



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS  
SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO**

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**OUVIDORIA**

**EXERCÍCIO 2024**



## 1. Apresentação

Em conformidade com os artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, este relatório apresenta as informações consolidadas sobre as manifestações e os pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria Geral do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Porto Velho – IPAM. As informações são baseadas nos registros e nas ações adotadas pela administração pública para a resolução dos casos, com o objetivo de demonstrar a eficiência da gestão da Ouvidoria, por meio da análise dos motivos das manifestações, dos pontos recorrentes e das providências adotadas

O presente relatório foi elaborado em conformidade com as disposições da Lei nº 13.460 e do Decreto nº 14.565, ambos de 23 de junho de 2017, que regem a atuação das ouvidorias e o acesso à informação no âmbito municipal. Observa-se, ainda, o disposto na Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019, que altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, concernente à proteção de dados pessoais.

## 2. A Ouvidoria

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) foi formalmente instituída em 2017, por meio do Decreto nº 14.440, de 30 de março de 2017, e alterada pelo Decreto nº 15.538, de 23 de outubro de 2018, com o objetivo de estabelecer um canal de comunicação eficaz entre o cidadão e a administração pública, visando à melhoria contínua dos serviços prestados.

A partir de maio de 2024, a Ouvidoria do IPAM passou a ter caráter próprio e independente da Ouvidoria Geral do Município, em consonância com as diretrizes e necessidades específicas das áreas previdenciária e de assistência do município.

## 3. Dados Estatísticos

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos da plataforma Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação<sup>2</sup> e das manifestações recebidas via e-mail<sup>2</sup>. Esses dados foram compilados e categorizados de acordo com a natureza das manifestações, conforme detalhado a seguir:

### 3.1 Quantidade de Manifestações Recebidas

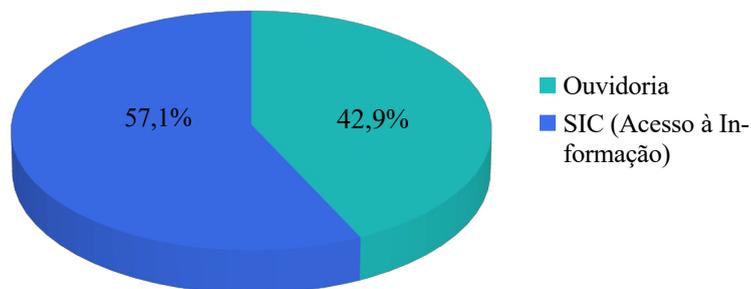
No período de maio a dezembro de 2024, foram recebidas 14 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- **Ouvidoria:** 06 manifestações;



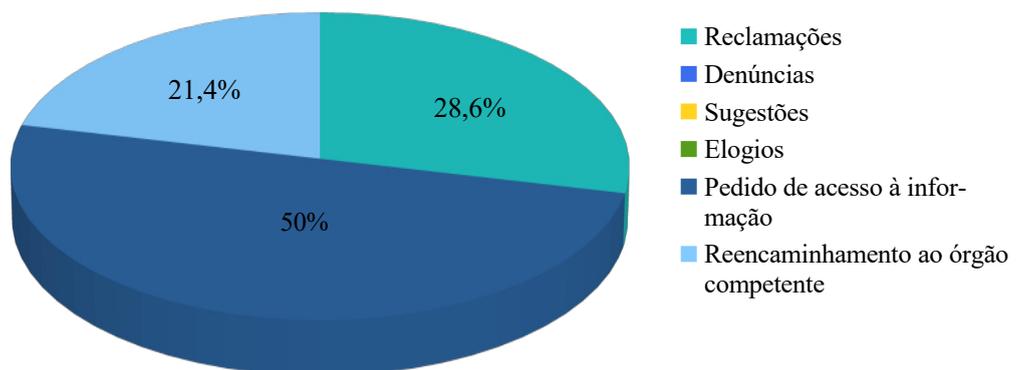
- **SIC (Acesso à Informação):** 8 manifestações, das quais 3 foram encaminhadas a outros órgãos.

Gráfico 01: Distribuição de Manifestações Recebidas por Tipo.



### 3.2. Quantitativo por tipo de Manifestações

Gráfico 02: Distribuição de Manifestações por Tipo



Quadro 01: Quantitativo por tipo de manifestação

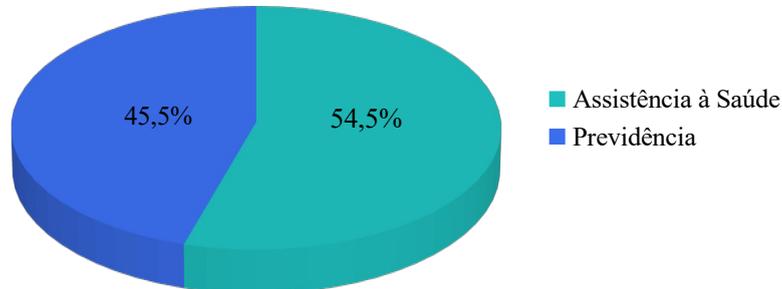
Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamações	04
Denúncias	0
Sugestões	0
Elogios	0
Pedido de acesso à informação	07
Reencaminhamento ao órgão competente*	03
<b>Total →</b>	<b>14</b>

\*Manifestações que não eram de competência do IPAM, sendo direcionadas ao órgão/secretaria competente.



### 3.3 Quantitativo dividido por fundo

Gráfico 03: Distribuição de Manifestações por Fundo



Quadro 02: Quantidade de Manifestações por Fundo

Assistência à Saúde	Previdência
06	05

\*Totalizando 11 registros, uma vez que 3 não eram de competência desta Ouvidoria.

### 3.4 Classificação por temas das manifestações

- **Assuntos relacionados à Previdência:** Aposentadoria, pensão e informações sobre contribuições (como emitir a CTC);
- **Assuntos relacionados à Assistência:** Questões referentes aos serviços de saúde, ao atendimento e aos benefícios assistenciais;
- **Encaminhamentos errôneos:** Manifestações que não eram de competência do IPAM, sendo direcionadas equivocadamente.

### 4. Análise dos Pontos Recorrentes

- **Previdência:** Observou-se um número significativo de manifestações relacionadas à área previdenciária, o que demonstra a necessidade de esclarecimentos adicionais sobre os processos de aposentadoria e pensões.
- **Assistência:** A maior parte das manifestações refere-se à área de assistência à saúde, sugerindo que a população busca esclarecimentos sobre os serviços oferecidos e os requisitos para acessá-los.

### 5. Providências Adotadas pela Administração Pública

De acordo com a análise das manifestações, as seguintes providências foram adotadas pela administração pública:

- **Respostas e encaminhamentos:** Descrição das respostas fornecidas aos manifestantes e dos encaminhamentos realizados.



- **Reforço na divulgação de informações sobre os serviços de previdência e assistência à saúde:** Implementação de melhorias na comunicação com o público, como publicações em canais oficiais e esclarecimentos diretos via Ouvidoria e SIC.
- **Redirecionamento das manifestações encaminhadas erroneamente:** As manifestações que não eram de competência do IPAM foram devidamente encaminhadas aos órgãos competentes, garantindo o tratamento adequado da demanda.

## 6. Conclusão

Diante dos dados apresentados, constata-se que a Ouvidoria do IPAM, mesmo em seu curto período de atuação independente, demonstrou ser um instrumento eficaz na interlocução entre os cidadãos e a administração pública. A análise das manifestações recebidas, tanto pela Ouvidoria quanto pelo SIC, revela a importância de uma gestão transparente e responsiva, capaz de identificar as demandas da população e promover a melhoria contínua dos serviços prestados.

A concentração de manifestações nas áreas de Previdência e Assistência à Saúde evidencia a necessidade de aprimorar a comunicação e o acesso à informação nesses setores. As providências adotadas pela administração, como o reforço na divulgação de informações e o redirecionamento de manifestações, demonstram o compromisso em garantir que as demandas sejam tratadas de forma adequada e eficiente.

A criação da Ouvidoria do IPAM, com sua autonomia e foco nas especificidades das áreas previdenciária e de assistência, representa um avanço significativo na busca por um serviço público mais eficiente e transparente. A continuidade do monitoramento das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e a implementação de ações de melhoria são fundamentais para consolidar a Ouvidoria como um canal de comunicação efetivo e um instrumento de aprimoramento da gestão pública.

---

**Ruane Émely Borges Celestino**  
Ouvidora Geral do IPAM

---

<sup>1</sup> Apurado e elaborado por **Ruane Émely Borges Celestino** – matrícula 440156792.

<sup>2</sup> Dados apurados pela plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação, Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) e pelo e-mail institucional da Ouvidoria Geral do IPAM ([ouvidoria@ipam.ro.gov.br](mailto:ouvidoria@ipam.ro.gov.br)).

