

O Presidente do Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará – IGPREV, no uso das atribuições conferidas pelo Decreto Governamental de 29/06/2020, publicado no DOE nº 34.267, de 30/06/2020.

Considerando que a transparência pública deve ser assegurada por procedimentos executados em conformidade com os princípios básicos da Administração Pública;

Considerando ser a publicidade um dos princípios fundamentais regentes da Administração Pública, compreendendo a transparência, a acessibilidade, a integralidade e a integridade das informações referentes à gestão administrativa e financeira da coisa pública;

Considerando que são princípios da governança pública a capacidade de resposta, a integridade, a confiabilidade, a melhoria regulatória, a prestação de contas e responsabilidade, e a transparência;

RESOLVE:

- I- Visando assegurar a transparência das suas ações, bem como demonstrar o árduo trabalho que vem sendo desenvolvido nesta Autarquia, torna público o **Relatório de Gestão da Diretoria de Previdência de 2021**

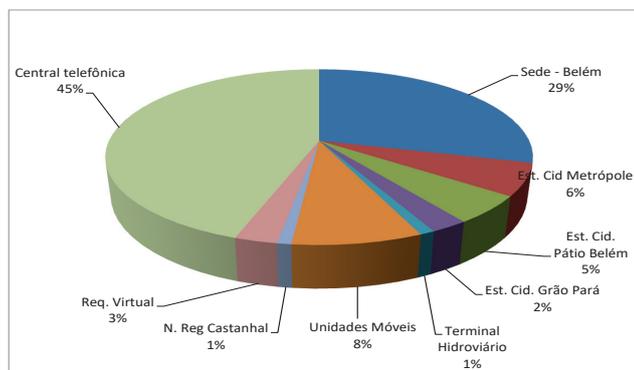
Diretoria de Previdência

A seguir serão apresentados os resultados mais relevantes obtidos pelos setores que compõem a Diretoria de Previdência no período compreendido entre janeiro a 15.12.2021 organizados através dos principais processos e assuntos que permeiam a previdência. Os dados serão comparados aos resultados alcançados nos anos de 2019 e 2020.

1. Canais de Atendimento

1.1. Total de atendimentos

Gráfico 01: Quantitativo de atendimentos realizados no período de 01/01/2021 a 15/12/2021 (%)



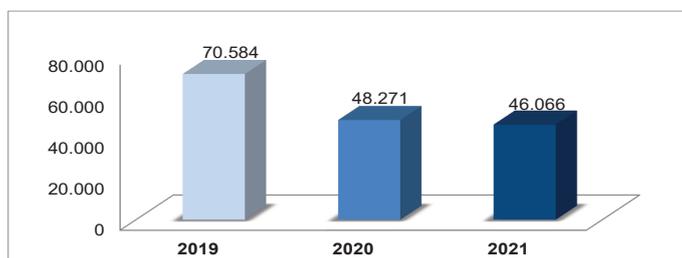
Fonte: CATEN/Dipre/Igprev

NOTAS AO GRÁFICO 01:

- No período de 01.01.2021 a 15/12/2021 foram realizados 43.795 atendimentos presenciais e 39.450 atendimentos via Requerimento Virtual e Central Telefônica.
- No total, em 2021, foram realizados 83.245 atendimentos, o que corresponde a uma média mensal de 7.238 atendimentos e média diária de 241 atendimentos.
- A maioria dos atendimentos foram realizados por meio da Central Telefônica e presencialmente na Sede do Igprev.

1.2. Evolução dos Atendimentos

Gráfico 02: Evolução da quantidade de atendimentos no período de 01.01.2019 a 15.12.2021 (nº)



Fonte: CATEN/Dipre/Igprev

NOTAS AO GRÁFICO 02:

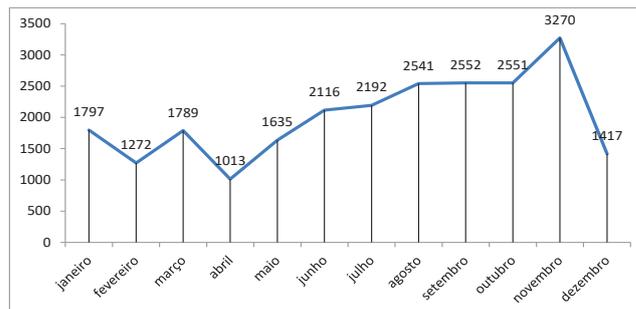
1 – Foram considerados para esse quantitativo os atendimentos ocorridos nas seguintes localidades: em 2019: Sede, Estações Cidadania e Núcleo Regional de Castanhal; em 2020: Sede, Estações Cidadania, Núcleo Regional de Castanhal e Requerimento Virtual; em 2021: Sede, Estações Cidadania, Núcleo Regional de Castanhal, Requerimento Virtual e Unidades Móveis.

2 – A pandemia do COVID 19, aliado ao *lockdown*, contribuíram para a redução no quantitativo de atendimento presencial, face à necessidade da realização do atendimento agendado.

3 – Observou-se, ainda, uma mudança comportamental no perfil do beneficiário quanto à necessidade de atendimento seja, por exemplo, para imprimir o contracheque ou mesmo buscar informações sobre seus processos que hoje se encontram disponíveis no site do Igprev, o que tende a gerar uma estabilidade nos atendimentos.

1.3. Atendimentos na Caten/Sede Belém

Gráfico 03: Quantitativo mensal de atendimentos na CATEN/Sede Belém no período de 01.01.2021 a 15.12.2021 (nº)



Fonte: CATEN/Dipre/Igprev

NOTAS AO GRÁFICO 03

1 – No período de 01.01.2021 a 15.12.2021, a Caten/Sede Belém realizou 24.145 atendimentos.

2 – Houve a suspensão do atendimento presencial no período de 16.03 a 05.04.2021, o que acarretou a diminuição dos atendimentos entre março e abril.

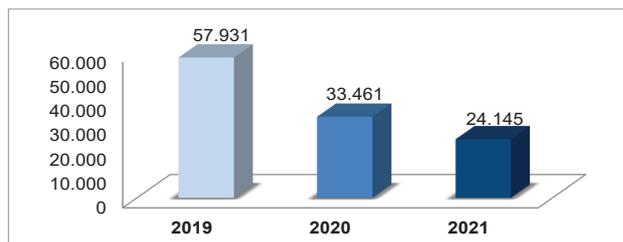
3- Houve redução do horário de atendimento ao público de período de 05.04 a 14.05.2021 em virtude das medidas sanitárias estipuladas pelo Governo Estadual.

4 – Observa-se uma relação direta entre o quantitativo de atendimentos presenciais e o início da vacinação contra o COVID-19 em nosso Estado, tal fato

se dá em razão de nosso público ser composto em sua maioria por idosos acima de 60 anos, o que representa 75% dos beneficiários do RPPS.

1.4. Evolução dos Atendimentos na Caten/ Sede Belém

Gráfico 04: Comparativo de atendimentos realizados no período de 01.01.2021 a 15.12.2021 na sede do Igprev (nº)



Fonte: CATEN/Dipre/Igprev

NOTAS AO GRÁFICO 04

1 – Houve a redução de 32% dos atendimentos na Caten/Sede, face à pandemia de COVID -19 e a necessidade da realização de atendimentos agendados como forma de evitar aglomerações.

2 – Os atendimentos são preferencialmente agendado, e planejados para ocorrerem com intervalos de 30 minutos (tempo necessário para se protocolizar um requerimento de pensão), o que possibilita o atendimento agendado de 120 usuários/dia.

3 – Além dos atendimentos agendados, os atendentes chamam os usuários de comparecimento espontâneo, que em geral procuram realizar juntadas, emitir contracheques, tirar dúvidas, emitir declarações e alguns casos específicos e particulares inerentes a cada um.

4 – A diversificação dos canais de atendimento, disponibilizando os serviços do Igprev, sem a necessidade do comparecimento do usuário à sede, também contribuiu para a redução da quantidade de atendimentos.