PREVIJUNO

RELATÓRIO OUVIDORIA

4º 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 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 12 (doze) 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 4T2025 foram registradas 12 (doze) manifestações, sobre os respectivos assuntos:

A) 01 (uma) sugestão de melhoria do aplicativo do PREVIJUNO.
B) 11 (onze) elogios no atendimento.

3.2 ANÁLISE DAS DEMANDAS E PROVIDÊNCIAS

Durante o período analisado, a Ouvidoria do PREVIJUNO registrou o total de 12 (doze) manifestações. Dentre essas, apenas uma referiu-se a sugestão de melhoria relacionada ao aplicativo do PREVIJUNO, ferramenta que disponibiliza aos segurados e beneficiários informativos institucionais, bem como acesso a extratos e contracheques. A demanda apresentada foi devidamente encaminhada aos setores competentes, com a necessária articulação administrativa e acompanhamento por parte da Ouvidoria até a obtenção da resposta institucional.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao encerrar o quarto trimestre de 2025, a Ouvidoria do PREVIJUNO destaca o registro de 12 (doze) 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, 11 de fevereiro de 2026.

Clênia Beane Brito de Oliveira
Ouvidora Interna do PREVIJUNO