

**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA -
SUBSECRETARIA DE
GESTÃO PREVIDENCIÁRIA
E DA SAÚDE DO
SEGURADO – SUPREV**

JULHO A DEZEMBRO/2025



sumário

1. INTRODUÇÃO	2
2. SERVIÇOS DEMANDOS	2
3. PRAZO DE RESPOSTA	3
4. TIPOLOGIA	5
5. CANAL DE CAPTAÇÃO	6
6. TIPO DE MANIFESTAÇÃO E GÊNERO	7
7. SITUAÇÃO E RESULTADO	8
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	9

Relatório de Ouvidoria	VERSÃO 1.0	APROVADO
Elaboração: Unidade Gestora Única do RPPS-BH	Aprovação: Conselho de Administração: 28/05/2026 Conselho Fiscal: 25/06/2026	

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta a análise sistemática e estruturada das manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Suprev no período de julho a dezembro de 2025. As demandas em questão foram direcionadas à Subsecretaria de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado (Suprev), unidade responsável pela gestão do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) dos servidores públicos efetivos do Município de Belo Horizonte.

A Ouvidoria funciona como um instrumento de diálogo permanente entre a administração pública e seus usuários. Por meio dela, circulam informações valiosas sobre o funcionamento dos serviços, as dificuldades enfrentadas pelos segurados e as oportunidades de aperfeiçoamento institucional. Cada manifestação recebida representa não apenas uma demanda individual, mas um indicador importante sobre a qualidade e a efetividade das ações desenvolvidas pela Suprev.

Desse modo, o presente relatório cumpre múltiplos objetivos: mapear quais são as principais necessidades dos usuários; avaliar a velocidade e a qualidade das respostas fornecidas; identificar os canais de comunicação mais eficientes; reconhecer padrões nas demandas que possam indicar problemas estruturais; e, fundamentalmente, demonstrar transparência na gestão pública, prestando contas à sociedade sobre como a instituição tem respondido às manifestações recebidas.

Os dados apresentados neste documento foram coletados e organizados pela Subcontroladoria de Ouvidoria, vinculada à Controladoria-Geral do Município. Sua análise fornece subsídios concretos para que a Suprev possa aprimorar seus processos, qualificar o atendimento e fortalecer a confiança dos segurados e beneficiários do RPPS-BH na administração pública municipal.

2. SERVIÇOS DEMANDADOS

No período analisado, foram registradas 75 manifestações direcionadas à Ouvidoria relacionadas aos serviços prestados pela Suprev, por meio do Sistema BH Digital. As manifestações foram classificadas por temas, permitindo a identificação das áreas de maior interesse ou necessidade de esclarecimento por parte dos usuários.



O destaque fica com as solicitações relacionadas a "Recurso de Perícia Médica", que totalizaram 23 registros (30,67%). Esse dado sugere que os procedimentos envolvendo perícias médicas constituem um ponto de atenção para os segurados, possivelmente indicando dúvidas sobre critérios, prazos ou resultados dessas avaliações. Na sequência, o grupo classificado como "Outras Demandas" registrou 17 manifestações (22,67%), englobando solicitações diversas, tais como emissão de cópia de processos, Certidão de Tempo de Contribuição (CTC), entre outras demandas administrativas..

Processos relacionados à aposentadoria por tempo de contribuição e solicitações de orientação técnica aparecem com frequência moderada (5 manifestações cada, 6,67%). Questões envolvendo reversão de aposentadoria, abono de permanência, averbação de tempo de contribuição e revisão de remuneração também integram o volume de demandas, ainda que em proporções menores.

PRINCIPAIS DEMANDAS	Nº	%
Recurso Perícia Médica	23	30,67%
Processo de Aposentadoria por Tempo de Contribuição	5	6,67%
Processo de Reversão de Aposentadoria	4	5,33%
Abono Permanência	3	4,00%
Averbação do Tempo de Contribuição Extra Municipal-Servidor Ativo	3	4,00%
Revisão Remuneração	3	4,00%
Prova de Vida	3	4,00%
Atendimento da Perícia Médica	2	2,67%
Processo Revisão Aposentadoria	2	2,67%
Atendimento ao Cidadão	2	2,67%
Desaverbação/descômputo/Acréscimo Tempo de Contribuição – serv. ativo	2	2,67%
Desconto consignação em folha de pagamento	2	2,67%
Redução da jornada	2	2,67%
Registro de Ocorrência do Plano de Saúde e/ou Odontológico	2	2,67%
Outras demandas	17	22,67%
Total	75	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública
Subcontroladoria de Ouvidoria

3. PRAZO DE RESPOSTA

Um dos indicadores mais relevantes para avaliar a qualidade do atendimento é a celeridade na resposta às demandas. Nesse aspecto, a Suprev apresentou desempenho satisfatório durante o período analisado.

De um total de 75 manifestações, 60 foram respondidas no prazo de até 30 dias (80,00%), indicando agilidade no processamento das solicitações. Oito manifestações (10,67%) receberam resposta entre 31 e 60 dias, enquanto apenas 2 (2,67%) ultrapassaram esse período¹. Cinco manifestações (6,67%) encontram-se ainda em processamento².

TOTAL	75	100%
1 A 30 DIAS (Encerradas)	60	80,00%
31 A 60 DIAS (Encerradas)	8	10,67%
ACIMA DE 60 DIAS (Encerradas)	2	2,67%
EM ANDAMENTO	5	6,67%

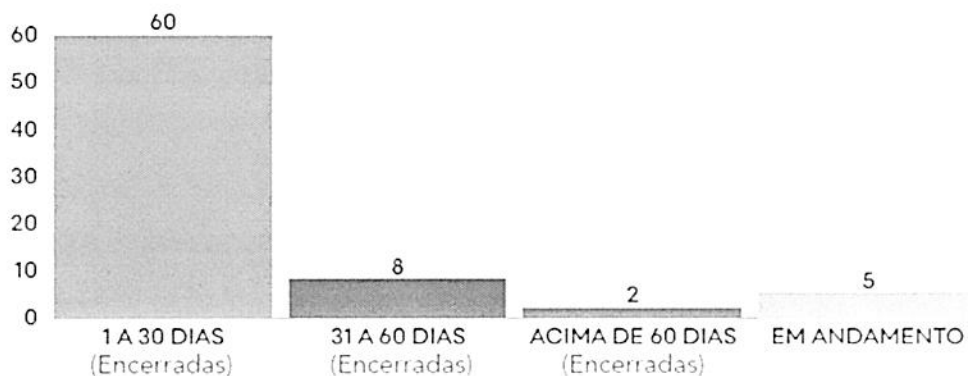
Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.
Subcontroladoria de Ouvidoria

O gráfico a seguir apresenta a distribuição das manifestações conforme os prazos de resposta. Observa-se um desempenho positivo da SUPREV e da Ouvidoria no tratamento das demandas, com elevado índice de respostas dentro do prazo.

¹ De acordo com as informações da Diretoria de Ouvidoria, o prazo é contabilizado a partir da data de registro da demanda até a data de encerramento do atendimento, sendo este de responsabilidade da própria Ouvidoria. Nesse sentido, o percentual de 2,06% referente às manifestações com prazo superior a 30 dias corresponde a duas ocorrências em que a resposta da Suprev foi apresentada dentro do prazo estabelecido. Da mesma forma, o percentual de 1,03% refere-se a uma única manifestação, cuja resposta foi enviada antes da data limite definida, não havendo, portanto, descumprimento do prazo regulamentar por parte da Suprev.

² São consideradas manifestações em andamento todas aquelas que permanecem abertas, independentemente do tempo de tramitação ou da data em que foram registradas.

PRAZO DE RESPOSTA



Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.
Subcontroladoria de Ouvidoria

4. TIPOLOGIA

As manifestações podem ser categorizadas conforme sua natureza. Essa classificação é fundamental para compreender o tipo de interação que os usuários estabelecem com a instituição.

As reclamações constituem a categoria predominante, representando 90,67% do total (68 manifestações). Esse volume expressivo de reclamações sugere que os usuários enfrentam dificuldades ou insatisfações em relação aos serviços, o que demanda investigação e ação corretiva. Orientações técnicas aparecem em segundo lugar (4 manifestações, 5,33%), refletindo a busca dos usuários por esclarecimentos sobre procedimentos e direitos.

Denúncias (2 registros, 2,67%) e elogios (1 registro, 1,33%) completam o quadro, com participações reduzidas. Chama atenção a ausência de sugestões no período, o que pode indicar que os usuários preferem reclamar sobre problemas já existentes a propor inovações.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.
Subcontroladoria de Ouvidoria

Handwritten signatures and initials in blue ink.

A referida segmentação possibilita não apenas a identificação dos principais desafios enfrentados, mas também a detecção de oportunidades concretas de aprimoramento institucional, fornecendo à SUPREV elementos técnicos consistentes para a formulação e o direcionamento de estratégias voltadas à melhoria contínua dos serviços prestados, bem como ao fortalecimento da relação de confiança e proximidade com os usuários.

5. CANAL DE CAPTAÇÃO

Os dados analisados, conforme demonstrado abaixo, evidenciam que as manifestações foram registradas por meio de múltiplos canais de atendimento, refletindo a adoção de mecanismos voltados à ampliação da acessibilidade e ao atendimento de diferentes perfis de usuários, em consonância com os princípios de transparência, inclusão e eficiência administrativa

O Portal digital lidera como principal canal de captação, responsável por 40,00% das manifestações (30 registros). Esse resultado evidencia a importância de manter plataformas digitais intuitivas e funcionais, pois elas concentram a maior parte das demandas. O telefone é o segundo canal mais utilizado (14 manifestações, 18,67%), indicando que parcela significativa dos usuários ainda prefere o contato direto com atendentes.

O Portal Mobile (12 registros, 16,00%) demonstra o crescimento do acesso por dispositivos móveis, refletindo mudanças nos hábitos de comunicação. E-mail (8 registros, 10,67%) e WhatsApp (5 registros, 6,67%) completam os canais digitais mais utilizados. Canais presenciais (presencial com 3 registros e Ouvidoria - presencial com 2 registros) e outros meios (1 registro) representam proporções menores.



Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública
Subcontroladoria de Ouvidoria

Esses dados reforçam a importância de manter uma estratégia multicanal de atendimento, promovendo maior inclusão digital, eficiência na resposta e um relacionamento mais próximo com os diferentes perfis de segurados e beneficiários da Suprev.

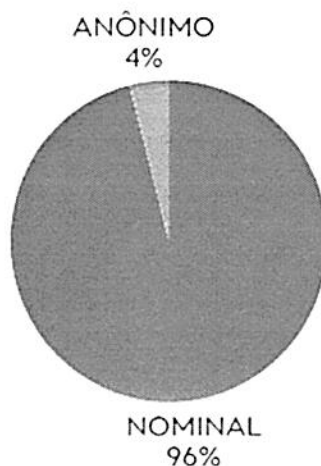
6. TIPO DE MANIFESTANTE E GÊNERO

A identificação dos manifestantes é um fator importante para a qualidade do atendimento. Quando o usuário se identifica, a Ouvidoria consegue estabelecer comunicação mais efetiva e personalizada.

A grande maioria das manifestações (72 registros, 96,00%) foi apresentada de forma nominal, com identificação completa do manifestante. Essa prevalência de identificação positiva facilita o encaminhamento de respostas e permite maior precisão na resolução das demandas.

Uma pequena parcela (3 manifestações, 4,00%) foi registrada anonimamente. Embora minoritária, a existência de manifestações anônimas indica que alguns usuários preferem manter sigilo, seja por desejo de privacidade ou outros motivos. A manutenção de mecanismos que garantam essa proteção é importante para assegurar a liberdade de expressão dos usuários.

TIPOS DE MANIFESTANTES Identificação:



Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.
Subcontroladoria de Ouvidoria

Handwritten signatures and initials in blue ink.

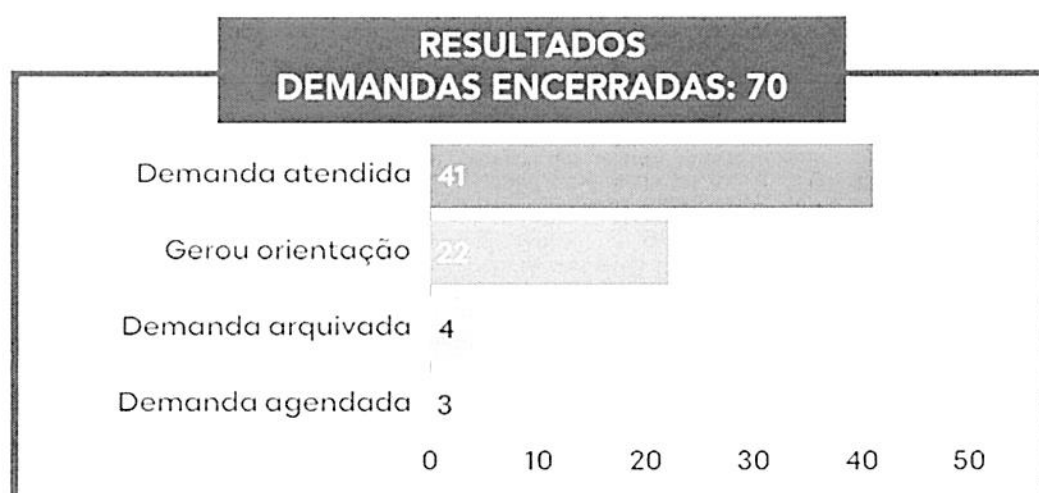
Os dados apresentados evidenciam a importância da adoção de práticas institucionais pautadas na inclusão e no respeito à diversidade das formas de identificação e expressão dos usuários, contribuindo para o fortalecimento das ações desenvolvidas pela Ouvidoria, bem como para o aperfeiçoamento contínuo de um ambiente mais acolhedor, acessível e alinhado aos princípios da equidade e do atendimento humanizado.

7. SITUAÇÃO E RESULTADO

Das 70 manifestações encerradas durante o período, a maioria recebeu resposta satisfatória. Especificamente, 41 demandas (58,57%) foram plenamente atendidas, ou seja, a solicitação do usuário foi processada e resolvida conforme solicitado.

Outras 22 manifestações (31,43%) geraram orientações aos usuários, contribuindo para esclarecer dúvidas e informar sobre procedimentos corretos. Embora não representem atendimento direto da demanda original, essas orientações agregam valor ao processo, educando o usuário sobre seus direitos e responsabilidades.

Quatro manifestações (5,71%) foram arquivadas, três demandas (4,29%) foram agendadas para providência posterior. Adicionalmente, 5 manifestações permanecem em processamento.



Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.
Subcontroladoria de Ouvidoria

O cenário apresentado evidencia a relevância da Ouvidoria enquanto instrumento institucional de escuta qualificada, mediação e tratamento das demandas dos usuários,

aliando eficiência no atendimento à adequada orientação e encaminhamento das manifestações, de modo a contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços previdenciários disponibilizados pela Suprev.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Suprev no segundo semestre de 2025 fornece um retrato valioso do relacionamento entre a instituição e seus usuários. Os dados revelam uma instituição que, em geral, consegue responder com celeridade às demandas, mantendo canais de comunicação acessíveis e variados.

Nesse contexto, observa-se a predominância das reclamações entre os tipos de manifestações registradas, evidenciando aspectos que demandam atenção institucional e indicando oportunidades de aprimoramento nas informações disponibilizadas.

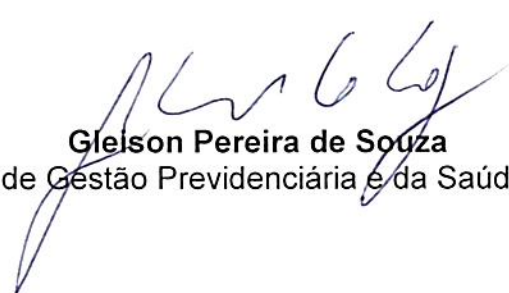
A recorrência de manifestações relacionadas às perícias médicas evidencia a relevância desse processo no contexto dos atendimentos realizados pela Suprev, indicando a conveniência de contínua avaliação e aperfeiçoamento dos fluxos e procedimentos adotados. Nesse sentido, mostra-se oportuno o aprofundamento da análise das demandas apresentadas, com vistas à identificação de possíveis aspectos relacionados à comunicação com os usuários, aos critérios técnicos aplicados, aos prazos de atendimento ou a outros fatores que possam contribuir para o aprimoramento da experiência dos segurados e da qualidade dos serviços prestados.

A pluralidade de canais utilizados pelos usuários evidencia a importância da manutenção e do aprimoramento contínuo dos mecanismos de atendimento, tanto tecnológicos quanto presenciais, de modo a assegurar acessibilidade e adequação às diferentes necessidades dos públicos atendidos. Além disso, o elevado índice de manifestações respondidas dentro dos prazos legais reflete o compromisso institucional com a eficiência e a qualidade no atendimento, ao passo que a significativa quantidade de demandas que resultaram em orientações demonstra a relevante função informativa e educativa desempenhada pela Suprev, via Ouvidoria.

Diante do exposto, conclui-se que os dados analisados evidenciam a relevância da Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta, mediação e aprimoramento institucional, contribuindo para o fortalecimento da relação entre a Suprev e seus segurados e beneficiários. As

informações obtidas ao longo do período analisado fornecem subsídios importantes para o contínuo aperfeiçoamento dos serviços prestados, permitindo a identificação de oportunidades de melhoria, bem como a consolidação de práticas que vêm demonstrando resultados satisfatórios.

Belo Horizonte, maio de 2026.



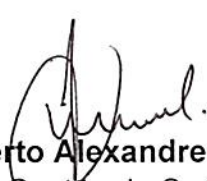
Gleison Pereira de Souza

Subsecretário de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado



Giselle dos Santos Rodrigues Martins

Diretora Central de Gestão de Contas
Previdenciárias



Gilberto Alexandre Francisco

Diretor de Gestão da Saúde do Segurado



Roberta Ester Senna Portilho Matos

Diretora Central de Gestão de Benefícios
Previdenciários



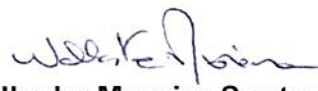
Rodrigo André de Almeida

Assessor de Investimentos e
Estudos Atuariais



Suely de Campos

Assessora de Planejamento



Walleska Moreira Santos

Diretora de Compliance e Inteligência
Previdenciária

