PREVIJUNO

RELATÓRIO OUVIDORIA

3º 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
3 MANIFESTAÇÕES 4
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 15 (quinze) 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 3T2025 foram registradas 15 (quinze) manifestações, sobre os respectivos assuntos:

A) 01 (uma) reclamação sobre desconto de Cartão Benefício KDB;
B) 01 (uma) reclamação pela demora de resposta a pedido de emissão de CTC
C) 02 (uma) solicitação de informação sobre restituição de imposto de renda.
D) 08 (oito) reclamações sobre a indisponibilidade de atendimento telefônico.
E) 01 (uma) reclamação sobre o atendimento.
F) 02 (dois) elogios no atendimento.

3.2 ANÁLISE DAS DEMANDAS E PROVIDÊNCIAS

Durante o período analisado, a Ouvidoria do PREVIJUNO registrou um total de **15 (quinze)** 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) Descontos indevidos – Cartão Benefício KDB (01 manifestação)

Foram registrados 01 (uma) reclamação 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 dentro do prazo estabelecido.

Providência: Resposta do setor financeiro com esclarecimentos sobre os descontos realizados. Orientação aos reclamantes sobre busca de solução junto à instituição financeira envolvida.

B) Demora de resposta a pedido de emissão de CTC (01 manifestação)

Uma manifestação apontada para a demora na emissão de Certidão de Tempo de Contribuição.

Providência: Em tempo hábil, a Coordenadora de Benefício esclareceu o problema e solicitou novo prazo para o envio.

C) Informação sobre restituição de imposto de renda (02 manifestações)

Duas solicitações de informações com relação a possibilidade da diminuição ou suspensão da cobrança do imposto de renda em virtude de problemas de saúde.

Providência: respondido em tempo hábil.

D) 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 Controle interno através do memorando n°00023/2025 -COINT/DIBEN/PREVIJUNO, solicitou providências quanto à situação recorrente de **indisponibilidade do atendimento telefônico** utilizados pela Previjuno, aguardando deliberação da diretoria executiva.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao encerrar o terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria do PREVIJUNO destaca o registro de 15 (quinze) 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, 12 de novembro de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br
CLENIA BEANE BRITO DE OLIVEIRA
Data: 09/12/2025 09:24:07-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Clênia Beane Brito de Oliveira
Ouvidora Interna do PREVIJUNO