

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO - -  
PREVI-RIO  
ATA SUMÁRIA DA 203ª SESSÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

1. **DATA, HORA E LOCAL:** Em 18 de março de 2025, às 16h, realizada em ambiente híbrido (virtual + presencial) pela plataforma "Zoom".

2. **ORDEM DO DIA:**

1. Aprovação da Ata da 202ª. Sessão Ordinária;
2. Apresentação e avaliação periódica Relatório de Ouvidoria;
3. Assuntos Gerais.

**DELIBERAÇÕES:** A reunião foi presidida pelo Presidente do Conselho, representado pelo suplente Dr. Fernando dos Santos Dionísio. Aberta a sessão pela conselheira Melissa Garrido Cabral foi apresentada aos presentes a ordem do dia. Iniciando a pauta, foi submetida à votação a ata da 202ª sessão ordinária do CAD sendo aprovada por unanimidade dos presentes. Passando ao item 2 da pauta, Apresentação e avaliação periódica do Relatório de Ouvidoria, foi apresentado pelo convidado Marconiedson, Ouvidor do Previ-Rio, onde apresentou o relatório consolidado de 2024, mostrando o funcionamento da ouvidoria do PREVI-RIO e as estatísticas do ano em termos de chamados, atendimentos e prazos. "A ouvidoria faz parte do sistema de ouvidoria da prefeitura, que é monitorado pela Casa civil, pela Subsecretaria de Transparência". Explicou sobre a nova abordagem da ouvidoria do Instituto aplicada a partir de 15 de fevereiro de 2024, em parceria com a Comunicação Social; com melhoras no site e criação do instagram. Explanou que o tempo médio de atendimento era de 28 dias e que, atualmente, atendemos em horas, inclusive sábado, domingo e feriado e até carnaval. Quando o chamado passa de um dia para o outro deve-se à necessidade de consulta a outros setores e ou pesquisa. Explicou como é o funcionamento dos chamados e como ocorre a classificação por informação, reclamação ou elogio. Destacou que em 2024, o processo de migração do PSSM não figurou entre os chamados mais demandados, o que denota êxito no processo. Em sequência, foi dada a palavra aos conselheiros para dúvidas. A conselheira Melissa fez uma observação, de como se divide o fluxo processual do PREVI-RIO, aqueles números que o Marconi mostrou de demandas, não chega nem a 1% do que o Instituto atende mensalmente. Comentou sobre demandas "sazonais", ou seja, maior concentração, como a migração do PSSM, a abertura dos benefícios de educação e a DIRF, como momentos que podem gerar uma alta demanda, mas que são acompanhados ano a ano, tentando se antecipar e melhorar a comunicação com os servidores e os números mostra essa melhoria. Foi dada a palavra aos conselheiros para dúvidas. Pelo conselheiro André Tostes foi destacado o número de chamados relativos à "agilização" na tramitação de processo, quarenta e nove no universo, observando que é mais que o dobro do segundo abaixo, que tem vinte reclamações ou vinte atendimentos, como melhorar esse índice? Pela conselheira Melissa foi dito, que 49 refere-se ao exercício inteiro de 2024; que só de processo de pensão ocorrem uma média de 200 por mês, então não é um número grande em se tratando do ano todo de 2024. Pelo convidado Marconi foi dito, a categoria é de informação, apesar da classificação ser agilização, está pedindo uma informação. Pela conselheira Thais foram feitas duas considerações, a primeira foi dado o exemplo do auxílio-creche, o prazo da ouvidoria, ultrapassa o período da inscrição. Por exemplo, foi falado que o prazo de ouvidoria é trinta dias. O benefício encerra antes desse período. Então a dúvida, tem um quadro com tempo médio de atendimento, esse tempo médio caiu de vinte e oito para zero. A dúvida é, esse zero, já é o tempo médio com a resolução da demanda ou é um tempo médio para sinalizar o servidor que alguém vai tratar a demanda dele? E a sugestão é dos feedbacks que eu recebo dos servidores. Se possível incluir uma opção específica para benefícios, principalmente os benefícios: auxílio-creche, auxílio-educação, porque são muito procurados. Treinar uma equipe específica para atender esses servidores com essa demanda de PREVI-RIO, para não haver muitas demandas e devolutivas. Pelo convidado Marconi foi dito, que o tempo médio não é vinte e oito dias. O tempo médio hoje é zero dias. Atendemos no mesmo dia. Aquele vinte e oito dias se refere somente a janeiro de 2024, que estava com outra estratégia de atendimento. Pela conselheira Melissa foi dito, os servidores já conhecem esses trâmites. Tratamos muito disso ano passado. Então, em sua grande maioria, fazem os processos, eles já conhecem os prazos. Os prazos não são novidades, os procedimentos não

mudaram, foram simplificados, a declaração da matrícula para quem está em escola pública agora é enviado pela Secretaria de Educação para as crianças que estão com CPF. Só para deixar claro que não é um número grande de servidores, de dez mil, temos um percentual pequeno, que nunca fez e esta fazendo pela primeira vez ou deixou para a última hora, porque sempre tem pessoas que têm essa característica de procrastinar. O auxílio-educação vimos que é sempre em torno de 5%, fazemos uma espécie de auditoria e 99% é o servidor que não colocou algum tipo de documento ou não completou o processo. E quando o erro é do PREVI-RIO ou sistêmico, o prazo é prorrogado. Pelo convidado Marconi foi lembrado que temos o Instagram, é um canal novo que a comunicação do PREVI-RIO é responsável. O site está mais moderno, mais completo, mas o Instagram tem toda a informação. Com relação a treinar, do ponto de vista da ouvidoria, quando você liga para o disque servidor, não é do PREVI-RIO, e sim, do 1746. É um serviço que atende toda a prefeitura, são pessoas treinadas, para atender todo tipo de demanda e não só do PREVI-RIO, eles leem os scripts que mandamos e atualizamos esses scripts constantemente. A rotatividade é muito alta, não temos como treinar de forma específica, o pessoal do atendimento é help desk. A ouvidoria, cuida dos scripts do 1746 que eles leem, mas daremos uma revisada em todo documento. O convidado José Paulo, Diretor de Previdência, fez uma observação, que o servidor faz muita confusão, inclusive alguns RHs orientam errado, que é sobre o auxílio-doença, que não é o auxílio medicamento, e muita gente encaminha para o PREVI-RIO, como se fosse responsável pelo auxílio-doença, isso é uma demanda do 1746. Pelo conselheiro Gillian foi questionado sobre o modelo de maturidade da ouvidoria pública e sobre a questão da participação da rede nacional de ouvidorias e também, a agilização dos processos são divididos entre processo rio e Sicop? Com relação ao pós Morte, principalmente dos beneficiários, quando há o óbito dos nossos servidores e o tempo que leva para ele conseguir ter acesso? Quanto ao 1746, estão disponíveis também pelo 3460-1746, que é o aplicativo do Whatsapp na parte do servidor? Pelo convidado Marconi foi dito, que o 1746 é a porta de entrada de informação para a ouvidoria, está ampliando, hoje ele tem whatsapp pelo site e telefone, tudo que entra no 1746 o atendente olha se o script atende ao que a pessoa está perguntando, e se atendeu, não é aberto chamado, foi sanado. Se continua, o atendente abre uma ocorrência, abre um novo caminho, se é Prefeitura ou PREVI-RIO, se for caso geral, caso que não tem previsão vem para a ouvidoria. Foi criado uma estrutura de atendimento que vai direto, se for questão financeira, por um posto avançado dentro do nosso financeiro, que é um agente de ouvidoria chamamos de Despachador. Se for caso da Diretoria de Previdência, questões gerais vai para a central de atendimento. Então essa forma que você falou Gillian, pode chegar sim, até a ouvidoria do PREVI-RIO ou até os setores técnicos. Em relação ao pós-morte, tem uma observação, chamávamos de pecúlio, mas pela classificação de ouvidoria, chamamos os quatro benefícios, funeral, encerramento de folha, pecúlio, pensão e o pós-morte. Essa classificação, que está sendo levantada é uma classificação do 1746 no sistema chamado SGRC não é controle direto nosso. Pela conselheira Melissa foi dito, nossos benefícios pós-morte são pagos em menos de 30 dias, com exceção do encerramento de folha e quando tem um lapso temporal mais demorado deve-se em geral, à ausência de algum documento, a falta de acompanhamento das exigências ou quando há alguma dúvida que necessita ser sanada. A exceção acontece no início do ano devido ao fechamento do orçamento. Em algumas situações, o protocolo que é aberto e não é inserido o documento, cujo prazo são 10 dias, se não colocar a documentação, tem que abrir novo protocolo, não chega a abrir processo. A questão do prazo, já foi meta do PREVI-RIO, inclusive já fomos auditados, e já foi feita essa adequação. Pelo convidado José Paulo foi dito, no processo de pensão, nem sempre quem vem requerer a pensão é a pessoa que tem o direito a ela. Dentro do pós-morte, temos a pensão que é alimentícia, então priorizamos o pagamento. Diferente do pecúlio, que é um seguro que, a princípio, a família não contava com esse dinheiro. O Funeral tem a preocupação porque alguém arcou com essa despesa, temos que fazer o ressarcimento desse valor que foi pago. E o encerramento de folha, que é o que o servidor deixou de receber em vida, temos um critério maior ainda, implica em consultar o Banco, é dentro dessa lógica que estabelecemos esse pós-morte dando prioridade principalmente à pensão. Pelo convidado Marconi foi respondido, em relação se a ouvidoria segue o modelo de maturidade em ouvidoria pública. E se essa ouvidoria faz parte da rede nacional de ouvidorias. Ela faz parte no sentido em que é sistêmica. E que os servidores têm certificação na área. O convidado Marconi passou ao Relatório de 2025, com a apuração de Janeiro e Fevereiro. Nos dois meses, foram 2400 chamados, todos dentro do prazo. Pela conselheira Melissa foi sugerido que as dúvidas em relação a 2025 sejam tiradas por e-mail devido ao tempo de reunião, todos concordaram. Passando para o item 3 da pauta - Assuntos Gerais - O convidado José Paulo, Diretor de Previdência comentou sobre a abertura do Auxílio-Educação, na modalidade Previ-Educação e Previ-Creche, aberto no dia 10/03/2025, com a previsão de inscrição, até 10/04/2025 e o Previ-Creche, cuja inscrição vai até o dia 30 de novembro de 2025 e já temos 1096 inscritos. No Previ-Educação temos 6.629 inscritos, dos que apresentaram a declaração, 4278 foram deferidas e apenas 26 foram indeferidos. O sistema já está parametrizado e foram deferidos automaticamente mais de mil processos, e o número tende a aumentar nos próximos anos quando a SME tornar

obrigatória a inclusão do CPF do menor. Além disso, para o Auxílio Creche a declaração e inscrição pode ser feita até novembro, e o direito será a partir do mês que apresenta a declaração do ano anterior. Pelo conselheiro Leandro foi perguntado, se ficaram pendências em relação ao pagamento do Auxílio-Creche. Pelo convidado José Paulo foi dito, que não há mais pendências em relação ao Auxílio-Creche de 2024.

Nada mais sendo acrescido, a sessão foi encerrada às 16:50h.

**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; Elizabeth da Costa Mendes Oliveira de Menezes - Subsecretária de Gente e Gestão Compartilhada da Secretaria de Fazenda; Thais Ingrid Leão Costa Ferreira Valença - 1º Eleita; Luiz Cláudio dos Santos Ferreira - 2º Eleito; Gillian Almeida da Costa Relvas dos Santos - 3º Eleito; Leandro Ribeiro Campos - 4º Eleito.