PREVIJUNO

RELATÓRIO OUVIDORIA

1º Trimestre

2026

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

DIRETORIA EXECUTIVA

Jesus Rogério de Holanda
Presidente

Tiago César da Silva Viana
Vice-Presidente

Geogeane da Silva Soares
Diretora Previdenciária de Gestão e Benefício

Marcos Aurélio Gonçalves Silva
Diretor Previdenciário de Administração e Finanças

OUVIDORIA INTERNA

Clênia Beane Brito de Oliveira
Ouvidora

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 4
3 MANIFESTAÇÕES 5
3.1 ASSUNTOS DEMANDADOS 5
3.2 ANÁLISE DAS DEMANDAS E PROVIDÊNCIAS 5
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 6

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1 INTRODUÇÃO

O Presente relatório faz uma análise das atividades e demandas recebidas pela Ouvidora do Fundo Municipal de Previdência Social dos Servidores de Juazeiro do Norte-PREVIJUNO durante o terceiro trimestre do ano em curso, 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, II e IV.

A ouvidoria desempenha um papel fundamental na promoção da transparência na defesa dos direitos dos segurados e na melhoria contínua dos serviços prestados pelo PREVIJUNO que, para sua eficiência, atua como canal de recepção de denúncias, sugestões, elogios, solicitação e reclamação do cidadão, proporcionando 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, Lei de Acesso à Informação (LAI).

O processo de atendimento da Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado com o 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 da Prefeitura, encaminhada pela Ouvidoria Geral do Município.

3 MANIFESTAÇÕES

No Período analisado, a Ouvidoria registrou as manifestações recebidas, resultado do fortalecimento da cultura de participação incentivada pelas ações institucionais promovidas pelo PREVIJUNO. Ao todo, foram contabilizadas 11 (onze) manifestações, registrando resposta intempestiva, mas com as devidas justificativas, as demais, respondidas dentro da normalidade.

Atualmente, os segurados podem registrar suas manifestações por meio de diferentes canais: pelo formulário "Fale Conosco", disponível no site oficial da PREVIJUNO (https://previjuno.com/ouvidoria/fale-conosco); por e-mail (ouvidoria@previjuno.com); pela plataforma da Ouvidoria Geral do Município (https://app.aouvidoria.com.br/juazeirodonorte); e, mais recentemente, através de QR Code disponível no setor de atendimento, ampliando o acesso e facilitando a interação dos usuários com a Ouvidoria.

3.1 ASSUNTOS DEMANDADOS

No 1T2026 foram registradas 11 (onze) manifestações, sobre os respectivos assuntos:

A) 01 (uma) reclamação administrativa por omissão e mora;
B) 03 (três) reclamações sobre a indisponibilidade de atendimento telefônico.
C) 01 (uma) Denúncia – Processo de Vacância;
D) 01 (um) pedido de informação sobre afastamento e concessão de auxilio doença;
E) 05 (cinco) elogios no atendimento.

3.2 ANÁLISE DAS DEMANDAS E PROVIDÊNCIAS

Durante o período analisado, a Ouvidoria do PREVIJUNO registrou um total de **11 (onze)** manifestações distribuídas entre temas aos quais demandaram articulação com os setores competentes e acompanhamento até a obtenção de respostas institucionais. A seguir, apresenta-se a análise da demanda e providencias:

A) Reclamação Administrativa por Omissão e Mora – Pedido de Concessão de abono de permanência – 1 (um) Registro de reclamação sobre morosidade em processo administrativo, manifestado sob prot. n°202603130029 que tratava de pedido de concessão de abono de permanência no qual permaneceu sem resposta por 172 dias sem decisão ou emissão de parecer técnico.

Providência: Encaminhado para a Diretora Previdenciária de Gestão e Benefício, com solicitação de resposta urgente. Resposta enviada por e-mail, disponibilizado pela reclamante, com os devidos esclarecimentos e análise quanto ao preenchimento dos requisitos legais para concessão do referido pedido.

B) Denúncia – Processo de Vacância – 1 (uma) manifestação de natureza denúncia registrada sob prot. Nº 202509160028 de 16/09/2025.

Providência: Resposta encaminhada pelo Presidente ao Previjuno para a Controladoria Municipal ofício nº 00080/2026 de 03 de fevereiro de 2026, com as devidas informações relacionadas à demanda apresentada.

C) Informação sobre afastamento e concessão de auxilio doença

Providência: respondido em tempo hábil pela diretoria previdenciária de gestão e benefício.

D) Indisponibilidade de atendimento telefônico (03 manifestações) - O total de 03 (três) manifestações apontaram falha na comunicação via telefone institucional do PREVIJUNO.

Providência: Resposta em tempo hábil, com as devidas justificativas e encaminhamento para os setores responsáveis para adoção de providencias.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao encerrar o primeiro trimestre de 2026, a Ouvidoria do PREVIJUNO destaca o registro de 11 (onze) manifestações, recebidas tanto por meio do sistema informatizado de

gestão de ouvidoria quanto de forma presencial. Todas as manifestações foram tratadas com responsabilidade e respondidas dentro dos prazos estabelecidos, evidenciando o comprometimento da Ouvidoria com a escuta ativa e a resolutividade.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, a ética e a responsabilidade, atuando em conformidade com os princípios da administração pública e contribuindo para uma gestão mais participativa, eficiente e orientada para as necessidades dos servidores ativos, inativos e beneficiários do PREVIJUNO.

Juazeiro do Norte, Ceará, 25 de maio de 2026.

Clênia Beane Brito de Oliveira
Ouvidora Interna do PREVIJUNO