PreviMendes

FUNDO DE PENSÕES E PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE MENDES

Relatório de Ouvidoria

Ano de 2024

FUNDO DE PENSÕES E PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DE MENDES - PREVIMENDES

Avenida Júlio Braga, n° 100 - Centro - CEP: 26.700-000, Mendes/RJ
WhatsApp: (24) 2465-2642
E-mail: previmendesrj@gmail.com

CAMILA MARIA DA SILVA

DIRETOR PRESIDENTE

HISTÓRICO DE VALIDAÇÃO

Título	Autor	Período / Ano	Elaborado em	Aprovado por	Aprovado em	Instrumento de Aprovação
Relatório de Ouvidoria	Ouvidoria	Ano 2024	27/12/2024	Conselho Municipal de Previdência	17/06/2025	Ata n.º 11 da Reunião Ordinária do Conselho Municipal de Previdência

INTRODUÇÃO

O presente relatório compreende os atendimentos realizados no ano de 2024, através dos canais de Ouvidoria, atendimento presencial e atendimento via aplicativo de mensagem.

OUVIDORIA – FalA.BR

A Ouvidoria é um canal de comunicação à disposição do cidadão, sendo um importante instrumento para a realização de controle. Ela constitui um meio de captação de informações relevantes para a fiscalização dos recursos públicos, buscando estimular o controle e a participação social. Além disso, a Ouvidoria é um instrumento de gestão participativa, na medida em que desenvolve um trabalho de transformação das manifestações dos cidadãos em diagnósticos capazes de identificar as áreas que exigem intervenção, favorecendo, assim, o aperfeiçoamento dos serviços públicos e a demonstração pública do compromisso dos gestores com a melhoria da qualidade do atendimento dado ao cidadão.

A Ouvidoria do PREVIMENDES está em conjunto com a Prefeitura Municipal de Mendes e se caracteriza como um serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, proporcionando assim, uma via de comunicação permanente entre a instituição e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses. Ela está localizada na sede da Prefeitura Municipal de Mendes, no endereço Avenida Júlio Braga, nº 86, Centro, Mendes-RJ

Seu funcionamento atua de forma a aprimorar a gestão pública, através da colaboração dos munícipes, além de exercer as atividades próprias de Ouvidoria, com recebimento de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios. Os dados registrados pela Ouvidoria são transformados em informações gerenciais que norteiam as ações de fortalecimento da satisfação do cidadão.

Ela observa os seguintes conceitos:

i) Proporcionar aos gestores, através dos relatórios por ela produzidos, o devido aprimoramento dos serviços e da administração do RPPS, analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas, e acolhendo aquelas que forem pertinentes.

ii) Assegurar a confidencialidade e o sigilo dos registros.

iii) Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e tomar as providências necessárias.

iv) Prover as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações.

v) Promover avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento.

vi) Acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento.

A Ouvidoria representa um canal de participação, onde o cidadão pode fazer sugestões, reclamações, elogios e solicitações. É a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e a população. Antes de recorrer à Ouvidoria, o cidadão deve encaminhar sua demanda ao órgão responsável, instância que possui competência para resolver a questão. Caso estas solicitações não sejam realizadas no prazo ou com a qualidade desejada, o requerente pode procurar a Ouvidoria, que atua como mediadora, facilitando o acesso da população ao governo.

O canal "Fala. BR" está disponível para os internautas que acessam diretamente o site do PREVIMENDES através do link https://previmendes.rj.gov.br/, na aba de OUVIDORIA.

Para atendimento presencial, o registro pode ser efetuado de segunda a sexta de 11:00 às 17:00, na sede da Prefeitura Municipal de Mendes.

No período de abrangência do presente relatório, não houve atendimentos registrados por este canal.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

No ano 2024, o Setor de Atendimento do PREVIMENDES prestou atendimento a 250 pessoas que demandaram a prestação de 41 serviços. Isso se deve ao fato de que uma pessoa, ao se dirigir à sede do PREVIMENDES buscando atendimento presencial, pode solicitar mais de um serviço.

Os principais atendimentos realizados foram solicitação de contracheque, realização de recadastramento e orientação quanto aposentadoria. Em se tratando de processos, foram formalizados 05 a respeito de CTC (Certidão de Tempo de Contribuição), 04 de pensão por morte, 11 de averbação e 09 de pedido de aposentadoria. Sem processos formais foram registrados 62 pedidos de simulação de aposentadora.

ATENDIMENTO POR APLICATIVO DE MENSAGEM

O serviço de aplictivo de mensagem do PREVIMENDES recebeu, no ano 2024, um total de 250 registros. A maioria desses contatos, cerca de 60% (sessenta por cento) foi para tratar de data de aposentadoria. Essas demandas quando não resolvidas durante o atendimento, foram encaminhadas para os setores responsáveis.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria, na sua missão institucional, vem cumprindo rigorosamente com os conceitos e requisitos a ela atribuídos e previstos no ato normativo que a instituiu, atuando junto a todos os setores que compõem a estrutura organizacional do PREVIMENDES e demandando respostas e soluções para as questões apresentadas pelos mais diversos interessados.

Mendes, 27 de dezembro de 2024.

Ouvidor

Aprovador por Conselho Municipal de Previdência