

Fundo Municipal da Previdência de Salvador



OUVINDO OUVIDORES



SOBRE FUMPRES

Ao longo dos anos, a previdência dos servidores municipais do Salvador se adaptou à realidade temporal para se adequar às características demográficas, sociais e históricas. Com a união do Montepio dos Servidores Municipais do Salvador (MSMS) com a Fundação de Assistência Médica ao Servidor Municipal (FAMSER), foi criado o Instituto de Previdência do Salvador (IPS) pela Lei nº 2.456, de 15 de janeiro de 1973.

Em 2016, a Lei nº 9.186/2016 determinou a extinção do Instituto de Previdência do Salvador (chamado de Previs), transferindo atividades, acervo e pessoal para a Diretoria Geral de Previdência (DPR), que seria criada por força da Lei nº 9.216/2017. Além da diretoria, o sistema de gestão do RPPS municipal é integrado pelos: (I) Conselho Municipal de Previdência do Servidor – COMPRES; (II) Conselho Fiscal; (III) Comitê de Investimentos (IV) e o próprio Fundo Municipal de Previdência de Salvador – FUMPRES. Segue abaixo a identificação do órgão que rege o Regime Próprio de Previdência no Município de Salvador.

- Razão Social: Fundo Municipal da Previdência de Salvador Previdenciário (FUMPRES PREV)
- CNPJ: 49.249.166/0001-35
- Endereço: Avenida Joana Angélica, 399, Nazaré, Salvador-Bahia
- Diretor de Previdência: Daniel Ribeiro Silva
- Natureza Jurídica: Fundo Público da Administração Direta Municipal
- Telefone: (71) 3202-3400
- E-mail: previdencia@salvador.ba.gov.br

DIAGNÓSTICO INICIAL



A Ouvidoria do Fundo Municipal da Previdência de Salvador (FUMPRES) desempenha um papel crucial como canal de comunicação entre aposentados, servidores ativos e o órgão. Mais do que uma simples central de atendimento, a ouvidoria atua como ponte entre os segurados e suas demandas, especialmente em processos complexos como a aposentadoria, que envolvem diversas secretarias da prefeitura.

Um dos principais projetos da **Ouvidoria do FUMPRES**, chamado "**Ouvindo Ouvidores**", trouxe à tona um problema comum enfrentado pelos segurados: a dificuldade de estabelecer contato com as ouvidorias das secretarias da Prefeitura de Salvador e obter respostas para suas manifestações. Isso foi evidenciado por inúmeras notificações e reclamações de processos não concluídos ou sem resposta, especialmente em relação aos processos de aposentadoria, que muitas vezes ficam estagnados enquanto ainda estão nas secretarias de origem.

DIAGNÓSTICO INICIAL



Com o intuito de solucionar esse gargalo, o projeto "Ouvindo Ouvidores" promoveu visitas e reuniões diretamente nas secretarias envolvidas. O objetivo era não só diagnosticar, mas também **implementar soluções práticas para melhorar o aprimoramento dos procedimentos das ouvidorias**, além de acelerar a tramitação de processos. Esse esforço reforça o compromisso da **Ouvidoria do FUMPRES** em assegurar que aposentados e servidores ativos tenham suas demandas ouvidas e resolvidas com a devida atenção e celeridade.

Através dessa iniciativa, o **FUMPRES** reafirma a importância de um canal de comunicação eficiente, que atenda às necessidades dos seus segurados, promovendo transparência, diálogo e a resolução efetiva dos problemas apontados.

OUVINDO OUVIDORES

A partir da necessidade identificada, a **OUVIDORIA** do **FUMPRES** selecionou **CINCO** secretarias da Prefeitura de Salvador, as quais mais receberam notificações de processos de aposentadoria e que enfrentam atrasos em seus trâmites.

Sendo elas:

Secretaria Municipal de Gestão (SEMGE)

2 processos com média
de atraso de 28 dias

Secretaria Municipal de Saúde (SMS)

4 processos com média
de atraso de 45 dias.

Secretaria Municipal de Educação (SMED)

4 processos com média
de atraso de 40 dias.

OUVINDO OUVIDORES



Secretaria de Promoção Social e Combate à Pobreza (SEMPRE)



8 processos com média de atraso de 70 dias.



Superintendência de Trânsito do Salvador (TRANSALVADOR)



4 processos com média de atraso de 40 dias.

OUVINDO OUVIDORES

A partir dessa análise, a Ouvidoria do FUMPRES entrou em contato com as pastas identificadas e agendou reuniões de trabalho, com o objetivo de entender com maior precisão as problemáticas e traçar soluções mais assertivas para as questões levantadas.

Durante as reuniões, a equipe da Ouvidoria teve a oportunidade de se reunir com representantes das ouvidorias das secretarias selecionadas. Nessas ocasiões, foram discutidos os detalhes específicos dos processos de aposentadoria, os principais desafios enfrentados, as razões para os atrasos, e as possíveis soluções para otimizar o fluxo de trabalho e agilizar o trâmite desses processos.



OUVINDO OUVIDORES

Além disso, os encontros proporcionaram um valioso espaço para troca de informações e experiências entre as equipes da Ouvidoria do FUMPRES e das secretarias, fortalecendo a cooperação entre os órgãos e criando **estratégias conjuntas** para melhorar a resposta às demandas dos segurados.



O QUE REALIZAMOS



Nas reuniões, foram identificados problemas relacionados aos atrasos nos processos e à dificuldade de comunicação entre as secretarias e o **FUMPRES**. A análise dessas questões permitiu uma visão mais clara dos obstáculos que comprometiam a eficiência no atendimento.

Os principais temas discutidos incluíram:

Aprimoramento da comunicação entre as ouvidorias

Compreensão mais profunda das rotinas e desafios enfrentados pelas secretarias

Sugestões para tornar o atendimento mais objetivo e claro

Como resultado dessas iniciativas, houve maior agilidade no compartilhamento de informações, **redução de reclamações**, e, conseqüentemente, um aumento na satisfação tanto dos segurados quanto dos servidores.

RESULTADOS ESPERADOS E ALCANÇADOS



Antes do projeto, a **média de reclamações era de três** por mês. Após a implementação, esse **número caiu** para apenas uma reclamação mensal, representando uma **redução de 66,67%**.

Além dessa melhoria significativa, o projeto também estabeleceu uma **melhoria efetiva** no atendimento aos segurados e servidores.



OUVINDO OUVIDORES ALINHADO COM O OBJETIVO ESTRATÉGICO

O objetivo estratégico, alinhado ao planejamento do FUMPRES, mencionado é O06, que é **oferecer qualidade nos serviços previdenciários**, com foco em **qualidade, objetividade, clareza e eficácia na comunicação com os segurados e secretarias.**

O projeto "Ouvindo Ouvidores" alinha-se a esse objetivo ao buscar **aprimorar** a comunicação e reduzir os atrasos no trâmite de processos previdenciários.



OUVINDO OUVIDORES

TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

Comprometidos com a transparência, durante todas as reuniões da Diretoria Executiva, são monitorados de forma diligente o andamento dos projetos e é assegurado que todos os membros estejam constantemente informados sobre nossas ações e evoluções. Para o público externo, os resultados são divulgados através do relatório de governança.

RECURSOS UTILIZADOS

O projeto contou com a participação essencial de Luís Felipe - colaborador da ouvidoria setorial do FUMPRES -, que dedicou três horas mensais ao trabalho e realizou visitas presenciais às secretarias. Essas visitas foram fundamentais para o sucesso da iniciativa, permitindo uma comunicação direta e o acompanhamento das questões em tempo real.

OUVINDO OUVIDORES

RECURSOS UTILIZADOS

Em termos de custos, o projeto foi executado de maneira eficiente. O custo total estimado para o recurso humano foi de R\$ 100,00, enquanto o deslocamento, que incluiu gastos com combustível e a manutenção do veículo oficial, somou R\$ 30,00.

O cálculo da manutenção foi feito a partir do valor da revisão anual do veículo, dividido por 365 dias e multiplicado pelos 5 dias de visitas realizadas. Esse controle detalhado de custos permitiu a execução do projeto de maneira econômica e eficaz, maximizando os resultados com um investimento reduzido.



OUVINDO OUVIDORES

Comprovações



TRANSALVADOR

OUVINDO OUVIDORES

Comprovações



**SECRETARIA
MUNICIPAL DE
EDUCAÇÃO**

**SECRETARIA
MUNICIPAL
DE SAÚDE**



Comprovações



**SECRETARIA DE
PROMOÇÃO SOCIAL E
COMBATE À POBREZA**

**SECRETARIA
MUNICIPAL
DE GESTÃO**





FUMPRES

FUNDO MUNICIPAL DA PREVIDÊNCIA DE SALVADOR