

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO - -  
PREVI-RIO  
ATA SUMÁRIA DA 206ª SESSÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

1. **DATA, HORA E LOCAL:** Em 17 de junho de 2025, às 15h, realizada em ambiente híbrido (virtual + presencial) pela plataforma "Zoom".

2. **ORDEM DO DIA:**

1. Aprovação da Ata da 205ª. Sessão Ordinária;
2. Apresentação e Avaliação Periódica do 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 Fernanda Nunes Leiroz, suplente da conselheira Melissa Garrido Cabral, apresentou a ordem do dia. Iniciando a pauta, foi submetida à votação a ata da 205ª sessão ordinária do CAD sendo aprovada por unanimidade dos presentes, inserindo como ressalva as modificações acordadas na reunião anterior. 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 as ocorrências registradas por mês em 2025, num total de 2721. Mostrou novamente a estrutura de atendimento que foi apresentado na primeira reunião, onde os chamados são enviados diretamente para os técnicos responderem, temos a Gerência Financeira, o Plano de Saúde e a GAT, onde tem a maior incidência, por ser a central de atendimento, e que atende parte dos benefícios, incluindo o Auxílio Educação. Foi observado na primeira reunião, para ficarmos atentos quanto aos benefícios sazonais, com isso, foi feito esse relatório um pouco diferente do primeiro, já contemplando o Auxílio Educação, que é o benefício que foi aberto agora com o Auxílio Creche. Apresentou o BI que informa que tudo foi respondido no mesmo dia, sem o prazo de 30 dias. Destaca ainda que as respostas são realizadas de domingo a domingo, da forma que foi apresentado no início, continuando sempre no mesmo ritmo. Mostrou o relatório de solicitação de Ouvidoria em porcentagens, fazendo destaque no Auxílio Educação. Atendemos 100%, sendo que o Auxílio Educação foi de 8%, dentro desse percentual, tem o pessoal que abriu chamado, perguntando quando iria abrir o período do Previ-Educação, e incluía também as pessoas que estavam com débito no Previ-Educação anterior. Na descrição foi feito um resumo do que são chamados. Nesse período abre muito chamado para adiantamento do 13º. Apresentou um gráfico relativo à Central de Atendimento, e a parte digital, pois os benefícios ficaram online. A procura presencial é pouca, não está contemplada nessa tabela, se refere à entrada pelo 1746, que é o maior volume atualmente. Alguns casos ainda continuam presencial, mas não é o caso do Auxílio Educação. Temos um convênio com a Secretaria de Educação e para quem está estudando em escola pública já é automático, diminuindo o trabalho para os servidores. Demonstrou na tabela o benefício, Auxílio Educação, sendo divididos em Previ-Educação e Previ-Creche com as respectivas datas de inscrições, números de deferidos e indeferidos e a atual posição de pagamentos. Geralmente, os indeferidos são pela declaração com o CNPJ errado ou por falta de declaração, de qualquer forma, no Previ Creche foram 31 indeferidos dentro desse universo de 1661 e do Previ-Educação 254 indeferidos num total de 10.393. Em sequência, foi dada a palavra aos conselheiros para dúvidas. Pelo conselheiro André Tostes foi parabenizado pela qualidade do serviço. Pela conselheira Thais, foi proposta a reformulação da Ouvidoria e, se possível, desenvolver um suporte para acompanhar o servidor até a resolução da demanda. No relatório, identifiquei que vocês acompanham o tempo médio de atendimento, o indicador só mostra o tempo que o servidor ligou e que alguém atendeu. Pelo convidado Marconiedson foi dito, a função da Ouvidoria em tese, é de segunda instância. O PREVI-RIO tem o setor técnico, para dar esse tratamento, todas as demandas que vieram para a Ouvidoria foram resolvidas. Não existe demanda para acompanhar o que não foi resolvido, e não é o tempo de atendimento. Para esclarecer, não liga para o Instituto, e sim, para 1746, que é o canal de todas as Ouvidorias da Prefeitura. A Ouvidoria é um órgão sistêmico, nos comunicamos com todas as secretarias, o 1746 recebe o relato e envia para Ouvidoria. A função da Ouvidoria é transferir para o setor técnico e acompanhar se foi resolvido, que é o que fazemos. A resolutiva é bem rápida, ou vamos ao setor ou conseguimos resolver dando a instrução. Quando você diz que as pessoas vão até você reclamando que não teve solução, é porque no Previ-

Educação, muitos abrem chamado e não têm direito, porque está com débito. O regulamento, é claro, tem que quitar o débito para depois pegar um novo benefício. Por exemplo, esses 31 indeferidos do Previ-Creche, não têm direito, não tem como resolver. Outro exemplo, a DIRF, a pessoa tem que comparecer na Central de Atendimento. Pela conselheira Thais foi dito, estou falando da Ouvidoria 2599-4746, foi essa Ouvidoria que na primeira ou segunda reunião do CAD, informaram na plenária, para que fosse repassado aos servidores. Pelo conselheiro Marconiedson foi dito, é o mesmo telefone. Pela conselheira Thais foi perguntado como seria o acompanhamento mencionado. Pelo convidado Marconiedson foi dito, a pessoa liga para 1746, tem o canal do Carioca Digital, que é a Ouvidoria que faz, tem toda explicação. Em caso de problema, vai ligar para o 2599-4746, faz um relato para o atendente, o atendente tem os scripts orientativos. Em caso de não recebimento do benefício, eu mesmo respondo, consulto o órgão e consulto o sistema. Em caso de indeferimento, peço que se dirija a Central de Atendimento para entrar com recurso. A resposta vai por e-mail ou em alguns casos a Ouvidoria entra em contato para informar. A minha orientação é, busca a sua base e pergunta: qual é o número do protocolo? E me envia que verificamos o que aconteceu. Pela conselheira Thais foi dito, que faça uma apuração melhor na Ouvidoria, para entregar um trabalho melhor para o servidor. Para que a pessoa não precise se deslocar para ir presencial resolver a demanda. Pelo convidado Marconiedson foi dito, esse é um caso dentro de um universo da Prefeitura toda. Pela conselheira Thais foi questionada a devolutiva da Ouvidoria. Pelo convidado Marconiedson foi explicado que a devolutiva pode não ter ocorrido. Todo chamado que chega à Ouvidoria, tem devolutiva. Pode ter ocorrido nesse caso emblemático, por não ter chegado à Ouvidoria. Como mostrei no Relatório, 100 dos chamados que chegam são respondidos. Se não fossem respondidos, estaria lá pendurado, porque o sistema controla o chamado. Por isso expliquei todo o processo. Pelo conselheiro Luiz Cláudio foi feita uma consideração, o Relatório de Ouvidoria traz informações das reclamações que são feitas, correto? Seria uma segunda instância? Pelo convidado Marconiedson foi dito que deveria ser, mas atuamos na primeira instância. Por exemplo, o maior índice é benefício por causa do falecimento. O que acontece no pós-morte? Uma pessoa que não é servidora quer dar entrada em pensão, pecúlio, auxílio funeral e encerramento de folha. Orientamos entrar no site, fornecemos o link, fazemos o passo a passo. Pelo conselheiro Luiz Cláudio foi dito, discutir Ouvidoria, precisa ser feita, casado com discutir gestão. Gostaria de ter o Relatório de Ouvidoria, em vez de destacado e isolado que ele viesse acompanhando o Relatório de Gestão, ou seja, que nós tivéssemos acesso às informações que não são computadas pela Ouvidoria, porque acredito que a Ouvidoria serve de complemento para a gestão. Pela conselheira Fernanda foi feito um adendo, que existe uma das pautas no cronograma do CAD, que é o Relatório de Governança, e nele traz informações sobre toda a parte de atendimento, inclusive a Ouvidoria. O Relatório de Gestão está no cronograma, mas ele ainda está sendo elaborado por todas as Diretorias para que seja trazido ao CAD, como foi no ano passado. Só para lembrar que uma das folhas que o Marconi apresenta que foi também uma ideia trazida na gestão é a parte de unidade organizacional que tem aberto, além da Ouvidoria e fora da Ouvidoria, tem canais que o 1746 envia direto, que é o canal da Gerência de Atendimento, Gerência Financeira e do Plano de Saúde, que são as três grandes demandas. Estou falando de atendimento, não de Ouvidoria. O Marconi apresentou na segunda folha. Isso também é gestão, que seriam os atendimentos que são gerenciados pela Ouvidoria, mas são diretamente ligados a essas Gerências. São os assuntos em que mais tem demanda. Pelo conselheiro Gillian foi dito que corrobora com as colocações da conselheira Thais e do conselheiro Luiz Cláudio e agradece a disponibilidade do convidado Marconiedson pelas explicações. Pelo conselheiro Leandro foi parabenizado pela apresentação. Passando ao item 3 da pauta - Assuntos Gerais, pela conselheira Fernanda foi dito, que o Censo Previdenciário tem previsão de encerramento no dia 30/06, mas tendo em vista a entrada do TCMRJ e da CMRJ, já temos previsão de prorrogação, estamos com mais de 84 mil que acessaram e fizeram, fora aqueles que não necessitam fazer, pois fizeram a atualização através da migração do plano de saúde. Estamos compilando os dados para fornecer o total de servidores ativos, inativos e pensionistas que realizaram o Censo Previdenciário. Pelo conselheiro Leandro foi perguntado se tem previsão da reabertura do ingresso no plano de saúde. Pela conselheira Fernanda foi respondido que julho/agosto. Pela conselheira Thais foi dito, falamos sobre o porte de imóveis e déficit atuarial, que de acordo com a portaria 746, tinha que ficar capitalizando os recursos, durante cinco anos. A Presidente Melissa comentou na plenária que isso foi pacificado através de um boletim jurisprudencial do TCM, então gostaria de pedir que esse boletim fosse enviado para nós conselheiros. Pela conselheira Fernanda foi dito, que não se trata de imóveis, e sim, da contribuição suplementar. Informa que no site tem um link de prestação de contas e quando clica, vai direto para o site do TCM. Mas enviaremos o passo a passo por email. Pelo conselheiro Luiz Cláudio foi reforçado o pedido da Thais de enviar o Parecer até a próxima reunião.

Nada mais sendo acrescido, a sessão foi encerrada às 15:56h.

**RELAÇÃO DOS CONSELHEIROS PRESENTES:** Fernando dos S. Dionísio - Suplente do Prefeito; Fernanda Nunes Leiroz - Suplente da Presidente do PREVI-RIO; Dr. André Tostes - Suplente do Procurador Geral do Município; Carlos Evandro Viegas - Suplente da Secretária Municipal de Fazenda; Elisa Azedias de Souza Suplente da 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.