

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO - - REVI-  
RIO**  
**ATA SUMÁRIA DA 195ª SESSÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

1. DATA, HORA E LOCAL: Em 18 de junho de 2024, às 15h, realizada em ambiente híbrido (virtual + presencial) pela plataforma "Zoom".
2. ORDEM DO DIA:
  1. Aprovação da Ata da 194ª. Sessão Ordinária;
  2. Apresentação do Relatório Ouvidoria
  3. Assuntos Gerais.

DELIBERAÇÕES: A sessão foi presidida pelo Presidente do Conselho, neste ato representado pelo seu suplente, Dr. Fernando dos S. Dionísio. Aberta a sessão pela conselheira Melissa Garrido Cabral foi apresentada aos presentes a ordem do dia. Passado ao item 1 da pauta, foi submetida à votação a ata da 194ª sessão ordinária do CAD, a qual foi aprovada por unanimidade dos presentes. Passando ao item 2 da pauta, Apresentação do Relatório da Ouvidoria, foi apresentado pelo convidado Marconiedson, Ouvidor do Previ-Rio, onde relatou que já foi Ouvidor do Previ-Rio anteriormente, e agora voltou com algumas melhorias no atendimento, implementando questões de ouvidoria. Apresentou o primeiro relatório elaborado sob demanda da gestão, esclareceu que, por uma questão de legislação, será publicado periodicamente e passou a explicar as informações contidas no relatório. Explanou sobre a dinâmica do atendimento 1746 por toda a prefeitura e como o PREVI-RIO está inserido nesse processo. Detalhou a forma de trabalho entre a Ouvidoria, a ACS (comunicação social) e demais diretorias do Instituto para atender todas as demandas. Esclareceu que, atualmente, a meta interna do Previ-Rio é superior a Institucional, em relação à agilidade na resposta a cada demanda, sendo a Institucional de 30 dias e a do PREVI-RIO, resposta no mesmo dia. Para isso, o atendimento do Instituto tem sido realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia. Apresentou as estatísticas e indicadores dos chamados recebidos entre Janeiro e Abril/2024 e sua distribuição por tema, destacando, no período, o fato do orçamento encontrar-se fechado e também, especificamente neste ano, a implantação do SIAFIC, como fatores que ocasionaram atrasos nos pagamentos do primeiro trimestre. Relatou a tendência no crescimento das solicitações online, em decorrência da disponibilidade dos serviços digitais, e relatou que os chamados em maior escala são "fora do âmbito" e "chamados incompletos", relacionados a outras secretarias encaminhados equivocadamente ao Previ-Rio ou com informações incompletas que não permitem o pleno atendimento da demanda. E, dentre aqueles relacionados ao Instituto, referem-se aos benefícios post-mortem, que agregam vários benefícios. Em sequência, foi dada a palavra aos conselheiros para dúvidas. Pela conselheira Melissa foi dito que já vinha sendo planejado a consolidação dessas informações, tendo sido implementado este relatório, e fez um resumo, mostrando que nesses 4 meses, foram cerca de 3000 mil manifestações num universo de atendimento mensal de 200 mil servidores e dependentes, entre ativos, inativos e plano de saúde, e, dessas manifestações, apenas 4% referiam-se a reclamações. Foram cerca de 800 chamados mensais, ciente de que todos os anos teremos a questão do lapso temporal para abertura do orçamento, às solicitações referentes à DIRF, além da abertura do auxílio educação. Da mesma forma, acontece na época do reajuste do PSSM, são cerca de 200 mil beneficiários, tentando acessar o PSSM online. A conselheira Melissa agradeceu publicamente ao convidado Marconi pela excelência no trabalho realizado. Foi dada a palavra aos conselheiros para dúvidas, pelo conselheiro André Tostes, deixou registrado a impressão que o relatório deixa um atendimento e satisfação das demandas e parabenizou o convidado. Pelo conselheiro Leandro foi dado parabéns e comentou evidências de como o trabalho está fluindo. Pela conselheira Izabel foi dado os parabéns pelo trabalho. Pelo conselheiro Ulysses, foi dado parabéns e pediu esclarecimentos. Indagou como o servidor acessa a ouvidoria e o que distingue um atendimento feito na ouvidoria de um atendimento na Central, tendo sido esclarecido pelo Ouvidor do PREVI-RIO. O conselheiro Ulysses perguntou ainda sobre o pós-atendimento, se existe busca ativa para verificar o nível de satisfação e se é feito para todos os serviços prestados no site/Central. Pelo convidado foi explanado o funcionamento do pós-atendimento, esclarecendo que acontece em situações específicas, cuja entrada da demanda foi dada pela ouvidoria e não pelo site.

Pelo conselheiro Ulysses foi comentado que fica a reflexão para a cultura de um atendimento proativo, buscando o aperfeiçoamento da prestação de serviço, além da importância do contato do Conselho com a Ouvidoria. Passando ao item 3 da pauta, Assuntos Gerais, pela conselheira Melissa foi informado sobre: 1. a divulgação no D.O. dos candidatos habilitados para o Conselho de Administração 2025-2026, alertando sobre a data da eleição (16/07 a 22/07) e sobre o prazo para as divulgações dos candidatos (18/06 a 11/07), conforme previsto no Art. 23 do edital. Além da necessidade dos candidatos para completarem a habilitação terem que apresentar até a data da posse a certificação individual exigida pela Portaria nº 1467/2022. 2. Disponibilização de curso online da ANEPREM para Conselheiros e Diretores para que possam atuar nas suas competências com mais conhecimento e auxiliar na obtenção da certificação profissional, assim como a manifestação necessária de cada conselheiro para dar sequência na obtenção da liberação individual da licença do curso e da necessidade de apresentação do certificado de conclusão do curso. Diante das informações, foi dada a palavra aos conselheiros para dúvidas. Pelo conselheiro Leandro foi questionado sobre a realização do curso. Pela conselheira Melissa foi dito, que será enviado e-mail e que cada conselheiro deve informar se irá ou não realizar o curso, para que seja comprada uma licença individual de acesso a plataforma, sendo custeada pelo Previ-Rio. Pelo conselheiro Leandro foi perguntado, se o curso feito de avaliação atuarial pelo TCE, não habilitaria. Pela conselheira Melissa foi explicado que não. Pelo conselheiro Ulysses foi dito, que em relação à ouvidoria, é muito importante que o Conselho aprove alguma deliberação permanente, que inclua no calendário essa apresentação da ouvidoria e se possível no intervalo menor de um ano. Solicitou ainda apresentação sobre estudo de defasagem dos servidores do Previ-Rio, número de servidores que estão em fase de aposentadoria. Nada mais sendo acrescido, a sessão foi encerrada às 16:30h.

RELAÇÃO DOS CONSELHEIROS PRESENTES: Fernando dos S. Dionísio - Suplente do Prefeito; Melissa Garrido Cabral Presidente do PREVI-RIO; Dr. André Tostes - Suplente do Procurador Geral do Município; Roberta de O. Guimarães - Subsecretária de Gente e Gestão Compartilhada da Secretaria de Fazenda e Planejamento; Izabel Cristina Gomes da Costa Paolino - 2º Eleito; Ulysses Fernando Freitas da Silva - 3º Eleito; Adriano Badaue de Assis - 4º Eleito; Leandro Ribeiro Campos - 5º Eleito.