



ESTADO DO CEARÁ  
MUNICÍPIO DE JUAZEIRO DO NORTE  
FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES DE  
JUAZEIRO DO NORTE/CE - PREVIJUNO

# Relatório Anual da Ouvidoria

## 2024

JUAZEIRO DO NORTE, CEARÁ  
2024

**FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES  
DE JUAZEIRO DO NORTE/CE – PREVIJUNO**

**DIRETORIA EXECUTIVA**

**Jesus Rogério de Holanda**  
Gestor-Presidente

**José Ivan Silva Alves**  
Diretor Administrativo

**Marcos Aurélio Gonçalves Silva**  
Diretor Financeiro

**OUVIDORIA INTERNA**

**Clênia Beane Brito de Oliveira**  
Ouvidora

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2 CANAIS DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>3 MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 ASSUNTOS DEMANDADOS .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 ANÁLISE DAS DEMANDAS E PROVIDENCIAS .....</b>	<b>6</b>
<b>4 BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA .....</b>	<b>6</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>6</b>

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA

### 1 INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o escopo de atuação da Ouvidoria do Fundo Municipal de Previdência Social dos Servidores de Juazeiro do Norte/CE-PREVIJUNO no decorrer do ano de 2024, atendendo a Lei nº 13.460 de 26/06/2017 em seu Art. 14, inciso II e Art. 15, c/c o Decreto nº 730/2022, de 18 de março de 2022, em seu Art. 5º, inciso II, e Art. 6º, incisos I, II, III e IV.

A Ouvidoria atua como canal de recepção de denúncias, sugestões, elogios, solicitação e reclamação do cidadão, propiciando uma via de comunicação permanente entre o Instituto e a Sociedade

### 2 CANAIS DE ATENDIMENTO

Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, conforme previsto na Lei 12.527/2011.

O processo de atendimento da Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelo servidor (a) ou cidadão, por meio dos seguintes canais: site do PREVIJUNO (<https://previjuno.com/ouvidoria>), e-mail destinado a este fim, manifestação escrita protocolada junto ao PREVIJUNO, por telefone ou presencialmente, como também pelo site <https://app.aouvidoria.com.br/juazeirodonorte>, encaminhado pela Ouvidoria Geral do Município.

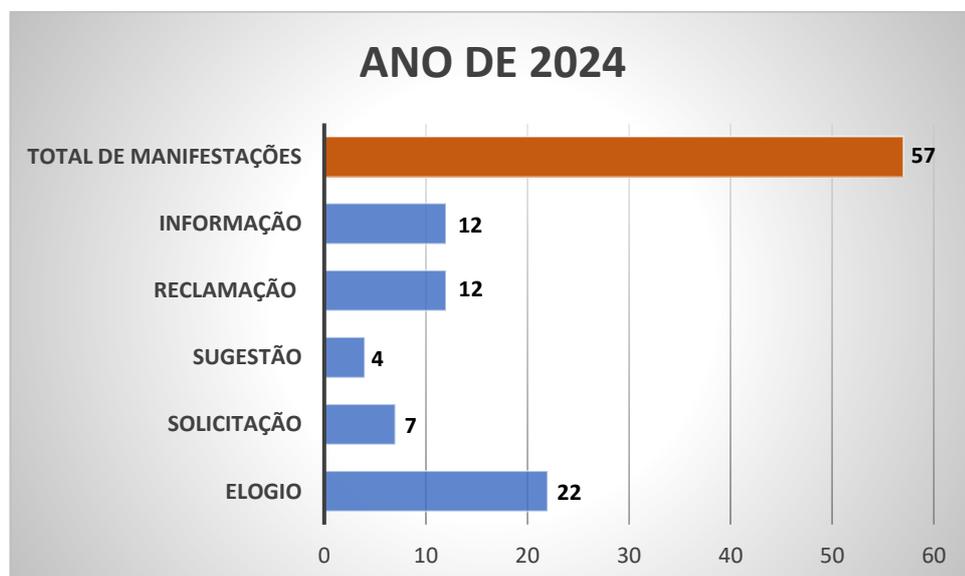
### 3 MANIFESTAÇÕES

De janeiro à dezembro de 2024, foram registradas pela ouvidoria 57 (cinquenta e sete) manifestações, dentre elas: reclamações, solicitações, sugestões, elogios, bem como a solicitação de Informações do beneficiário e do contribuinte.

Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 15 dias úteis, levando em média 08 dias úteis para serem respondidas. O canal “Fale Conosco” está disponível para os internautas que acessam diretamente o site da PREVIJUNO através do link://previjuno.com/ouvidoria/fale-conosco. Mas também é possível entrar em contato enviando e-mail para [ouvidoria@previjuno.com](mailto:ouvidoria@previjuno.com).

### 3.1 ASSUNTOS DEMANDADOS

- A) Pedido de informação sobre contribuições e benefícios;
- B) Reclamações sobre a demora e a falta de resposta aos requerimentos de aposentadoria;
- C) Reclamação sobre a demora da resposta a requerimento administrativo;
- D) Pedido de informação para sanar questões da Certidão de Tempo de Contribuição;
- E) Solicitação de informação sobre concessão do benefício;
- F) Solicitações de documentos
- G) Reclamações sobre a demora no atendimento ao telefone;
- H) Pedido de informação sobre a Certidão de Tempo de Contribuição;
- I) Solicitações de Declaração de Tempo de Contribuição;
- J) Sugestão de inclusão do cargo/função no contracheque.
- K) Elogios pela presteza, cordialidade e agilidade no atendimento.



## 3.2 ANÁLISE DAS DEMANDAS E PROVIDENCIAS

Todas as manifestações recebidas, foram analisadas assegurando a qualidade e transparência no atendimento aos servidores. A maioria das manifestações foram respondidas de imediato e outras, encaminhadas e respondidas pelos setores de Finanças, Benefício e de Tecnologia.

## 4 BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do PREVIJUNO, observando a baixa adesão de manifestações dos segurados e beneficiários no ano de 2024, implementou junto ao programa de Educação Previdenciária, um momento de apresentação sobre a ferramenta da OUVIDORIA disponibilizada no site, mostrando a sua importância, como também orientando-os sobre a sua utilização. Nesse momento a Ouvidoria mostra a importância da utilização dessa ferramenta, como um meio para o cidadão fazer a sua manifestação junto ao Órgão. Aderiu também, além das ferramentas utilizadas, ao cofre de recebimento de manifestação presencial no ato do atendimento ao público.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do PREVIJUNO finaliza o ano de 2024 com a demandas de 57 (cinquenta e sete) manifestações, registradas via sistemas informatizado de gestão de ouvidoria como também presencialmente, onde foram tratadas e respondidas em tempo hábil.

A informação transmitida pela Ouvidoria aos segurados e beneficiários do PREVIJUNO é de fundamental importância para o aprimoramento da gestão previdenciária garantindo a eficiência a transparência e a excelência na prestação de serviços da instituição previdenciária.

A Ouvidoria reitera seu compromisso em continuar atuando de forma transparente, ética e responsável, em consonância com os princípios da administração

---

pública e em busca constante da excelência na prestação de serviços previdenciários aos de servidores ativos e inativos de Juazeiro do Norte.

Juazeiro do Norte, Ceará, 23 de janeiro de 2025.

**Clênia Beane Brito de Oliveira**  
Controladora Interna  
Portaria nº 995/2021