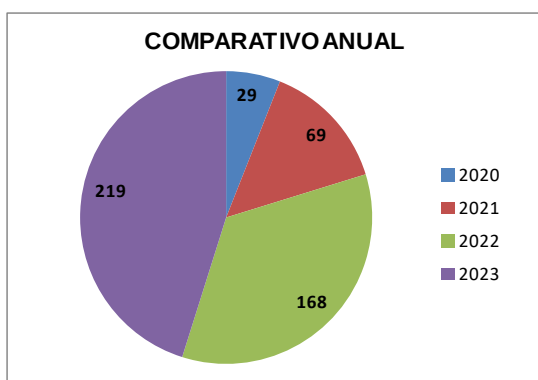


Gráfico-9. Comparativo Anual

ANO	TOTAL DE REGISTROS	% CRESCIMENTO
2020	29	
2021	69	138%
2022	168	143%
2023	219	30%

Imagem2: Comparativo Anual

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação elencada neste relatório foi extraída da Plataforma Fala.br, e nas imagens abaixo são demonstrados os percentuais de resolutividade e satisfação em relação as respostas encaminhadas aos usuários/as.



Imagem-3 (Fonte: Plataforma Fala.br: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)



Imagem-4 (Fonte: Plataforma Fala.br: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

E possível observar que apenas 10 usuários participaram da pesquisa de satisfação disponibilizada pela Plataforma Fala.br e desse total 70% se pronunciaram satisfeitos com o atendimento, enquanto a resolutividade ficou com percentual de 60%. Importante destacar que os dois critérios são diretamente interligados, visto que a resolutividade está relacionada ao ato de solucionar um problema e abrange dimensões como a efetividade do serviço, integralidade e acesso universal, os quais afetam diretamente a satisfação dos usuários.

6. PROBLEMAS RECORRENTES E SUGESTÕES DE MELHORIA

No quadro abaixo são listados os problemas considerados recorrentes e principais incidências ocorridas no ano, com sugestões de melhoria:

Problemas		Nº Incidência*	Sugestões de melhoria
1º	Revisão de Benefício	4	Trata-se, em sua maioria, de manifestações relacionadas ao prazo de conclusão dos processos que, devido ao grande volume de pedidos da mesma natureza e poucos servidores, o prazo tem se estendido para além dos 180 dias estipulados pela Portaria nº 700/2019 (D.O.E nº 5.371), alterada pela Portaria nº 2291/2021, (D.O.E. nº 5923). A gestão almeja realizar possíveis adequações com a reestruturação administrativa do Instituto. Importante mencionar que a Portaria nº 700/2019 está em fase de revisão.
2º	Atendimento	3	A maioria das manifestações foi relacionada ao atendimento telefônico, mais especificamente de alguns setores. O assunto chegou a ser tratado em reuniões gerenciais e a situação foi solucionada.
3º	Consignações	1	Os acionamentos foram relacionados à dificuldade do usuário em estabelecer contato com o setor responsável, bem como com algumas instituições financeiras. A gestão almeja realizar adequações a partir da reestruturação administrativa do Instituto.

*O nº de incidência se baseia nos problemas mais demandados por período, conforme relatórios periódicos de acompanhamento.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 Estadual nº 4.389/2013, Instrução Normativa CGE Nº 04, de 01/11/2021 e ainda as exigências contidas no Manual Pró-Gestão RPPS.

A Ouvidoria do Igeprev-TO trabalha para viabilizar a participação e o controle social aos usuários/as dos serviços disponibilizados pelo Instituto. Desde 2022, com a certificação Pró-Gestão, a Ouvidoria também assumiu o compromisso de auxiliar a gestão na identificação dos problemas apontados pelos usuários, de modo que seja possível propor melhorias e subsidiar a tomada de decisões, na busca pela excelência dos serviços.

Considerando os problemas apontados na Tabela2 acima, é válido salientar que, muito embora algumas melhorias no Atendimento tenham sido implantadas com sucesso em 2023, os serviços de Revisão de Benefícios e Consignados ainda requerem atenção especial, e a gestão almeja realizar adequações nestes e em outros serviços a partir da reestruturação administrativa do Instituto, prevista para ocorrer no exercício de 2024.

Palmas, 12 de janeiro de 2024.

ELENORA ANTONIA DE CARVALHO
Interlocutora Setorial de Ouvidoria