



Processo IPREV 0000811/2024

Dados da Autuação

Autuado em: 09/02/2024 às 11:54

Setor origem: IPREV/OUVID - Ouvidoria

Setor de competência: IPREV/OUVID - Ouvidoria

Interessado: INSTITUTO DE PREVIDENCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA

Classe: Processo sobre Relatório de Controle Interno

Assunto: Relatório de Controle Interno

Detalhamento: Relatório de Ouvidoria 2023, em atendimento ao art. 14, II, da Lei federal nº 13.460, de 2017 c/c art. 35, II, § 1º, do Decreto estadual nº 1.933, de 2022 e Orientação Técnica CGE nº 2, de 2023.



ESTADO DE SANTA CATARINA
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA



RELATÓRIO DE GESTÃO 2023 OUVIDORIA

Florianópolis, 2024



ESTADO DE SANTA CATARINA
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA



Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina

<https://www.iprev.sc.gov.br/>

Presidente

Mauro Luiz de Oliveira

Diretor de Administração

Abelardo Osni Rocha Junior

Diretor Jurídico

Gustavo de Lima Tengan

Diretora de Previdência

Lonita Catarina Aiolfi

Controladora Interna e Ouvidora

Dagmar Diana Fava



Sumário

1.0 APRESENTAÇÃO	4
2.0. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA.....	4
3.0. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	6
4.0. ANÁLISE QUANTITATIVA	7
5.0 PRAZO DE ATENDIMENTO	10
6.0 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA	11
7.0. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA.....	17
8.0. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	19
9.0 CONCLUSÃO	20



1.0 APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por objetivo consolidar as informações sobre as manifestações recebidas de usuários de serviços públicos pelo IPREV durante o ano de 2023, bem como apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do IPREV/SC. Essas manifestações englobam: Denúncias, Reclamações, Solicitações, Sugestões, e pedidos de Acesso à Informação, que foram recebidas, analisadas e encaminhadas pelo Controle Interno e Ouvidoria às unidades competentes para resposta.

O Controle Interno e Ouvidoria do IPREV é uma unidade de Ouvidoria e de assessoramento superior do IPREV, que está subordinado a Controladoria Geral do Estado de Santa Catarina (CGE) e também subordinada hierarquicamente e administrativamente ao Gabinete do Presidente.

Para a elaboração deste relatório foram utilizados os dados abertos do Governo do Estado de Santa Catarina (<https://dados.sc.gov.br/>) e as informações constantes em planilha de controle.

2.0. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

2.1 COMPETÊNCIAS

O Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina (IPREV) é a Unidade Gestora do Regime Próprio de Previdência Social do Estado de Santa Catarina, responsável pela administração dos benefícios previdenciários dos servidores públicos do Estado e seus dependentes, Autarquia vinculada à Secretaria de Estado da Administração, com autonomia administrativa operacional e financeira.

- Missão: Promover, implementar e executar políticas de benefícios previdenciários aos servidores públicos do Estado de Santa



Catarina e seus dependentes, com responsabilidade social, de forma célere, sustentável, equilibrada, solidária e contributiva entre os segurados.

- Visão: Conceder e pagar, de forma equânime, os benefícios previdenciários de todos os poderes e órgãos, com recursos das contribuições previdenciárias e outros ativos geradores de renda.
- Valores: Comprometimento, Responsabilidade, Legalidade, Segurança, Confiança, Celeridade, Ética e Transparência.

Ouvidoria pública é a instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços e as políticas públicas oferecidas, bem como por garantir o acesso à informação e promover a transparência de forma proativa e espontânea, em uma linguagem clara e de fácil entendimento, criando assim, condições e mecanismos para o exercício do controle social.

As Ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e deveres, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia. Nesse sentido, quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo. Através do canal de Ouvidoria, o usuário de serviços públicos do Poder Executivo Estadual pode expressar seu ponto de vista por meio do registro de manifestações, categorizadas em: Reclamações, Denúncias, Sugestões, Solicitações de providências e Acesso à Informação. A estrutura é composta por atividades meio e finalísticas.

Assim sendo, o Controle Interno e Ouvidoria trabalham no recebimento, tratamento e direcionamento das manifestações registradas no canal de Ouvidoria, monitorando o tempo de resposta pelas Diretorias e Gerências e garantindo o devido retorno ao cidadão. O Controlador Interno e Ouvidor atuam como um mediador entre os cidadãos e o IPREV, bem como deve adotar as salvaguardas necessárias à proteção da identidade de denunciante, a fim de evitar qualquer tipo de retaliação.



2.2. ESTRUTURA

O Controle Interno e Ouvidoria do IPREV é gerida pela Controladora Interna e Ouvidora, conforme o Regimento Interno do IPREV. Não há outros empregados ou colaboradores lotados no Controle Interno e Ouvidoria.

Norma Legal	Nome dos Servidores/colaboradores	Formação
Decreto nº 144 de 12/06/2019	Dagmar Diana Fava	Pós Graduada/Especialização RPPS

2.3. INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

Endereço:	Rua Visconde de Ouro Preto
Horário de atendimento:	Segunda a sexta, das 13:00h as 18h
Telefones:	(48) 3665-4600
Site:	https://www.iprev.sc.gov.br/

A Ouvidoria recebe as manifestações por meio da Internet (portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina, no site <http://ouvidoria.sc.gov.br/>).

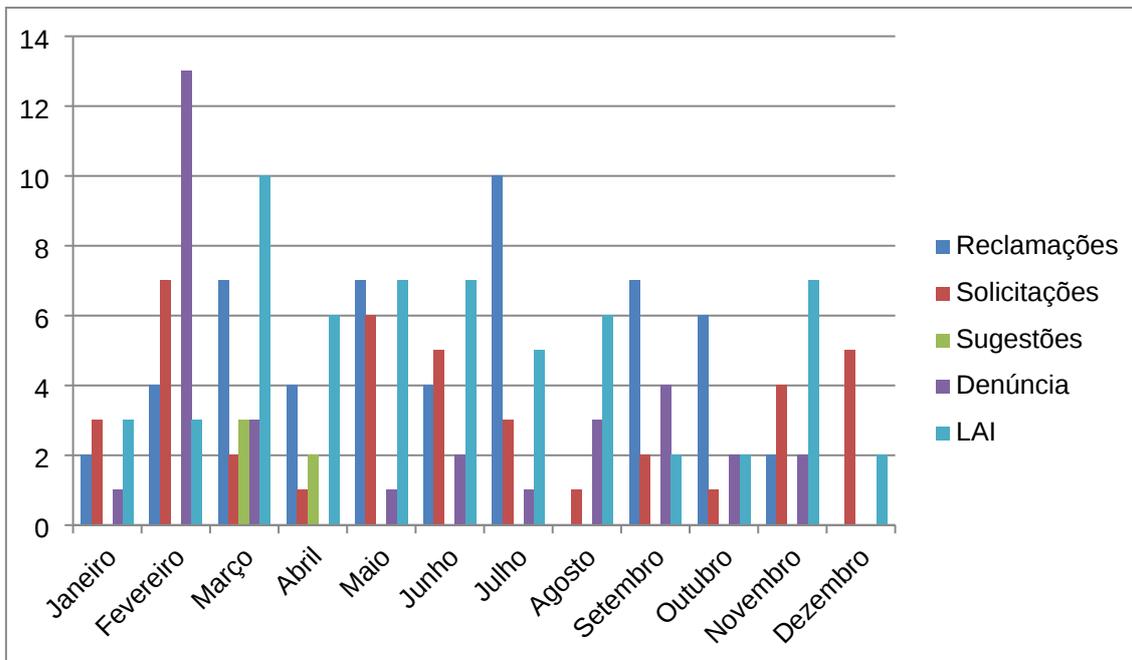
As manifestações de Ouvidoria inicialmente são registradas na Ouvidoria-Geral do Estado, unidade vinculada à CGE. Em seguida, as demandas relacionadas com o IPREV são redirecionadas para o Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina. Após o tratamento da manifestação pelo IPREV, o retorno ao cidadão percorre o mesmo trajeto.

3.0. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

O **Gráfico 1** abaixo demonstra a distribuição mensal de manifestações recebidas pela Ouvidoria do IPREV no ano 2023. Nos meses de fevereiro,

março, maio, e junho de 2023, a Ouvidoria recebeu o maior número de manifestações.

Gráfico 1 – Distribuição das manifestações



Em geral, observa-se uma distribuição uniforme de manifestações ao longo do ano.

4.0. ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme a Lei federal nº 13.460, de 2017, são consideradas “manifestações”: as reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. O Decreto estadual nº 1.933, de 2022, que regulamenta a lei citada acima, subdivide as manifestações nas seguintes tipologias, conforme os conceitos abaixo:



- A) **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- B) **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou à política pública;
- C) **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual;
- D) **Sugestão:** proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.
- E) **Elogio:** Não foram registrados.

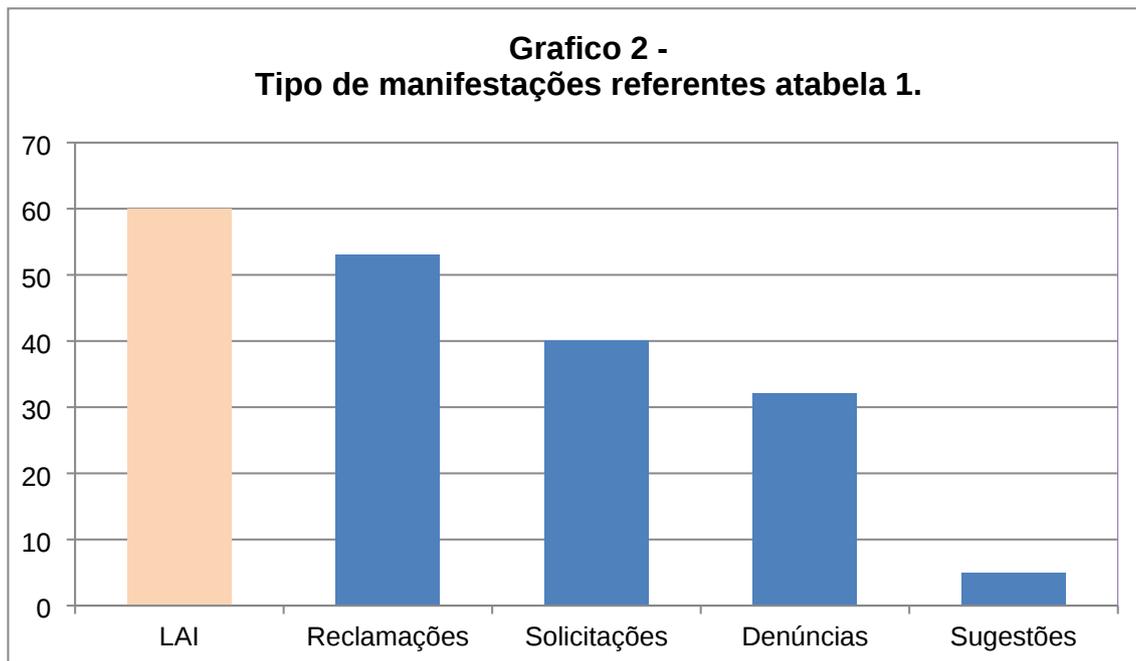
Além disso, também foram incluídos neste relatório os pedidos de acesso à informação, na forma da **Lei federal nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação)**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Em 2023, a principal demanda foi de pedidos de acesso à informação (31,57%)

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Solicitação (21,05%); Reclamação (27,89%); Denúncia (16,84%) e Sugestão (2,63%)

Tabela 1 – Tipologia das Demandas

Manifestações gerais Ouvidoria		
Ocorrências	2023	%
Denúncia	33	17,36%
Reclamação	53	27,89%
Solicitação	40	21,05%
LAI	60	31,57%
Sugestão	05	2,63%
Total	190	100



4.2. ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

O **Quadro 1** abaixo apresenta os encaminhamentos/distribuição das demandas por unidade e por tipologia.

Quadro 1 - Manifestações recebidas por tipo e enviadas para os setores responsáveis.

SETOR RESPONSÁVEL	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	LAI
GEPEN	10	12	-	-	30
GERIN	11	36	-	5	21
GABPR	12	-	33	-	-
GETIG	-	1	-	-	-
DIPR	6	3	-	-	6
DIAD	-	1	-	-	1
GEPES	-	-	-	-	1
TCE	-	-	-	-	1



A partir do quadro acima, nota-se que a Gerência de Inativos (GERIN) é o setor que mais recebeu reclamações (36), especialmente relacionados com a demora nos processos de averbações e bem como recebeu pedidos de acesso a informação (21), maioria delas relacionadas com pedidos de acesso ao procurador no processo.(Por sua vez, o Gabinete da Presidência (GABPR) recebeu solicitações (12) relacionados com a falta de pagamento dos fiscais do concurso público do (IPREV). Por sua vez a Gerência de Inativos (GERIN) foi a única que recebeu Sugestões (5) a maioria delas sobre implementação de uma calculadora previdenciária no site do IPREV.

5.0. PRAZO DE ATENDIMENTO

Nas imagens abaixo constam os indicadores de atendimento: o prazo médio de respostas em dias corridos; e o percentual de atendimentos concluídos (dentro do prazo e fora do prazo), separando aqueles que estão em andamento daqueles que já foram respondidos.

190
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

190
RESPONDIDAS

0
EM TRATAMENTO

**DENTRO DO
PRAZO**

**FORA DO PRAZO
0%**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS 4,25 DIAS

O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

Para calcular o tempo médio de resposta, utilizou-se a seguinte fórmula: somatório (data de conclusão – (menos) data de abertura das manifestações) / (divididos) pelo total de manifestações recebidas).

Conforme consta na imagem acima, todas as respostas do IPREV os manifestantes/solicitantes foram apresentadas dentro dos prazos legais, sem qualquer atraso.

6.0 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

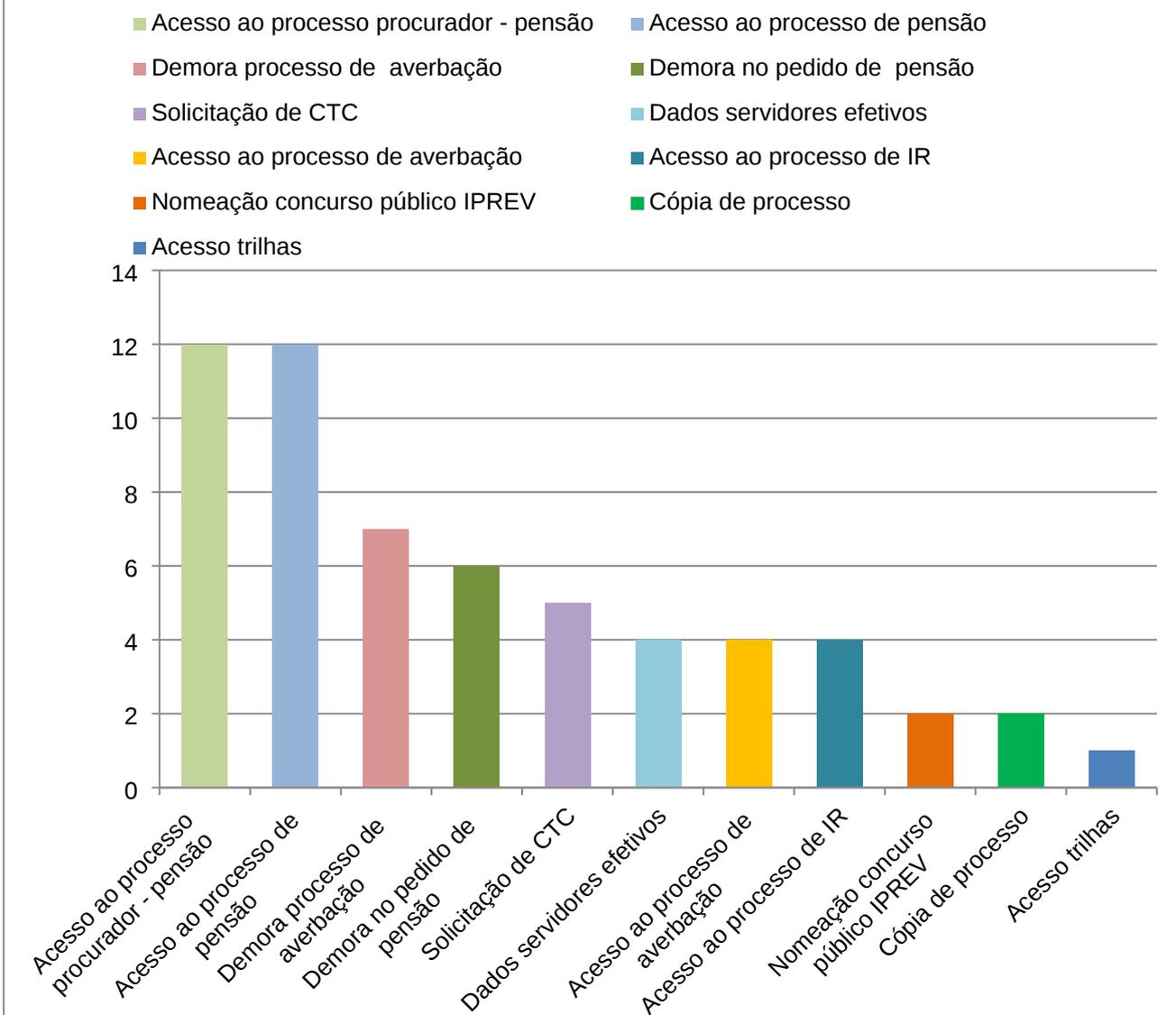
Tipo de manifestação	Assunto	Total	%
Denúncia	IBADE não pagamento de fiscais	14	7,36%
Denúncia	Matrimônio pensionista	04	2,10%
Denúncia	Ausência de gerente/servidor	02	1,05%
Denúncia	Ponto eletrônico servidor	02	1,05%
Denúncia	Ponto eletrônico servidor	02	1,05%
Denúncia	Tentativa de golpe	02	1,05%
Denúncia	Trabalho remoto	01	0,52%
Denúncia	Ponto eletrônico terceirizado	01	0,52%
Denúncia	Licitação do Sistema Previdenciário	01	0,52%
Denúncia	Sonegação	01	0,52%
Denúncia	Documentação falsa - servidora	01	0,52%
Denúncia	Demora no processo de averbação	01	0,52%
Denúncia	Servidora falecida recebendo	01	0,52%
Denúncia	Servidor com cargo fora do IPREV	01	0,52%



Denúncia	Aposentado por invalidez trabalhando	01	0,52%
Pedido de Acesso à informação	Acesso ao processo procurador - pensão	12	6,31%
Pedido de Acesso à informação	Acesso ao processo de pensão	12	6,31%
Pedido de Acesso à informação	Demora no processo de averbação	07	3,68%
Pedido de Acesso à informação	Demora no processo de pensão	06	3,15%
Pedido de Acesso à informação	Solicitação de CTC	05	2,63%
Pedido de Acesso à informação	Dados servidores efetivos	04	2,10%
Pedido de Acesso à informação	Acesso ao processo de IR	04	2,10%
Pedido de Acesso à informação	Acesso ao processo de averbação	04	2,10%
Pedido de Acesso à informação	Cópia de processo	02	1,05%
Pedido de Acesso à informação	Nomeação concurso	02	1,05%
Pedido de Acesso à informação	Trabalho remoto	01	0,52%
Pedido de Acesso à informação	Acesso trilhas	01	0,52%
Reclamação	Demora no processo de averbação	16	8,42%
Reclamação	Demora no processo de pensão	09	4,13%
Reclamação	Demora no processo de aposentadoria	07	3,68%
Reclamação	Demora no atendimento GERIN	03	1,57%
Reclamação	Revisão de salário	02	1,05%
Reclamação	Afastamento para exercer mandato eletivo	01	0,52%
Reclamação	Nomeações do IPREV	01	0,52%
Reclamação	Reajuste salarial e IR	01	0,52%
Reclamação	Valores pendentes de pensão	01	0,52%
Reclamação	Problema ao cadastrar pensão no site	01	0,52%
Reclamação	Cálculo aposentadoria errado	01	0,52%
Reclamação	Solicitação CTC	01	0,52%
Reclamação	Atendimento de gerente	01	0,52%
Reclamação	Demora no processo de IR	01	0,52%
Reclamação	Demora no pedido de recalculation	01	0,52%
Sugestão	Criação de calculadora previdenciária	02	1,05%
Sugestão	Prazo de análise de processos	01	0,52%
Sugestão	Desconto do IPREV	01	0,52%
Sugestão	Site IPREV interligado com TSE - recadastramento	01	0,52%
Solicitação	Análise processo pensão	10	5,26%
Solicitação	Pagamento dos fiscais/concurso público	10	5,26%
Solicitação	Concurso Público IPREV	04	2,10%
Solicitação	Demora no processo averbação	04	2,10%
Solicitação	Emissão CTC	02	1,05%
Solicitação	Processo de aposentadoria	02	1,05%
Solicitação	Demora de processo Aposentadoria	2	1,05%
Solicitação	Falecido recebendo	01	0,52%
Solicitação	Aposentadoria por invalidez	01	0,52%
Solicitação	Pensão indevida	01	0,52%
Solicitação	Explicação do desconto de 14% pensionista	01	0,52%
Solicitação	Reajuste salarial	01	0,52%
TOTAL		190	100%

Os gráficos a seguir detalham os principais assuntos por tipologia.

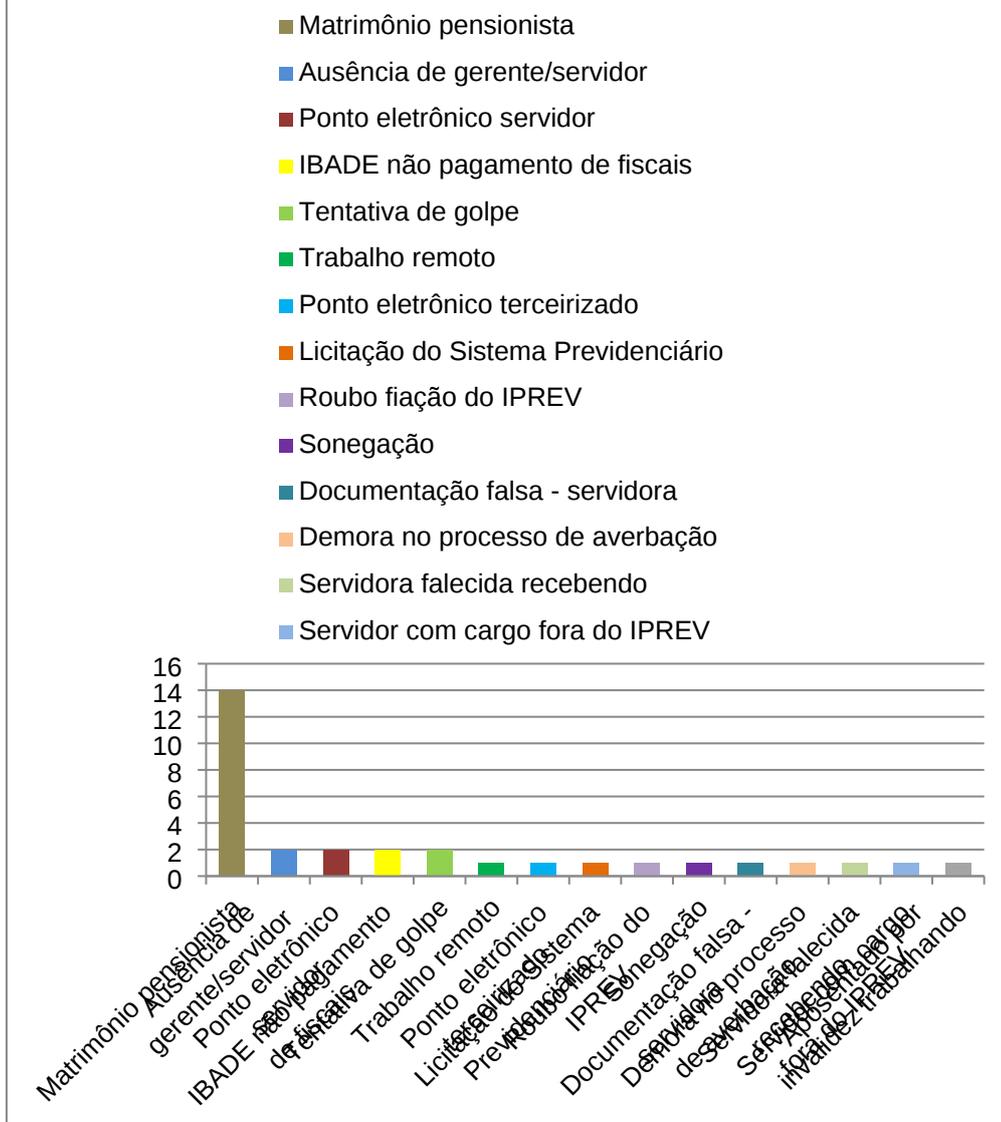
Grafico 3 - Principais assuntos das manifestações LAI - lei de acesso á Informação



A partir desse **gráfico 3**, é possível verificar que dos **60 pedidos de acesso à informação**, 20% é relativo ao pedido de acesso ao processo de pensão e 20% é pedido de acesso ao procurador no Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPe) relacionados a processos de pensão.

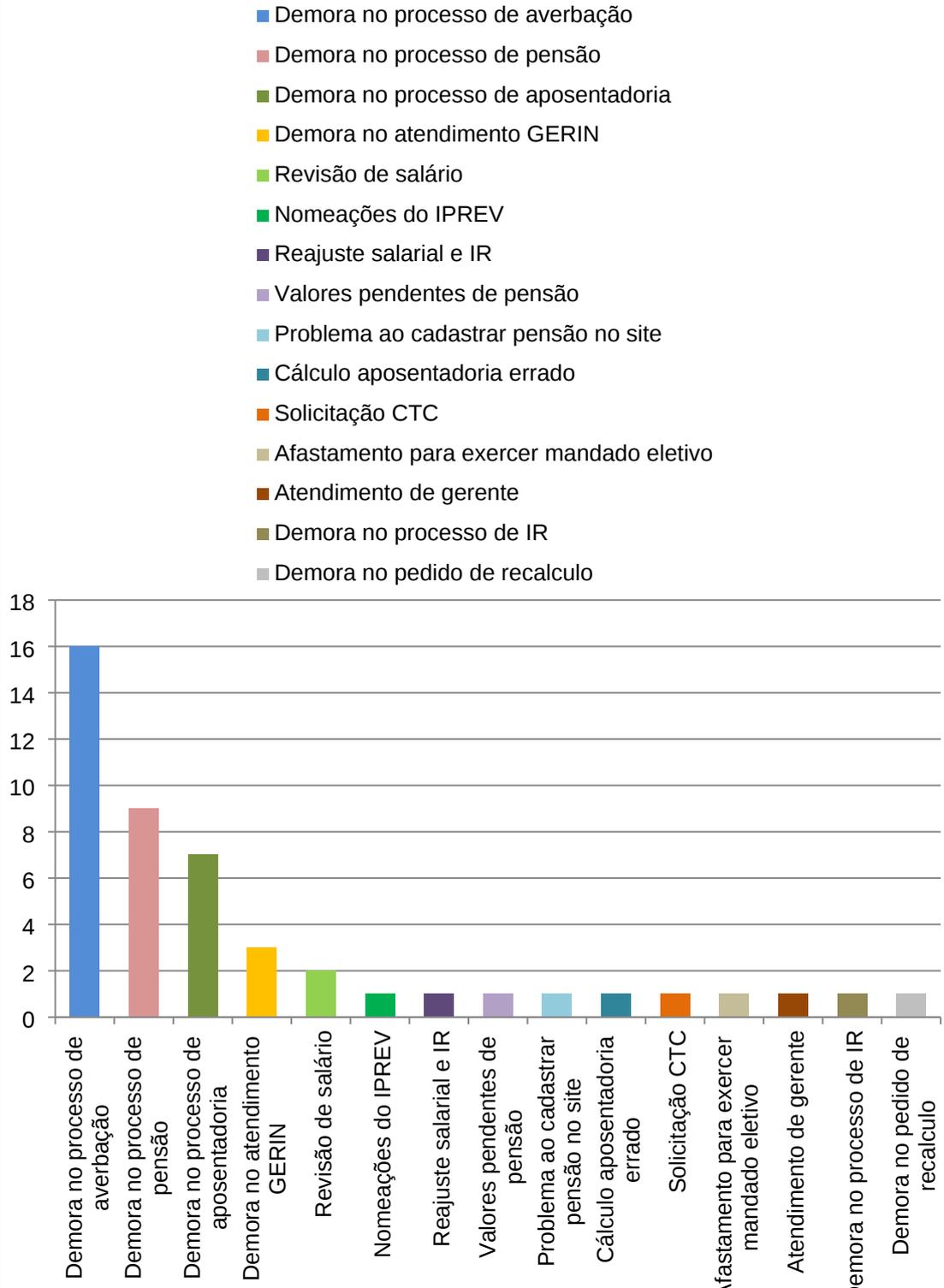
Não foi apresentado nenhum resumo quanto às decisões relativas ao acesso às informações.

Gráfico 4 - Manifestação Denúncia

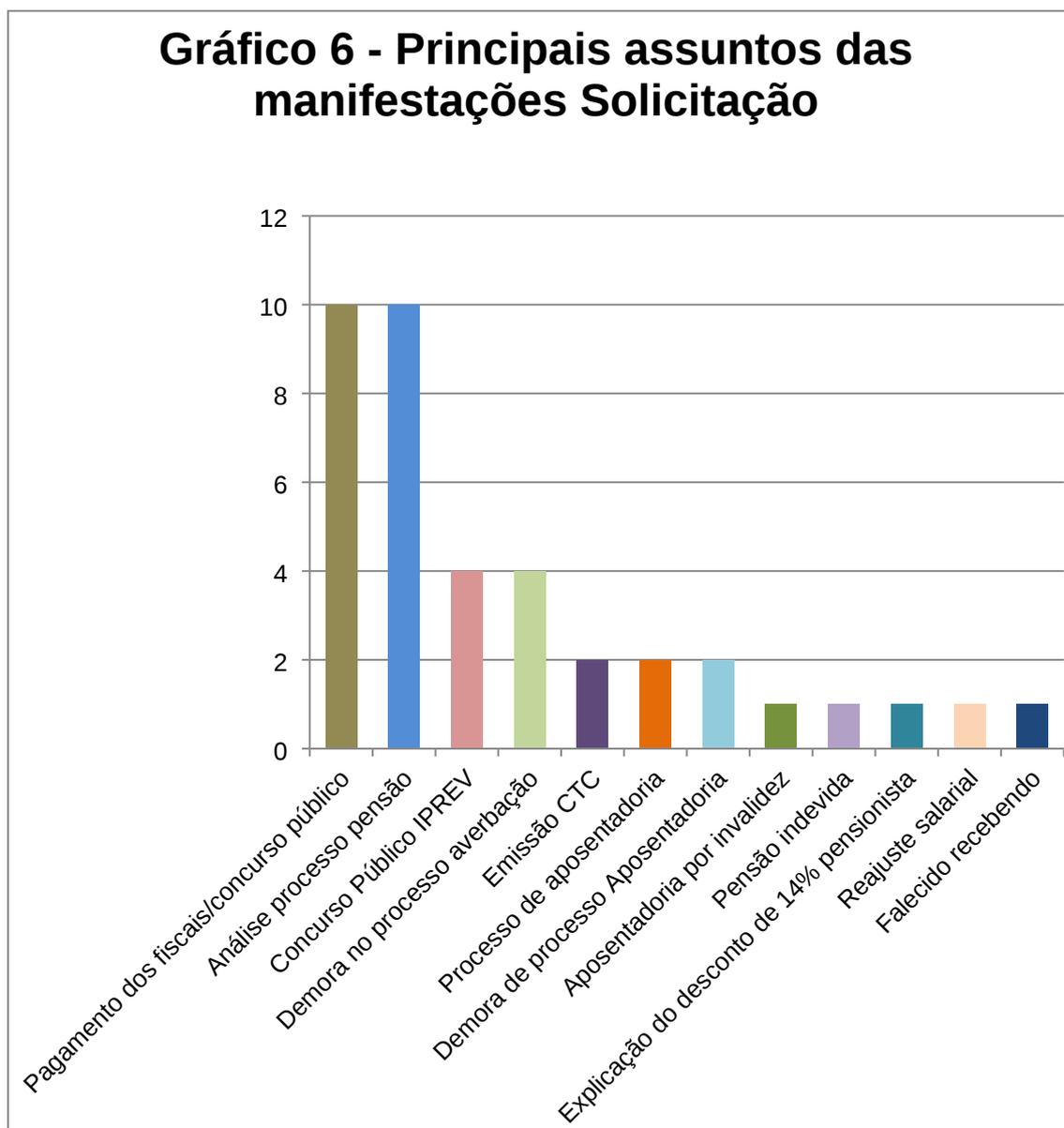


Consta no **Gráfico 4** que, das **33 Denúncias**, a maioria delas (42,42%) é relativa ao pensionista ter matrimônio.

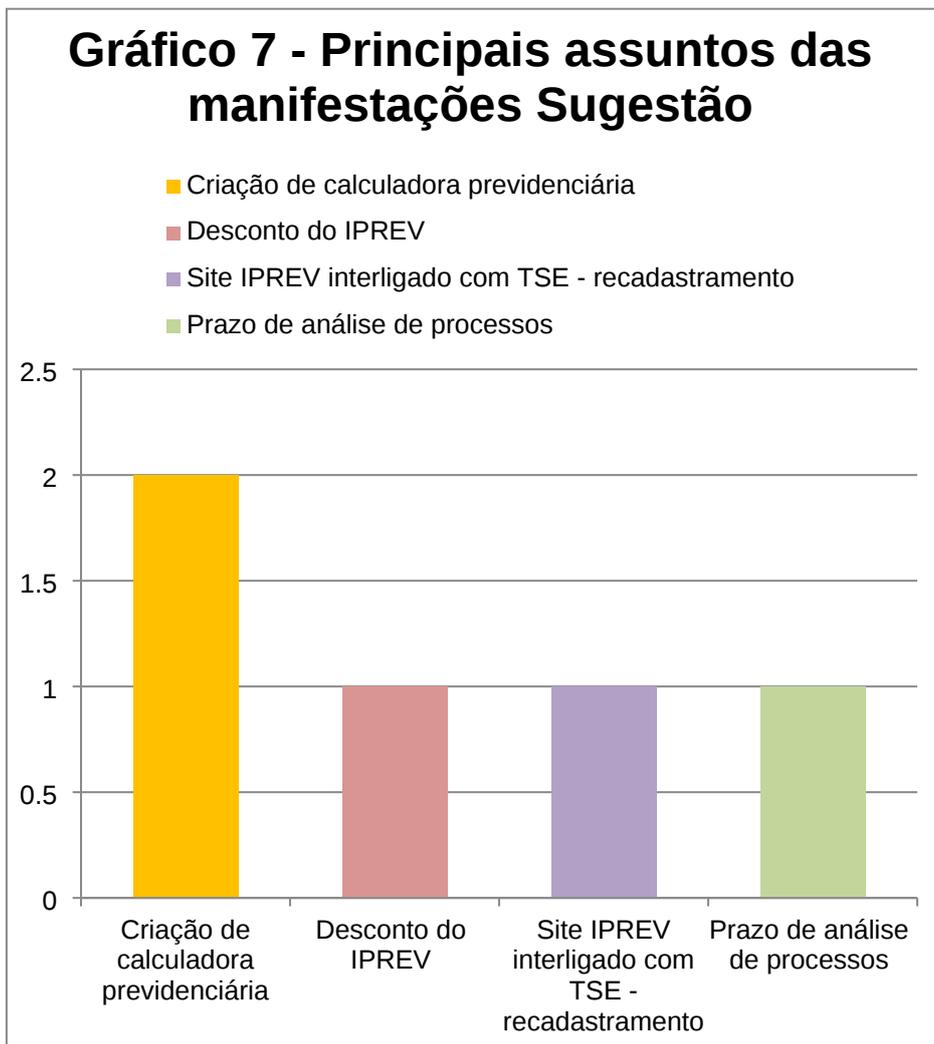
Gráfico 5 - Principais assuntos das manifestações Reclamação



A partir desse Gráfico 5, é possível verificar que das 53 reclamações, a maioria delas (30,18%) é relativa à demora na análise no processo de Averbação. Outros pontos que chamam a atenção são reclamações quanto a demora nos processos de Pensão (16,98%) e Aposentadoria (13,20%).



A partir desse **Gráfico 6**, é possível verificar que das 39 solicitações, a maioria delas (25,64%) é relativa à demora da análise nos processos de pensões e também houve solicitações sobre o pagamento dos fiscais/concurso público do IPREV (25,64%)



A partir desse **Gráfico 7**, é possível verificar que das 05 sugestões, a maioria delas (40%) é relativo à Implementação da Calculadora Previdenciária.

7.0. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

A seguir, apresentamos a análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas, separadas por tipologia de manifestação:



A) Reclamações e Solicitações

- As principais reclamações são referentes a demora nos processos de averbações (34%); sobre a demora no processo de pensões (19%) e também na demora de processos de aposentadorias (15%). Em número menor, são relativos ao atendimento da GERIN (7%); também teve um pequeno número de pedidos sobre a revisão salarial (5%), entre outros assuntos. No que tange às solicitações tivemos solicitações de: Análise no processo de pensão (20%); demora no processo de aposentadoria (20%); pagamentos dos fiscais (10%); pensão indevida (10%) e em menor número as solicitações foram: emissão de CTC (5%); reajuste salarial (5%) e entre outras.

B) Lei de Acesso à Informação

- A LAI tem como objetivo de garantir o acesso a informações, direito este já adquirido pela Constituição Federal de 1988 dando a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo. Quanto as manifestações de Pedidos de Acesso a informação tivemos as seguintes manifestações principais: acesso do procurador ao processo (20%); acesso ao processo de pensão (20%); demora no pedido de pensão (12 %) e em menor número foram: Solicitação de CTC (9%), acesso ao processo de IR (7%) e entre outras.

Todas as manifestações foram recebidas e encaminhadas para as diretorias responsáveis através do email e com o prazo de respostas a serem cumpridos.



C) Denúncias

- No que diz respeito a denúncias o maior número foi referente ao matrimônio de pensionista (18%) e em menos número foram: tentativa de golpe (9%), ausência de gerente (9%) e ponto eletrônico do servidor (9%).

D) Sugestões

- As sugestões recebidas foram sobre: Criação de calculadora previdenciária (40%), desconto do IPREV (20%); prazo de análise de processo (20 %) e Site do IPREV interligado com o TSE (20%)

8.0. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

8.1 CAPACITAÇÕES

Atendendo às orientações da CGE, ao programa de Integridade e *Compliance* do IPREV, bem como medida de gestão de riscos, a Controladora Interna e Ouvidora realizou as seguintes capacitações específicas sobre Ouvidoria e integridade, todas gratuitas:

- A)** Capacitação em Ouvidoria e Acesso à Informação, promovido pela CGE em parceria com a Fundação Escola de Governo (ENA), com carga horária de 40 horas (modalidade à distância);
- B)** Curso Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), com carga horária de 20 horas (modalidade à distância);
- C)** Introdução à Gestão de Riscos, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), com carga horária de 40 horas (modalidade à distância);
- D)** Compliance Anticorrupção em Empresas Estatais, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), com carga horária de 25 horas (modalidade à distância).



8.2. EVENTOS EXTERNOS

A atual Controladora Interna e Ouvidora participaram dos seguintes eventos relacionados à Ouvidoria:

- A)** Roda de Ouvidoria, realizada pela CGE, no dia 10/05/2023 (modalidade à distância);
- B)** Roda de Ouvidoria, realizada pela CGE, no dia 29/11/2023, com carga horária de 5 horas (presencial);
- C)** Programa de Prevenção ao Assédio Sexual no Ambiente de Trabalho, realizado pela CGE, no dia 08/08/2023, no Centro Administrativo do Estado de Santa Catarina, com carga horária de 5 horas (presencial);
- D)** Café com Ouvidoria e Acesso à Informação, realizado pela CGE, no dia 18/10/2023, às 14 horas, no Centro Administrativo do Estado de Santa Catarina, para sanar dúvidas, esclarecer procedimentos e trocar experiências com demais ouvidores do Poder Executivo Estadual;

9.0 CONCLUSÃO

O ano de 2023 representou um período de avanços significativos na atuação da Ouvidoria. Com base na análise das competências legais, estrutura, dados gerais das manifestações e principais ações realizadas, destacamos algumas conclusões e recomendações:

Em 2023, houve uma distribuição uniforme das manifestações ao longo do ano, com uma predominância de pedidos de acesso à informação e de reclamações.

Quanto às solicitações recebidas, a maioria é relativa ao não pagamento dos serviços prestados pelos fiscais e coordenadores de prova, contratados para a realização do concurso público para ingresso no quadro de vagas de cargos efetivos do IPREV. O caso em questão foi analisado e posteriormente a empresa (IBADE) foi notificada para a comprovação dos pagamentos dos fiscais em um prazo de 15 dias.



Por fim, para encerrar este relatório, as manifestações recebidas na Ouvidoria revelam que há processos internos a serem melhorados. As recomendações a seguir propostas visam consolidar esses ganhos e promover uma gestão mais eficiente, transparente e alinhada às necessidades dos usuários:

- A) Convocação dos aprovados no concurso público de 2022: recomenda-se a convocação dos aprovados no concurso público. No ano de 2023 foram chamados 10 (dez) dos servidores aprovados, mas é um número relativamente pequeno para a quantidade de demanda que o IPREV recebe.
- B) Capacitações e treinamentos: desenvolver programas de capacitação específicos e regulares. Além de medida de *Compliance* prevista no Plano de Integridade, é uma prática que auxilia na eficácia e eficiência do IPREV. Isso contribuirá para a prevenção de conflitos e para a promoção de um ambiente de trabalho cada vez mais íntegro.
- C) Adequação e melhoria na instrução processual: Criar um checklist documental, procedimentos, fluxos de processos, padronização de assuntos.
- D) Governança e *Compliance*: Elaborar e aprimorar mecanismos de controle interno, fluxos, alçadas decisórias e de responsabilidades.
- E) Materializar o conhecimento dos servidores: Elaborar manual de operações por área de conhecimento.



Assinaturas do documento



Código para verificação: **O9Z6J61H**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **DAGMAR DIANA FAVA** (CPF: 552.XXX.259-XX) em 09/02/2024 às 14:00:25
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:34:47 e válido até 13/07/2118 - 13:34:47.
(Assinatura do sistema)

✓ **"MAURO LUIZ DE OLIVEIRA"** em 09/02/2024 às 15:31:08
Emitido por: "SGP-e", emitido em 11/01/2024 - 17:32:12 e válido até 11/01/2124 - 17:32:12.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/SVBSRVZfMTAxNTFfMDAwMDA4MTFfODEyXzlwMjRfTzlaNko2MUg=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **IPREV 00000811/2024** e o código **O9Z6J61H** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.