

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO - -
PREVI-RIO
ATA SUMÁRIA DA 199ª SESSÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

1. DATA, HORA E LOCAL: Em 15 de outubro de 2024, às 15h, realizada em ambiente híbrido (virtual + presencial) pela plataforma "Zoom".

2. ORDEM DO DIA:

1. Aprovação da Ata da 198ª. Sessão Ordinária;
2. Apresentação Relatório Ouvidoria;
3. Acompanhamento do Quadro de Servidores
4. 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 Fernanda Nunes Leiroz, suplente da 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 198ª sessão ordinária do CAD, a qual foi aprovada por unanimidade dos presentes. Passando ao item 2 da pauta, Apresentação do relatório de ouvidoria, foi apresentado pelo convidado Marconiedson, ouvidor do PREVI-RIO, fazendo um comparativo com os meses apresentados anteriormente e os meses de junho a setembro, mostrando a evolução. Apresentou os indicadores de atendimento onde destacou o número de chamados, objetivando sempre a redução. Com a evolução do site e outras ferramentas, a tendência é diminuir o número de dúvidas. Ressaltou que o número de chamados é sazonal, sendo possível entender que quando existe, por exemplo, a abertura do plano de saúde, a demanda aumenta e não foi o caso desse ano, pois o sistema do PSSM evoluiu bastante. No mês de setembro caiu bastante o número de chamados comparados há anos anteriores, como em 2022, onde eram tratados em torno de 1300 chamados por mês. Destacou a redução no prazo de atendimento em comparação ao primeiro relatório, apresentando com a mudança na forma de atendimento um gráfico de "tempo médio" sem atendimentos acumulados, pois agora é realizado em horas. Apresentou a evolução de estoque de chamados e resolutividade de janeiro até setembro, sendo a meta atingida, com a evolução do saldo de chamados decaindo. Realizou análise dos chamados, destacando que não apresentou nada fora do prazo. Ressalta que, a meta é diminuir os percentuais, sendo mais ágil no atendimento e na qualidade para não haver reclamação. No sistema de atendimento, temos o período de janeiro a setembro de 2024, um volume de tratamento de demandas na ouvidoria de 5.418 e nos setores técnicos de 6.202 solicitações, perfazendo um total de 11.620 atendimentos. Lembrando que, foi criada uma estrutura de atendimento técnico, dividido em 3 setores: central de atendimento, gerência financeira e o plano de saúde. Esclarecendo o mencionado na primeira apresentação, o conceito de ouvidoria de um modo geral é na ausência de resolução do atendimento, a ouvidoria é o canal para reclamação ou tentativa de correção. No PREVI-RIO foi implantado mais fortemente esse primeiro atendimento através da alocação de servidores de carreira com conhecimento amplo na ouvidoria. A ouvidoria ajuda os setores técnicos dando inclusive direcionamento na qualidade das respostas. Destaca que, no caso da classificação de "reclamação", quando o servidor quer somente uma segunda informação, o sistema automaticamente passa o status para "reclamação", não refletindo assim a realidade. Estamos em conversa com a ouvidoria central e está para sair uma nova versão do sistema, sendo desenvolvida até o dia 28/10, em que sugestões estão sendo dadas e acolhidas para a evolução e melhoria do referido sistema. De um total de 11.620 solicitações, temos 2,9% das manifestações abertas entre 1 de janeiro e 30 de setembro, classificadas como "reclamação". Foram registrados 12 elogios. Pelo conselheiro Ulysses foi dado parabéns pela iniciativa do pré e pós-atendimento, mencionando que muitas vezes, por exemplo, os servidores confundem aposentadoria com pensão. Pelo convidado Marconiedson foi adicionado que, confundem muito pensão por morte com pensão alimentícia e devido a isso, a ouvidoria entra em contato e orienta. Pelo conselheiro Ulysses foi dito, que pode parecer que esse tipo de tarefa é mais trabalhosa, mas na verdade, é muito mais ágil um telefonema para resolver, do que depois ter que anular um processo ou resolver uma documentação que foi errada. Pelo convidado, foi apresentada a categoria "informação", contida no relatório, mostrando os chamados mais demandados como: benefícios, inativos e pagamentos. Destacou que o plano de

saúde do servidor municipal - PSSM, não figurou entre os chamados mais demandados neste ano, mesmo no período de migração, o que denota êxito no processo de atendimento e comunicação. Foi criado um formulário para atendimento presencial e quando preenchido, retornamos por telefone, dando a orientação devida. Foi criado também o Sistema de Informação Geral de Ouvidoria - SIGO, onde há uma resposta padrão, por exemplo, em relação aos benefícios, facilitando bastante o atendimento e com isso conseguimos responder a todas as demandas. Futuramente esse sistema terá uma evolução de busca e resposta mais eficiente, mas por enquanto, é um documento comum. Lembrando que a ouvidoria é responsável pela atualização dos scripts do 1746 que é a porta de entrada para chamados de ouvidoria e também pela atualização do carioca digital. Pela conselheira Fernanda foi dada a palavra aos conselheiros para dúvidas. Pelo conselheiro Leandro, foi comentado que um servidor o indagou se o PREVI-RIO tem um canal via whatsapp de informações, para serviços e dúvidas e que foi respondido que não. Pela conselheira Fernanda foi esclarecido, que todo contato pelo PREVI-RIO poderá ser acompanhado através do sistema do painel digital, conseguindo acompanhar o processo e a fase que se encontra. Solicitou ao conselheiro Leandro que ajudasse nessa divulgação, pois não sabemos se houve ou não esse direcionamento ao servidor. Pelo conselheiro Ulysses, foi pedido que confirmasse se esse contato partiu do canal 1746 ou não do PREVI-RIO. Pela conselheira Fernanda foi informado que existe o canal para o servidor relacionado ao 1746 pelo whatsapp, mas somente de comunicação, não é um canal para atendimento ou conversa, é um canal informativo da Prefeitura. Deixando claro que o PREVI-RIO não tem APP, nem atendimento automático via whatsapp. Pelo conselheiro Ulysses foi dito, que nas primeiras sessões desse biênio foi tratado de atendimento no varejo e atualmente estamos discutindo o incremento desse atendimento, isso mostra uma movimentação de gestão. Solicitou ao presidente do conselho, que esse tipo de reunião, passe de uma medida de gestão que vem tendo sensibilidade, para sugerir que em uma próxima sessão delibere a aprovação de um calendário permanente, como rotina, em que o Conselho de Administração tenha essa oportunidade, como por exemplo, no avanço demonstrado da ouvidoria, e que deixe de ser somente uma medida da atual gestão e vire uma política do PREVI-RIO. Pelo presidente do conselho, Dr. Fernando Dionísio foi dito, que vai conversar com a presidente do Instituto, Melissa, para poder estabelecer uma rotina ou outra forma de comparecimento do ouvidor para as reuniões do conselho. O conselheiro Ulysses parabenizou o ouvidor Marconiedson e a direção do PREVI-RIO pelos resultados. Passando ao item 3 da pauta, acompanhamento do quadro de servidores do PREVI-RIO. Pela conselheira Fernanda foi apresentado o quadro de servidores com o resumo que consta no processo de concurso, falado em reuniões anteriores. O administrativo retornou a presidência para atualização junto ao RH e encaminhado novamente a CGRH, para o devido prosseguimento ao processo. Foi demonstrado após atualização que estamos com 43% dos 108 efetivos, tendo vagas zeradas, como exemplo, o cargo para atuário. Dos 108 efetivos, 26 estão em abono, com a média de idade elevada e licenças acumuladas a serem tiradas, representando 24% dos 108 efetivos. Ressalta que se os 26% aposentarem, ficaremos com 82 servidores em atividade, representando 33% somente dos efetivos totais do quadro. Alerta que a situação é crítica e está sendo tratado pela gestão e pela Secretaria de Fazenda. Apresentamos um quadro bem sintético que tem todas as informações necessárias para que a Secretaria de Fazenda em conjunto com o PREVI-RIO consigam que o concurso seja autorizado o mais breve possível, sendo inclusive já projetado na LOA 2025, para que não haja problemas relacionados a orçamento. Foi observado que o concurso será conduzido para nível superior e em um próximo momento o redimensionamento de todo o quadro de servidores. Pela conselheira Fernanda foi dada a palavra aos conselheiros para dúvidas. Pelo conselheiro Ulysses foi dito que, os dados do quadro mostram como é difícil imaginar como um órgão que trabalha com tantas demandas, e não tem opção de terceirização, como as secretarias de Saúde e Educação. O PREVI-RIO é um órgão com um público imenso e a redução de pessoal é trágica, sendo notório como tarefas são realizadas por exemplo, como fazer um planejar com o quadro da contabilidade sendo reduzido para metade. Pela conselheira Fernanda foi adicionado que a contabilidade da autarquia, como exemplo, realiza registros relativos aos 3 órgãos: FUNPREVI, FASS e PREVI-RIO. Pelo conselheiro Ulysses foi dito, que é um dos maiores orçamentos da prefeitura. A questão do atuário, o único atuário que tem na municipalidade é do TCM, o PREVI-RIO, há alguns anos não tem atuário do quadro. O que assusta é a informação que as atividades meio, não estão no planejamento para ser contemplado no concurso, precisamos de servidores de nível médio, sendo um desperdício operacional ter servidor qualificado como um contador, ter que despachar processo. O caminho não é a terceirização. Percebe-se que a Prefeitura vem derivando para a linha da terceirização, dos contratos de mão de obra precária, isso é danoso se for permitido que vire a política de pessoal do PREVI-RIO. Pela conselheira Fernanda foi esclarecido que, estão trabalhando sim a questão das vagas de segundo grau, mas com outra ótica, primeiro fazendo o concurso para os cargos como atuário, contador e depois trabalhando no redimensionamento dos cargos de segundo grau, como exemplo desenhista, pois precisará de projeto de lei para a adequação das carreiras para atualidade. Pelo conselheiro Ulysses foi comentado sobre o padrão remuneratório do PREVI-RIO, exemplo, a

gratificação de desempenho, que em geral representa mais de 50% da remuneração de cada servidor, sendo calculada em função da média salarial da carreira, tendo um lapso de 20 anos sem concurso. Informa que, na sessão 127ª foi discutida e consta uma recomendação da PGM alertando que o mérito da gratificação tinha grande chance de ser aprovada. No processo 11/511.569/2017 foi recomendado à pacificação legalmente, para não haver mais desdobramentos. Na última sessão que aprovamos o orçamento, destaco o valor dos precatórios, de mais de 18 milhões, em função desse tipo de demanda. Estamos falando de concurso, mas também da possibilidade de aumentar o número de pessoas que vão ingressar gerando demanda judicial, se a questão remuneratória não for corrigida, sendo fundamental que os 2 debates sejam tratados e que tenha também o tratamento político. Queremos que os novos servidores tenham um plano de carreira justo, correto e sustentável. Peço atenção do Presidente do Conselho, Dr Fernando Dionísio, que assim que possível ajude a dar o tratamento nesse ponto e que se possível, traga retorno. O foco prioritário desse debate é solucionar a questão da precariedade remuneratória e os desdobramentos gerados. Pela conselheira Fernanda foi dito, que todos esses assuntos são uma preocupação da gestão, principalmente do aposentado em que a gratificação recebida é com base no cálculo do servidor em atividade. Passando ao item 4 da pauta, assuntos gerais, a conselheira Fernanda fez uma observação sobre a próxima sessão de novembro que cairá no dia do feriado do G20, solicitando assim que respondam por e-mail se antecipa para o dia 12 ou posterga para o dia 26. Foi informado também que os benefícios serão pagos no dia 18/10.

Nada mais sendo acrescentado, a sessão foi encerrada às 16:20h.

RELAÇÃO DOS CONSELHEIROS PRESENTES: Fernando dos S. Dionísio - Suplente do Prefeito; Fernanda Nunes Leiroz - Chefe de Gabinete - Suplente da conselheira Melissa Garrido Cabral; Dr. André Tostes - Suplente do Procurador Geral do Município; Carlos Evandro Viegas - Suplente da Secretária Municipal de Fazenda; 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.