PreviMendes

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

Relatório de Ouvidoria

Ano de 2025

Processo 9360/2026. Assinado por 1 pessoa: RODRIGO NASCIMENTO CEDESSARI
Documento assinado digitalmente/eletronicamente. Confira as assinaturas no link: https://mendes.flowdocs.com.br/public/assinaturas/AE3DE37A754344E3A3BC5EDEA34C5722

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 2025	15/102026			

Processo 9360/2026. Assinado por 1 pessoa: RODRIGO NASCIMENTO CEDESSARI
Documento assinado digitalmente/eletronicamente. Confira as assinaturas no link: https://mendes.flowdocs.com.br/public/assinaturas/AE3DE37A754344E3A3BC5EDEA34C5722

INTRODUÇÃO

O presente relatório compreende os atendimentos realizados no ano de 2025, 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.

Processo 9360/2026. Assinado por 1 pessoa: RODRIGO NASCIMENTO CEDESSARI
Documento assinado digitalmente/eletronicamente. Confira as assinaturas no link: https://mendes.flowdocs.com.br/public/assinaturas/AE3DE37A754344E3A3BC5EDEA34C5722

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 08:00 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 2025, o Setor de Atendimento do PREVIMENDES prestou atendimento presencial a 412 (quatrocentos e doze) pessoas que demandaram a prestação de 152 (cento e cinquenta e dois) 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 ou compareceu mais de uma vez para o mesmo assunto.

Os principais atendimentos realizados foram solicitação de contracheque, entrega de informe de rendimento, prova de vida, entrega de cartão natalino e orientação quanto a aposentadoria.

Em se tratando de processos, foram formalizados 02 (dois) a respeito de CTC (Certidão de Tempo de Contribuição), 03 (três) sobre imposto de renda, 21 (vinte e uma) de averbação, 46 (quarenta e seis) de simulação de aposentadoria e 20 (vinte) de pedido de aposentadoria.

Também foi registrado a solicitação de margem consignável que totalizaram 60 (sessenta) pedidos.

Não foi registrado nenhum processo de pensão por morte.

ATENDIMENTO POR APLICATIVO DE MENSAGEM

O serviço de aplicativo de mensagem do PREVIMENDES recebeu, no ano 2025, um total de 51 registros de serviços.

As demandas foram diversas e sua maior parte foram para envio de contra-cheque e de informe de

Processo 9360/2026. Assinado por 1 pessoa: RODRIGO NASCIMENTO CEDESSARI
Documento assinado digitalmente/eletronicamente. Confira as assinaturas no link: https://mendes.flowdocs.com.br/public/assinaturas/AE3DE37A754344E3A3BC5EDEA34C5722

rendimentos. Além disso, também foram prestadas informações quanto à aposentadoria, prova de vida, cartão de natal e atendimento agendado.

As outras 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, 15 de outubro de 2026.

Ouvidor

Documento assinado digitalmente
RODRIGO NASCIMENTO CEDESSARI
Data : 15/10/2026 16:06:51
CPF:***.***-.717-89

Aprovador por Conselho Municipal de Previdência

Processo 9360/2026. Assinado por 1 pessoa: RODRIGO NASCIMENTO CEDESSARI
Documento assinado digitalmente/eletronicamente. Confira as assinaturas no link: https://mendes.flowdocs.com.br/public/assinaturas/AE3DE37A754344E3A3BC5EDEA34C5722

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
Telefone: (24) 3199 0205
E-mail: administracao@previmendes.rj.gov.br

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 2025	15/10/2026	Conselho Municipal de Previdência	05/11/2026	20ª Ata ordinária do Conselho Municipal de Previdência.