

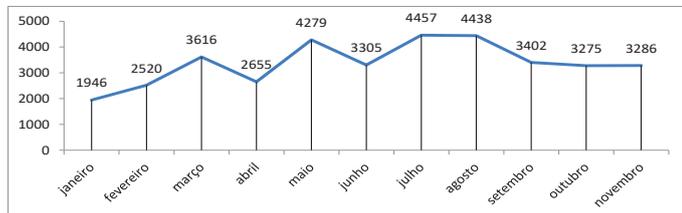
permaneceu ao longo de 2021, devendo sofrer adequações e melhorias ao longo de 2022.

3 – Nos gráficos são contabilizados apenas os agendamentos que se convertem em processos eletrônicos (PAE).

4 – Com a evolução dos números, verifica-se que o perfil do público alvo do Igeprev vai se acostumando e utilizando com mais assiduidade os canais remotos de atendimento.

**1.10. Atendimentos via Central Telefônica**

Gráfico 11: Quantitativo mensal de atendimentos realizados pela Central Telefônica no período de 01.01.2021 a 30.11.2021 (nº).



Fonte: CATEN/Dipre/Igeprev

**NOTAS AO GRÁFICO 11**

1 – De 01.01 a 30.11.2021 foram realizados 37.179 atendimentos por ligações telefônicas.

2 – A procura pelo atendimento telefônico é muito grande, sendo necessária a ampliação estrutural e a melhoria no sistema de utilizado a fim de atender à demanda, o que será fortalecido em 2022, eis que a estrutura física está sendo ampliada e em breve mais atendentes contribuirão para o serviço.

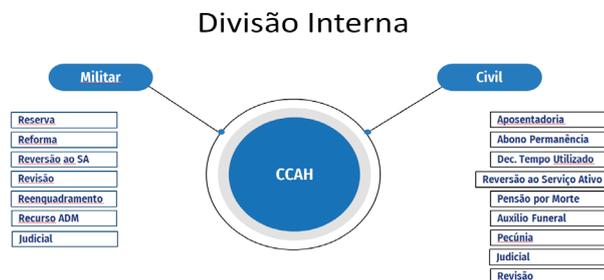
3 – Os atendimentos realizados pelas telefonistas em anos anteriores não eram quantificados.

**1.11. Metas de Atendimentos para 2022:**

- ✓ Realizar treinamentos trimestrais com os atendentes, em busca da excelência do nosso atendimento.
- ✓ Ampliar o atendimento remoto (Telefone e Requerimento Virtual).
- ✓ Disponibilizar o aplicativo do Igeprev que permitirá a emissão de contracheques, portarias e declarações de percepção de benefício, bem como atualização cadastral e a prova de vida anual a ser realizada no mês de aniversário.
- ✓ Fomentar a inclusão digital para acesso ao contracheque pelo site e aplicativo.
- ✓ Implementar um canal entre os setores e o atendimento com informações acerca das alterações efetivadas nos proventos dos beneficiários, tais como, mudança de alíquotas e forma de cálculo, aumentos e reajustes, retroativos devidos e forma de pagamento, e qualquer fato que implique diretamente no salário e direito dos inativos e pensionistas.
- ✓ Expandir os serviços disponibilizados pelo Igeprev de acordo com o plano de expansão do Órgão, com a abertura das Agências de Marabá e Paragominas.

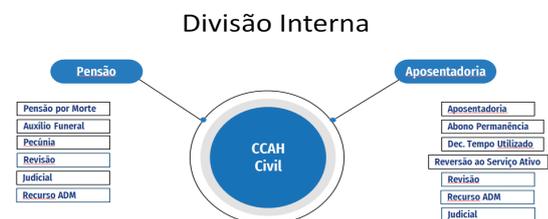
**2. Concessão de Benefícios**

Figura 01: Divisão interna de análise de processos



Fonte: CCAH/Dipre/Igeprev

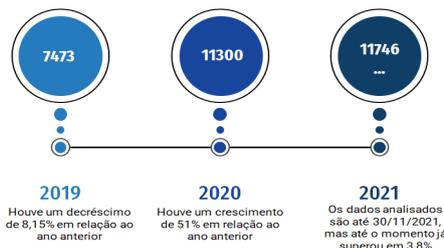
Figura 02: Divisão interna de benefícios previdenciários de servidores civis



Fonte: CCAH/Dipre/Igeprev

Figura 03: Evolução de análise entre 2019 a 2021 (nº)

**Evolução de Análise 2019 a 2021**



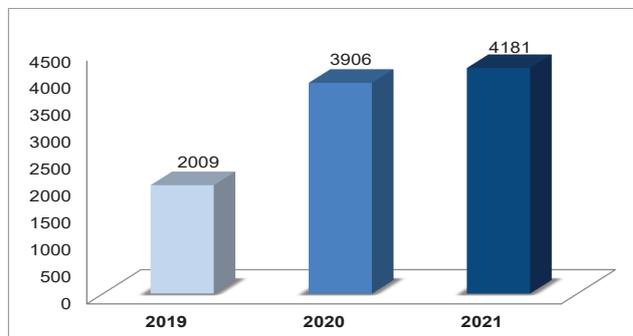
Fonte: CCAH/Dipre/Igeprev

**NOTA À FIGURA 03**

1 – O aumento expressivo nos últimos anos se deu principalmente em razão de melhorias implementadas na gestão operacional do órgão e do setor, além de aumento do quadro de servidores.

**2.1. Aposentadoria**

Gráfico 12: Processos de aposentadoria analisados de 2019 a 2021 (nº).



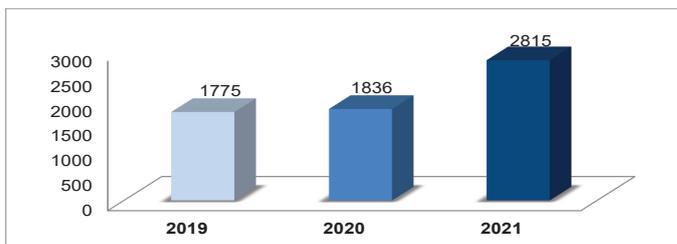
Fonte: CCAH/Dipre/Igeprev

**NOTA AO GRÁFICO 12**

1 – No que tange aos processos de aposentadoria, verifica-se aumento na qualidade e no quantitativo. O primeiro em razão da implantação do NCI que garante a conformidade nos benefícios e o segundo em razão da qualificação dos técnicos do setor.

**2.2. Pensão por morte**

Gráfico 13: Processos de pensão por morte analisados de 2019 a 2021 (nº).



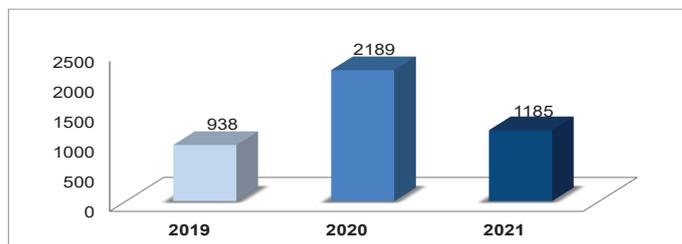
Fonte: CCAH/Dipre/Igeprev

**NOTA AO GRÁFICO 13**

1 – Visando garantir resposta célere para as famílias atingidas pela Covid-19, criou-se Força Tarefa específica para análise de processos de Pensão por Morte, garantindo aumento expressivo no copo técnico, tendo como resultado a visível majoração das análises realizadas.

**2.3. Abono de permanência**

Gráfico 14: Processos de abono de permanência analisados de 2019 a 2021 (nº).



Fonte: CCAH/Dipre/Igeprev