



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

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2025



PORTO VELHO - RO



1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Gestão consolida e dá publicidade às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Porto Velho (IPAM) no exercício de 2025. O documento cumpre o mandamento legal dos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Diferenciando-se de períodos anteriores, este relatório analisa o primeiro ano fiscal completo de atuação autônoma e especializada da Ouvidoria do IPAM. As informações aqui compiladas refletem o monitoramento contínuo de manifestações e pedidos de acesso à informação, servindo como indicador estratégico para avaliar a eficácia e a resolutividade dos serviços previdenciários e assistenciais prestados pela autarquia.

A elaboração desta peça técnica observa os parâmetros da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto Municipal nº 14.565/2017, harmonizando a transparência pública com os critérios de sigilo da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) — Lei nº 13.709/2018. Desse modo, o IPAM reafirma seu compromisso com a governança participativa perante a sociedade e os órgãos de controle.

2. OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como um canal estratégico de acolhimento e tratamento de manifestações, consolidando-se como uma "*ponte*" essencial de diálogo entre o cidadão-segurado e a Administração Pública. O setor opera ativamente na governança da autarquia, transformando os registros dos usuários em dados gerenciais que subsidiam o aprimoramento contínuo das rotinas administrativas e operacionais do Instituto.

2.1 QUAIS SÃO OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO?

As manifestações podem ser registradas de acordo com as seguintes naturezas procedimentais:

- a) **Reclamação;**
- b) **Denúncia;**
- c) **Sugestão;**
- d) **Elogio;**



- e) **Solicitação;**
- f) **Simplifique;**
- g) **Pedido de Acesso à Informação (SIC).**

2.2 O QUE É O FALA.BR?

O **Fala.BR** é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, um canal eletrônico centralizado e seguro desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU). Para garantir a rastreabilidade e a transparência, todas as manifestações e pedidos de acesso à informação (SIC) direcionados ao IPAM devem ser registrados diretamente nesse sistema unificado.

O acesso à plataforma e o registro de novas demandas estão disponíveis por meio do link oficial: <https://falabr.cgu.gov.br>.

3. DADOS ESTATÍSTICOS E PERFIL INSTITUCIONAL

O público-alvo dos serviços da autarquia possui características demográficas específicas, sendo majoritariamente composto por servidores aposentados. Em razão desse perfil, o setor adota uma postura de acolhimento diferenciada, pautada na acessibilidade e na sensibilidade no trato das demandas.

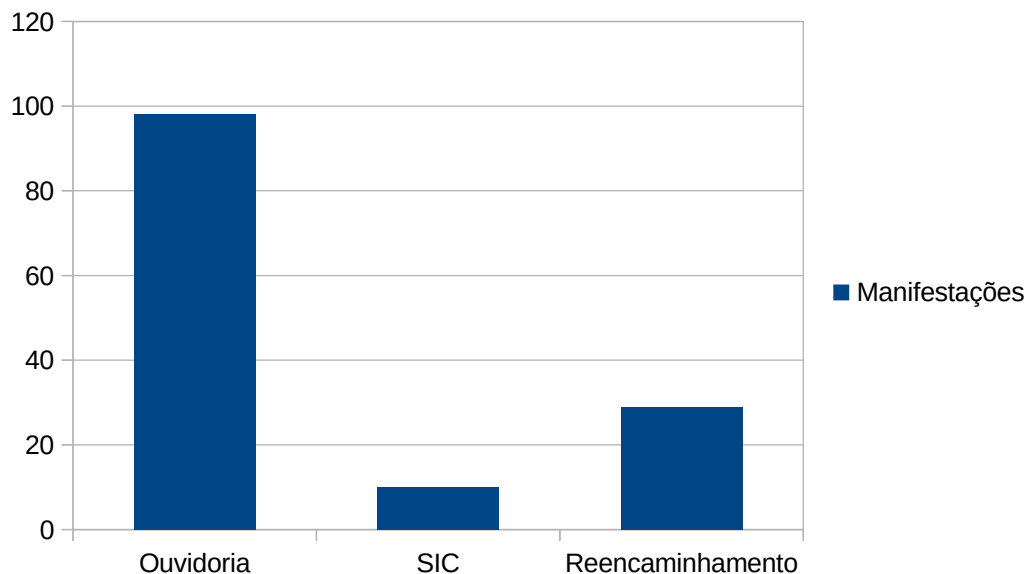
Essa característica demográfica, somada à necessidade de utilização contínua e diária de serviços médicos pela faixa etária assistida, justifica historicamente o motivo de a área de Assistência à Saúde (IPAM-Saúde) concentrar a maior parcela das interações com o órgão, enquanto a área previdenciária apresenta demandas com comportamento sazonal.

3.1 QUANTIDADE GERAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Geral do IPAM contabilizou um total de **137 manifestações**, distribuídas conforme as categorias abaixo:

- **Ouvidoria:** 98 manifestações;
- **SIC (Acesso à Informação):** 10 manifestações;
- **Reencaminhamento ao órgão competente:** 29 manifestações.



Gráfico 01: Distribuição de Manifestações Recebidas


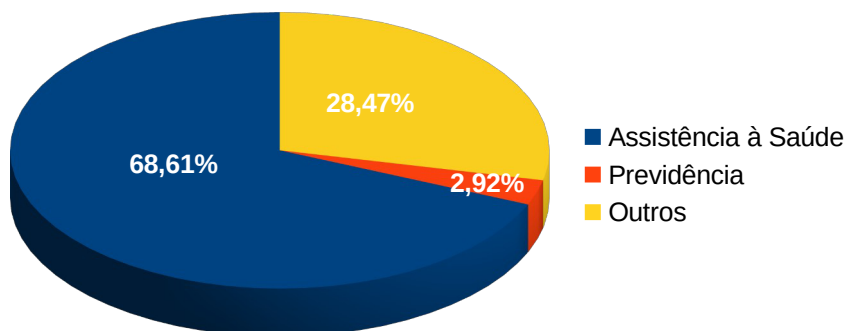
3.2 QUANTITATIVO DIVIDIDO POR FUNDO

O universo de usuários do Instituto ramifica-se em duas grandes áreas de competência institucional: o Fundo de Previdência, voltado à concessão e manutenção de aposentadorias e pensões, e o Fundo de Assistência à Saúde (IPAM-Saúde), responsável pelo gerenciamento dos serviços médicos e laboratoriais da rede credenciada. A distribuição das manifestações registradas neste exercício reflete diretamente a dinâmica de utilização dessas duas estruturas pela comunidade de segurados.

Os dados demonstrados a seguir foram extraídos dos registros oficiais da plataforma Fala.BR, atendimento presencial e do e-mail institucional da Ouvidoria Geral do IPAM.²



Gráfico 02: Distribuição de Manifestações por Fundo

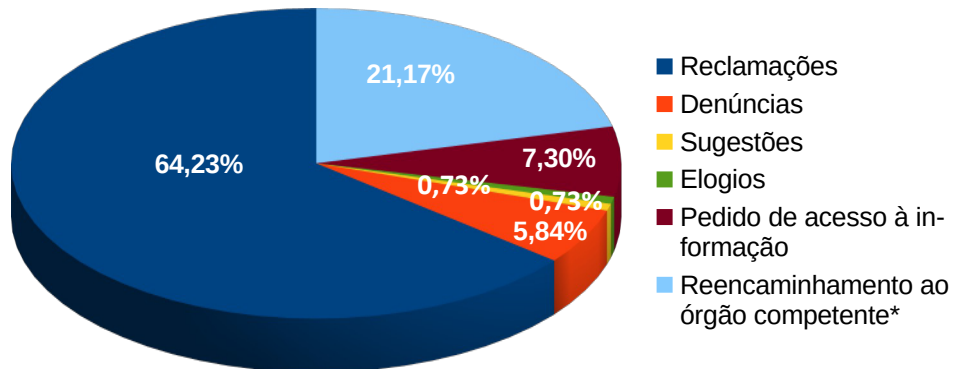


O gráfico acima demonstra a expressiva concentração de demandas voltadas à Assistência à Saúde (IPAM-Saúde), que representou 68,6% (94 manifestações) do total do exercício. Esse comportamento estatístico reflete a dinâmica de utilização diária da rede credenciada pelos beneficiários, contrastando com a estabilidade observada na área de Previdência, responsável por 2,9% (4 manifestações). O grupo "Outros" engloba dúvidas gerais, e-mails institucionais, reencaminhamentos ao órgão competente e demais competências da autarquia, totalizando 28,5% (39 manifestações) do volume processado.



3.3 QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Gráfico 03: Distribuição por tipologia



Quadro 01: Quantitativo por tipo de manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamações	88
Denúncias	8
Sugestões	1
Elogios	1
Pedido de acesso à informação	10
Reencaminhamento ao órgão competente*	29
Total →	137

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



4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A análise das manifestações recebidas permite identificar os principais gargalos e temas que motivaram o contato dos usuários com esta Ouvidoria Geral. A recorrência temática apresentou as seguintes centralidades por área de competência:

a) PREVIDÊNCIA:

Com um volume de demandas significativamente menor e de caráter mais sazonal, os pontos recorrentes concentraram-se em:

- **Demandas sobre Concurso Público e Estrutura Funcional:** Pedidos de acesso à informação acerca do andamento do concurso público do Instituto, bem como esclarecimentos sobre as atribuições e a estrutura dos cargos do IPAM;
- **Consultas sobre Legislação e Reforma Previdenciária:** Buscas por orientações e esclarecimentos, referentes aos impactos e regras que podem gerar da Reforma Previdenciária;
- **Certidão de Tempo de Contribuição (CTC):** Pedidos de orientação sobre procedimentos para a emissão da Certidão de Tempo de Contribuição;
- **Acesso a Contracheques e Comprovantes:** Solicitações de suporte para obtenção de demonstrativos de pagamento de proventos por parte de inativos e pensionistas.

b) ASSISTÊNCIA:

Refletindo a utilização contínua da estrutura assistencial e da rede credenciada, as manifestações deste segmento concentraram-se nos seguintes macrotemas recorrentes ao longo do período:

- **Suspensão e Limitação de Atendimentos por Prestadores:** Reclamações e denúncias sobre a paralisação e limitação de serviços em clínicas e hospitais credenciados ao IPAM;
- **Liberação e Negativa de Guias Médicas:** Demandas contestando a negativa de exames e cirurgias e solicitações de justificativas formais de recusa por escrito;
- **Canais de Comunicação e Suporte ao Usuário:** Críticas quanto à dificuldade de contato com o setor de liberação de guias, apontando indisponibilidade das linhas telefônicas e excessiva



morosidade no retorno de mensagens pelo aplicativo WhatsApp;

- **Recusa de Atendimento por Profissionais Médicos:** Registros sobre profissionais credenciados que se recusaram a realizar procedimentos ou consultas agendadas, forçando beneficiários de longa data a buscarem novas alternativas de acompanhamento médico;
- **Elemento Moderador:** Manifestações questionando discrepâncias em cobranças de coparticipação.

5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

De acordo com a análise das manifestações coletadas no período, as seguintes providências estratégicas e operacionais foram adotadas pela administração pública:

- ▶ **Respostas e Encaminhamentos Resolutivos:** Processamento célere de 100% das demandas internas, com a emissão de respostas oficiais via plataforma Fala.BR e e-mail institucional, priorizando a mediação de conflitos junto aos setores deste IPAM;
- ▶ **Reforço na Divulgação de Informações e Acessibilidade:** Implementação de melhorias na comunicação pública e nos canais oficiais de atendimento (incluindo o suporte via WhatsApp);
- ▶ **Redirecionamento de Manifestações Equivocadas:** Identificação e encaminhamento imediato de manifestações que não eram de competência regulamentar do IPAM aos órgãos e secretarias municipais competentes, garantindo a rastreabilidade e o tratamento adequado de cada demanda cidadã;
- ▶ **Monitoramento de Prazos Legais:** Monitoramento contínuo do fluxo de respostas das áreas técnicas internas da autarquia, visando garantir o estrito cumprimento dos prazos legais estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017 e pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

6. CONCLUSÃO

O Relatório de Gestão do Exercício 2025 consolida a maturidade institucional da Ouvidoria Geral do IPAM, cuja atuação autônoma e especializada converteu registros em indicadores estratégicos fundamentais para a governança. O setor consolidou-se como um canal fidedigno da eficiência da autarquia, oferecendo à Presidência e às Coordenadorias subsídios concretos para a tomada de decisões e para o aprimoramento contínuo dos serviços previdenciários e assistenciais.



Os indicadores estatísticos evidenciaram que a Assistência à Saúde é a área de maior sensibilidade, concentrando 68,6% das demandas do Instituto, o que sinaliza a importância de se manterem mecanismos rígidos de fiscalização contratual e auditoria técnica. Da mesma forma, a prevalência das reclamações (64,23%) como o tipo de manifestação mais frequente reforça a necessidade de ações corretivas e preventivas contínuas nas rotinas operacionais, sem perder de vista o acolhimento humanizado ao público idoso.

As providências descritas neste documento atestam o compromisso da Ouvidoria com a resolutividade, atuando firmemente na mediação ágil de conflitos e no correto redirecionamento das demandas, assegurando o cumprimento dos prazos legais e a salvaguarda dos direitos dos usuários. Diante do exposto, esta peça técnica cumpre seu papel legal e social, oferecendo aos órgãos de controle e à sociedade de Porto Velho uma prestação de contas transparente, pautada na busca pela excelência na administração pública.

Ruane Êmely Borges Celestino¹
 Ouvidora Geral do IPAM

¹ Apurado e elaborado por **Ruane Êmely Borges Celestino** – matrícula 440156792.

² 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).

