PREVIJUNO

RELATÓRIO OUVIDORIA

2º Trimestre
2025

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

DIRETORIA EXECUTIVA

Jesus Rogério de Holanda
Presidente

José Ivan Silva Alves
Diretor Previdenciário 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
2 CANAIS DE ATENDIMENTO 4
3 MANIFESTAÇÕES 5
3.1 ASSUNTOS DEMANDADOS 5
3.2 ANÁLISE DAS DEMANDAS E PROVIDÊNCIAS 7
4 BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA 9
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 9

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 segundo 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 um aumento no número de manifestações recebidas, resultado do fortalecimento da cultura de participação incentivada pelas ações institucionais promovidas pelo PREVIJUNO. Entre essas ações, destaca-se o momento de apresentação da Ouvidoria durante a entrega das cartas de concessão aos novos beneficiários, iniciativa que buscou aproximar ainda mais os segurados e divulgar os canais disponíveis para escuta qualificada.

Ao todo, foram contabilizadas 28 (vinte e oito) manifestações, 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.

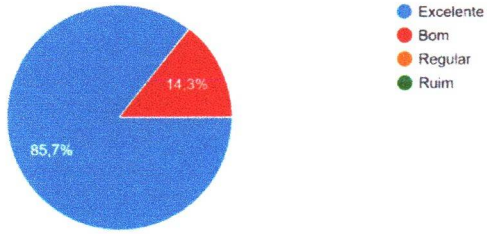
3.1 ASSUNTOS DEMANDADOS

No 2T2025 foram registradas 28 (vinte e oito) manifestações, sobre os respectivos assuntos:

A) 02 (duas) reclamações sobre desconto de Cartão Benefício KDB saque não solicitado;
B) 08 (oito) reclamações sobre a indisponibilidade de atendimento telefônico.
C) 06 (seis) reclamações sobre a indisponibilidade na emissão de contracheques no aplicativo virtual "Meu RPPS".
D) 05 (cinco) elogios relacionados ao 5º Seminário Previdenciário do Previjuno;
B) 07 (sete) respostas a pesquisa de satisfação.

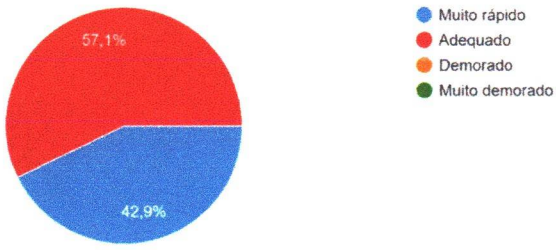
1. Como você avalia o atendimento recebido no PREVIJUNO?

7 respostas



2. O tempo de espera para ser atendido foi:

7 respostas



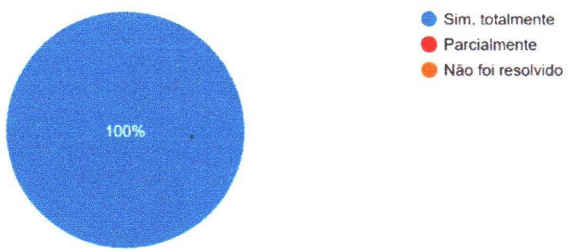
3. O servidor que o atendeu demonstrou cordialidade e preparo?

7 respostas



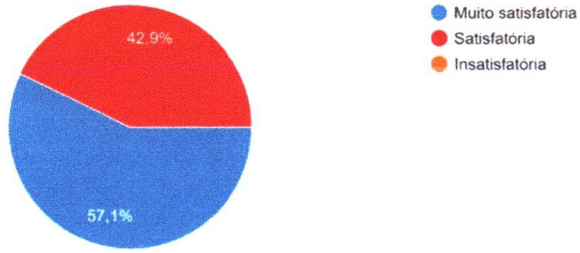
4. A informação ou serviço buscado foi resolvido ou esclaredico?

7 respostas



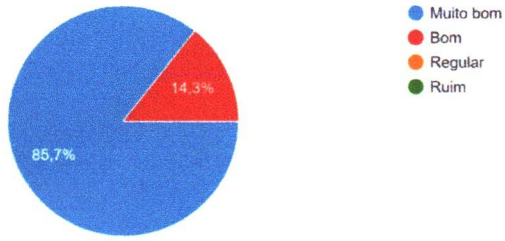
5. Em relação à estrutura física e organizacional do local, você considera:

7 respostas



6. Como você classifica, de forma geral, o serviço prestado pelo PREVIJUNO?

7 respostas



7. Você tem alguma sugestão, elogio ou reclamação?

4 respostas

Estou muito satisfeita

Satisfeito

Muito satisfeita

Nao

3.2 ANÁLISE DAS DEMANDAS E PROVIDÊNCIAS

Durante o período analisado, a Ouvidoria do PREVIJUNO registrou um total de **16 (dezesseis)** reclamações distribuídas entre três principais temas, os 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) Descontos indevidos – Cartão Benefício KDB (02 manifestações)

Foram registradas 02 (duas) reclamações relativas à ocorrência de descontos em folha decorrentes de saques não solicitados vinculados ao Cartão Benefício KDB. As manifestações foram formalmente encaminhadas ao Setor Financeiro, que se pronunciou somente após reiteração da Ouvidoria, no prazo de 30 (trinta) dias. **Providência:** Resposta do setor financeiro com esclarecimentos sobre os descontos realizados. Orientação aos reclamantes sobre busca de solução junto à instituição financeira envolvida.

B) Indisponibilidade de atendimento telefônico (08 manifestações)

Um total de 08 (oito) manifestações apontaram falha na comunicação via telefone institucional do PREVIJUNO.
Providência: Em tempo hábil, o Coordenador de Tecnologia da Informação esclareceu que o problema decorreu de questões contratuais com a operadora de telefonia. Informou ainda que a situação foi resolvida, com a normalização do canal de atendimento.

C) Indisponibilidade na emissão de contracheques pelo aplicativo "Meu RPPS" (06 manifestações)

As 06 (seis) reclamações referem-se à dificuldade de acesso ao contracheque via aplicativo "Meu RPPS", utilizado pelos segurados para consultas e serviços previdenciários.
Providência: A Coordenação de Tecnologia da Informação identificou falhas técnicas no aplicativo. O problema foi detectado e está em processo de correção, ainda sem previsão definitiva para sua completa resolução.

4 BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do PREVIJUNO, nesse segundo trimestre, com o propósito de incentivar a cultura da participação por meio da escuta qualificada, promoveu um momento estratégico de aproximação com os segurados. Durante a entrega das cartas de concessão aos novos beneficiários, foi realizada uma apresentação institucional, reforçando o papel da Ouvidoria como canal legítimo para manifestações, essenciais ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Além dos canais tradicionais já disponibilizados, foi incorporado um novo recurso: a possibilidade de registrar manifestações por meio de QR Code, ferramenta que facilita o acesso e amplia a participação dos usuários. Essa funcionalidade também está integrada ao setor de atendimento, fortalecendo os mecanismos de interação e contribuindo para uma gestão previdenciária cada vez mais eficiente, transparente e voltada às necessidades do cidadão.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao encerrar o segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria do PREVIJUNO destaca o registro de 28 (vinte e oito) 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.

As ações institucionais desenvolvidas no período, como a apresentação da Ouvidoria durante a entrega das cartas de concessão aos novos beneficiários e a ampliação dos canais de acesso com a implementação do QR Code, reforçaram a importância desse espaço como ferramenta de diálogo e aprimoramento contínuo dos serviços previdenciários.

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, 21 de julho de 2025.

Clênia Beane Brito de Oliveira
Ouvidora Interna do PREVIJUNO