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

JANEIRO A JUNHO/2026

sumário

1. INTRODUÇÃO 2
2. SERVIÇOS DEMANDADOS 2
3. PRAZO DE RESPOSTA 4
4. TIPOLOGIA 6
5. CANAL DE CAPTAÇÃO 7
6. TIPO DE MANIFESTAÇÃO E GÊNERO 8
7. SITUAÇÃO E RESULTADO 9
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS 11

Relatório de Ouvidoria	**VERSÃO** 1.0	**APROVADO**
Elaboração: Unidade Gestora Única do RPPS-BH	**Aprovação:** Conselho de Administração: 27/08/2026 Conselho Fiscal: 28/10/2026	

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta a análise sistematizada das manifestações registradas na Ouvidoria da Subsecretaria de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado (Suprev) no período de janeiro a junho de 2026. Tais manifestações foram direcionadas especificamente à Subsecretaria de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado, órgão que administra o sistema previdenciário próprio dos servidores municipais de Belo Horizonte.

A Ouvidoria representa um espaço privilegiado de comunicação bidirecional entre a gestão pública e a população. Por meio deste canal, circulam informações estratégicas acerca do desempenho institucional, dos obstáculos enfrentados pelos segurados e das possibilidades de otimização dos processos. Cada solicitação que chega à Ouvidoria transcende a natureza de um problema isolado, funcionando como um termômetro da qualidade e da efetividade das atividades desenvolvidas pela Suprev.

Os dados apresentados neste relatório foram consolidados pela Subcontroladoria de Ouvidoria, vinculada à Controladoria Geral do Município. Sua leitura cuidadosa oferece à Suprev informações para orientar decisões de aprimoramento, qualificação do atendimento e fortalecimento da relação de confiança com os segurados e beneficiários do sistema previdenciário municipal.

2. SERVIÇOS DEMANDADOS

Durante o período sob análise, a Ouvidoria recebeu e processou um total de 71 solicitações relacionadas aos serviços oferecidos pela Suprev, todas registradas por meio do Sistema BH Digital. A classificação temática dessas demandas permite identificar com clareza as áreas que concentram maior interesse, dúvida ou insatisfação por parte dos usuários.

O tema que apresentou o maior número de manifestações foi Recurso de Perícia Médica[1], com 10 registros (14,08%). Esse volume indica que os procedimentos de avaliação médica constituem uma fonte relevante de questionamentos, possivelmente associados a critérios técnicos, prazos de resultado ou clareza nas comunicações. Em seguida, o tema

[1] No caso do recurso de perícia médica, a solicitação, em regra deveria ser feita somente em dois casos : 1 - Quando da perda de prazo de agendamento (justificável); 2 - Quando o servidor não concordar com a decisão/resultado da perícia.

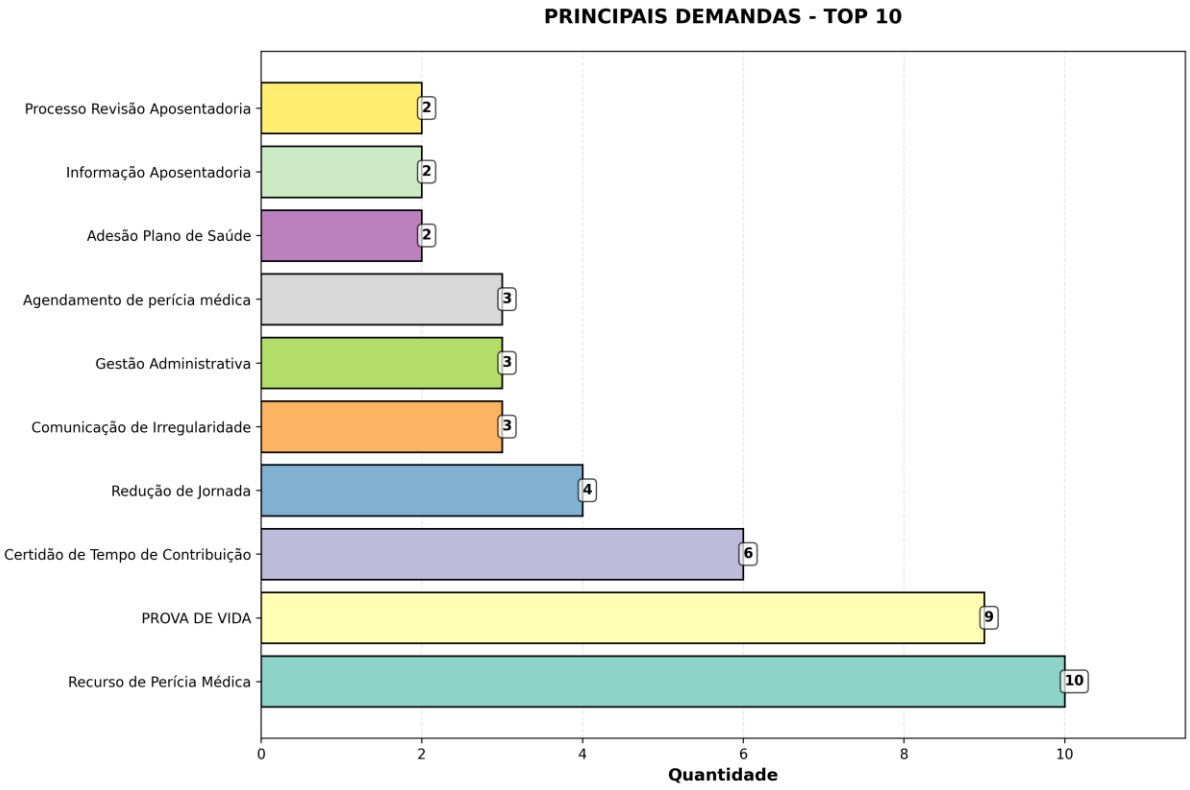
Prova de Vida totalizou 9 manifestações (12,68%), o que reforça a importância de manter esse procedimento acessível e amplamente divulgado entre os segurados.

Demandas sobre Certidão de Tempo de Contribuição para Agentes Públicos Desligados somaram 6 ocorrências (8,45%), enquanto solicitações acerca de Redução de Jornada totalizaram 4 registros (5,63%). Comunicações sobre Irregularidades, Questões Administrativas e Agendamento de Perícia Médica aparecem com 3 registros cada (4,23% cada).

A presença de diversas demandas de menor incidência, com apenas um registro cada, reflete tanto a amplitude de serviços prestados pela Suprev quanto a diversidade de situações enfrentadas pelos segurados. Essa pulverização temática, ainda que em proporções reduzidas, reforça a necessidade de manter canais de atendimento receptivos e responsivos às diferentes demandas apresentadas.

Principais Demandas	**Nº**	**%**
Recurso de Perícia Médica	10	14,08%
Prova de Vida	9	12,68%
Certidão de Tempo de Contribuição – Agente Público Desligado	6	8,45%
Redução de Jornada	4	5,63%
Comunicação de Irregularidade	3	4,23%
Gestão Administrativa	3	4,23%
Agendamento de perícia médica	3	4,23%
Adesão do Titular e Dependente ao Plano de Saúde Médico ou Odontológico	2	2,82%
Informação Preliminar para Fins de Aposentadoria – Contagem de Tempo	2	2,82%
Processo de Revisão de Aposentadoria	2	2,82%
Demais demandas	27	38,03%
Total	**71**	**100%**

Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública
Subcontroladoria de Ouvidoria

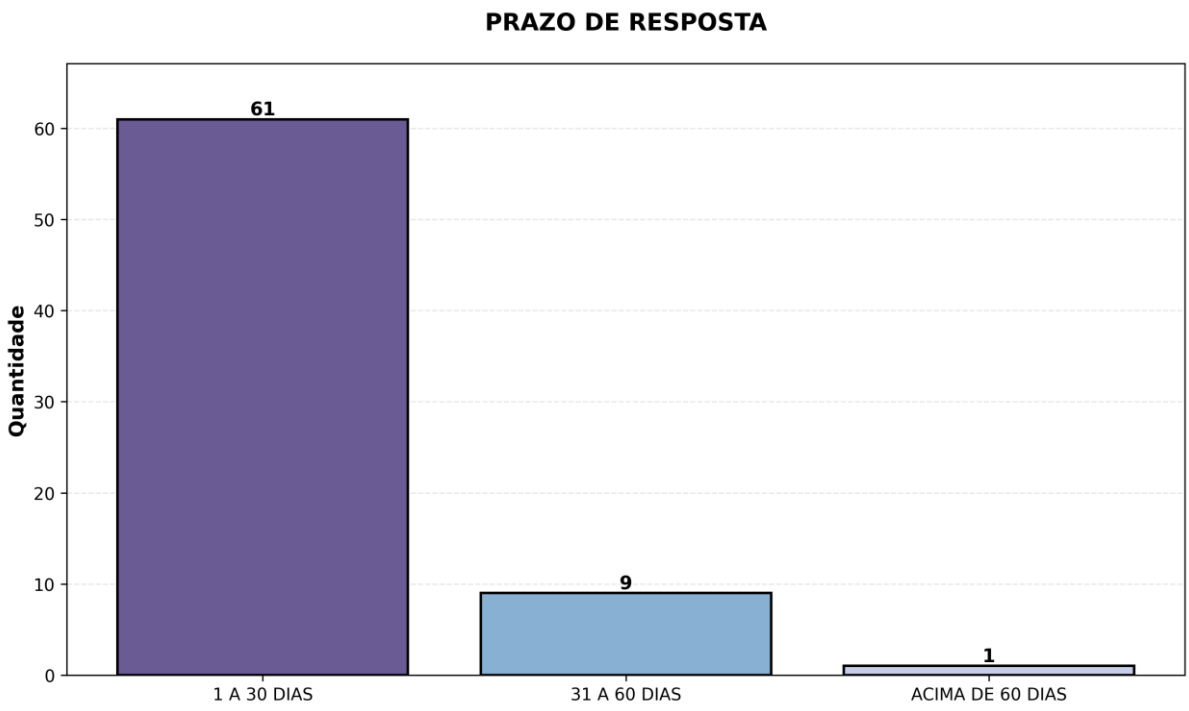


3. PRAZO DE RESPOSTA

O prazo de atendimento constitui um dos critérios fundamentais para se avaliar a qualidade do serviço prestado. Nesse quesito, a Suprev demonstrou um desempenho que merece destaque positivo.

Considerando o universo de 71 manifestações, a maioria expressiva, 61 registros (85,92%), recebeu resposta dentro de 30 dias. Esse percentual elevado sinaliza que os fluxos internos funcionam de forma ágil. Nove solicitações (12,68%) foram respondidas entre 31 e 60 dias, enquanto apenas uma (1,41%) ultrapassou esse intervalo. Adicionalmente, cinco manifestações (6,67%) ainda se encontram em fase de processamento.

O gráfico apresentado a seguir ilustra essa distribuição temporal:



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

A predominância de respostas emitidas no prazo de até 30 dias demonstra a capacidade operacional da Suprev em atender às manifestações de forma tempestiva, em conformidade com os prazos estabelecidos. Esse desempenho contribui para a eficiência do atendimento, fortalece a confiança dos segurados e evidencia o compromisso da Subsecretaria com a qualidade dos serviços prestados e a transparência na gestão.

Classificação	Quantidade	Percentual
1 a 30 dias (encerradas)	61	85,92%
31 a 60 dias (encerradas)	9	12,68%
Acima de 60 dias (encerradas)	1	1,41%
Total de encerradas	**71**	**100%**

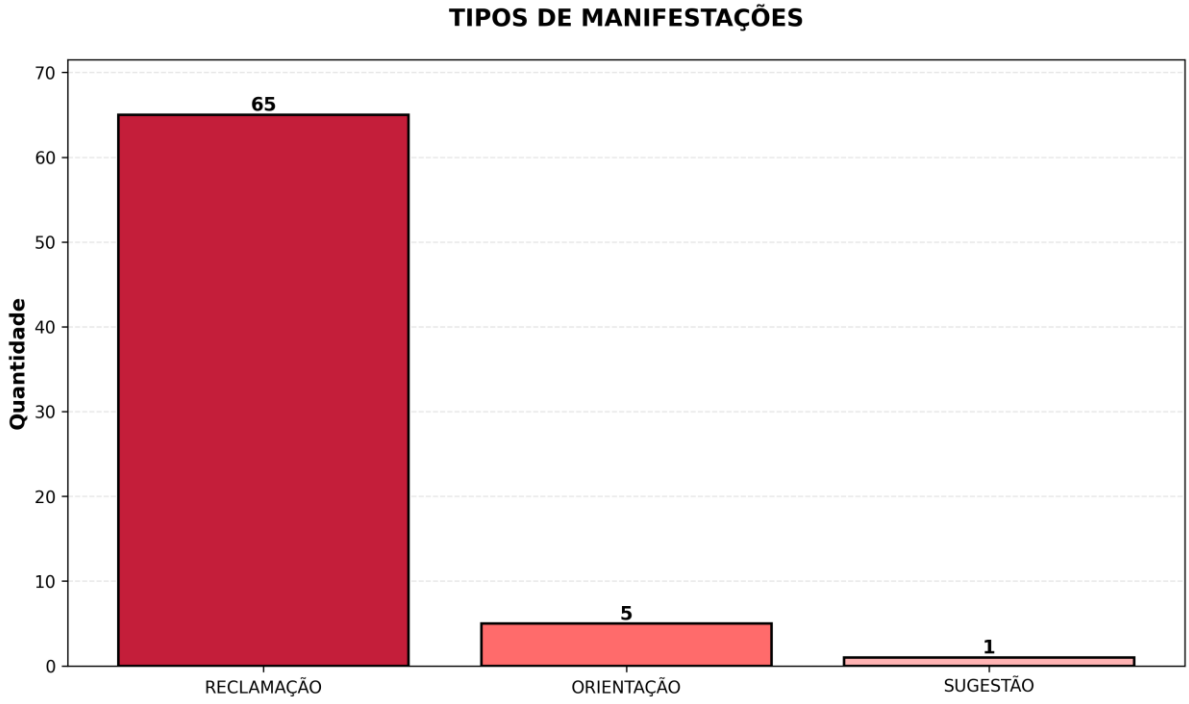
Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.
Subcontroladoria de Ouvidoria

4. TIPOLOGIA

As manifestações recebidas pela Ouvidoria podem ser classificadas de acordo com sua natureza, permitindo identificar o perfil das demandas encaminhadas pelos usuários e subsidiar a avaliação dos serviços prestados pela Suprev.

No período analisado, as reclamações corresponderam à categoria predominante, totalizando 68 manifestações (90,67% do total). Esse resultado evidencia a necessidade de monitoramento contínuo das demandas apresentadas, com vistas à identificação de oportunidades de aprimoramento dos processos, dos fluxos de atendimento e da qualidade dos serviços prestados.

Em segundo plano, orientações técnicas totalizaram 5 manifestações (7,04%), refletindo o interesse de alguns usuários em obter esclarecimentos sobre procedimentos e direitos. Uma única sugestão (1,41%) foi registrada, indicando que os usuários tendem a comunicar problemas já vivenciados em vez de propor inovações.



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

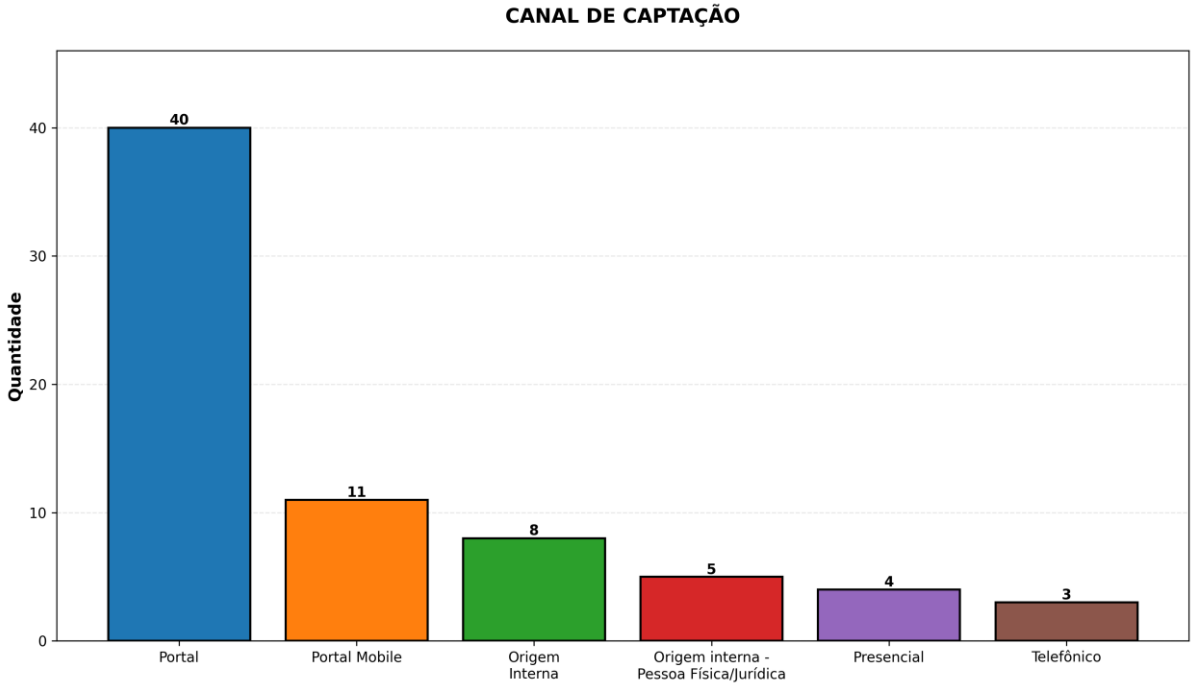
Essa composição tipológica possibilita não apenas o reconhecimento dos desafios enfrentados, mas também a detecção de oportunidades concretas de melhoria, fornecendo à Suprev subsídios técnicos para formular estratégias voltadas ao aperfeiçoamento contínuo.

5. CANAL DE CAPTAÇÃO

Os dados revelam que os usuários recorrem a uma variedade de canais para se comunicar com a Ouvidoria, refletindo a estratégia institucional de ampliar a acessibilidade e atender diferentes perfis de público, em consonância com os princípios de inclusão digital e eficiência administrativa.

O Portal emerge como o meio predominante, responsável por 40 manifestações (56,34%). Esse resultado sublinha a importância de manter plataformas digitais funcionais e intuitivas, já que concentram a maioria das comunicações. O Portal Mobile aparece em segundo lugar com 11 registros (15,49%), demonstrando a crescente relevância dos acessos via dispositivos móveis. Manifestações provenientes de Origem Interna somaram 8 registros (11,27%), enquanto demandas de Origem Interna, Pessoa Física/Jurídica totalizaram 5 (7,04%), sugerindo que parte significativa das comunicações provém de dentro da administração ou de entidades parceiras. O atendimento Presencial registrou 4 manifestações (5,63%), e o canal Telefônico contabilizou 3 (4,23%).

Essa multiplicidade de canais reforça a importância de manter uma abordagem multimodal de atendimento, assegurando que diferentes públicos encontrem formas adequadas de se comunicar.



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

6. TIPO DE MANIFESTANTE E GÊNERO

A identificação dos usuários que se dirigem à Ouvidoria é um fator que facilita significativamente a qualidade do atendimento. Quando há clareza sobre quem está solicitando, torna-se possível estabelecer um diálogo mais personalizado e efetivo.

Um resultado particularmente positivo é que a totalidade das manifestações (71 registros, 100%) foi apresentada de forma nominal, com identificação completa do solicitante. Esse dado é altamente favorável, pois permite que as respostas sejam encaminhadas de forma direcionada e que o acompanhamento da demanda seja preciso. A ausência completa de manifestações anônimas sugere que os usuários depositam confiança no processo e se sentem seguros ao se identificarem.

Identificação	Quantidade	Percentual
Nominal	71	100%
Anônimo	0	0%
Total	**71**	**100%**

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

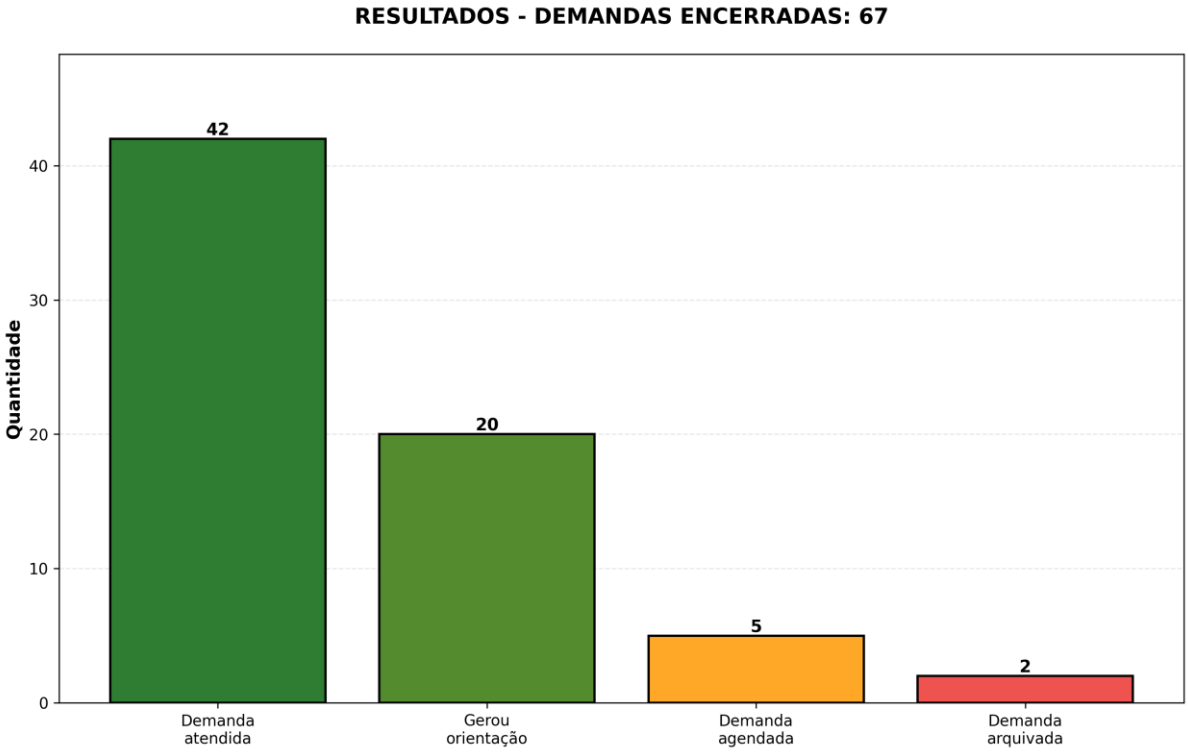
A manutenção de mecanismos que assegurem a livre manifestação dos usuários é fundamental para fortalecer a atuação da Ouvidoria, ampliar a confiança dos cidadãos nos canais institucionais de comunicação e contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados. Além disso, favorece a consolidação de um ambiente pautado pela escuta qualificada, pelo acolhimento, pela transparência e pelo respeito aos usuários.

7. SITUAÇÃO E RESULTADO

Das 71 manifestações registradas no período analisado, 67 foram concluídas com resultado registrado. Dentre essas, 42 manifestações, correspondentes a 59,15% do total, foram classificadas como resolvidas, indicando que a demanda apresentada recebeu tratamento e resposta conclusivos no âmbito da atuação da Suprev. Esse resultado demonstra a capacidade da Subsecretaria em atender às manifestações recebidas e reforça o compromisso com a efetividade do atendimento prestado aos usuários.

Outras 20 manifestações (28,17% do total) foram concluídas com a prestação de orientações aos usuários, contemplando esclarecimentos sobre procedimentos administrativos, serviços e direitos previdenciários. Embora essas manifestações não tenham resultado, necessariamente, na resolução da demanda apresentada, as informações fornecidas contribuem para ampliar o conhecimento dos usuários, orientar a correta utilização dos serviços disponibilizados pela Suprev e promover maior transparência no relacionamento com os segurados.

No período analisado, 5 manifestações (7,04% do total) foram classificadas como agendadas, indicando a necessidade de adoção de providências em momento oportuno. Além disso, 2 manifestações (2,82%) foram arquivadas, em conformidade com os procedimentos adotados pela Ouvidoria. Ao término do período de referência, 4 manifestações permaneciam em tramitação, aguardando a conclusão das análises e das providências necessárias.



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

Resultado	Quantidade	Percentual
Demanda atendida	42	59,15%
Gerou orientação	20	28,17%
Demanda agendada	5	7,04%
Demanda arquivada	2	2,82%
Total de encerradas	**69**	**100%**
Em processamento	2	5,63%
Total geral	**71**	**—**

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

Os resultados observados evidenciam a relevância da Ouvidoria como canal institucional de escuta, interlocução e tratamento das manifestações dos usuários. Ao viabilizar o recebimento, a análise e o encaminhamento das demandas, a Ouvidoria contribui para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Suprev, fortalecendo a transparência, a participação social e a melhoria da gestão previdenciária.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise das manifestações registradas no primeiro semestre de 2026 evidencia aspectos relevantes da relação entre a Suprev e os usuários de seus serviços, fornecendo subsídios para o monitoramento da qualidade do atendimento e o aprimoramento da gestão previdenciária.

Os resultados demonstram que a Suprev manteve elevado índice de atendimento às manifestações recebidas, com predominância de respostas emitidas dentro dos prazos estabelecidos, evidenciando o compromisso institucional com a eficiência, a tempestividade e a transparência. A diversidade dos canais de atendimento e a expressiva quantidade de manifestações respondidas por meio de orientações também reforçam o papel da Ouvidoria como importante instrumento de comunicação, esclarecimento e apoio aos segurados.

A predominância de reclamações, especialmente relacionadas às perícias médicas, evidencia oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços e reforça a importância do monitoramento contínuo das demandas recorrentes, de forma a subsidiar ações voltadas ao aprimoramento dos processos, da comunicação e do atendimento aos usuários.

Em síntese, os resultados reafirmam a Ouvidoria como instrumento estratégico de participação social, escuta qualificada e melhoria contínua da gestão pública. O acompanhamento sistemático das manifestações possibilita identificar oportunidades de aperfeiçoamento, apoiar a tomada de decisões e fortalecer a qualidade dos serviços prestados aos segurados e beneficiários do Regime Próprio de Previdência Social do Município de Belo Horizonte.

Belo Horizonte, agosto de 2026.

GLEISON PEREIRA DE SOUZA:82074313691

Assinado de forma digital por GLEISON PEREIRA DE SOUZA:82074313691
Dados: 2026.10.29 11:59:07 -03'00'

Gleison Pereira de Souza
Subsecretário de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado

GISELLE DOS SANTOS RODRIGUES MARTINS:05700730650
Assinado de forma digital por GISELLE DOS SANTOS RODRIGUES MARTINS:05700730650
Dados: 2026.10.28 16:13:29 -03'00'

Giselle dos Santos Rodrigues Martins
Diretora Central de Gestão de Contas Previdenciárias

GILBERTO ALEXANDRE FRANCISCO:98822730682
Assinado de forma digital por GILBERTO ALEXANDRE FRANCISCO:98822730682
Dados: 2026.10.29 08:33:56 -03'00'

Gilberto Alexandre Francisco
Diretor de Gestão da Saúde do Segurado

ROBERTA ESTER SENNA PORTILHO MATOS:00361227698
Assinado de forma digital por ROBERTA ESTER SENNA PORTILHO MATOS:00361227698
Dados: 2026.10.28 15:48:58 -03'00'

Roberta Ester Senna Portilho Matos
Diretora Central de Gestão de Benefícios Previdenciários

RODRIGO ANDRE DE ALMEIDA:04916895606
Assinado de forma digital por RODRIGO ANDRE DE ALMEIDA:04916895606
Dados: 2026.10.29 07:08:35 -03'00'

Rodrigo André de Almeida
Assessor de Investimentos e Estudos Atuariais

gov.br
Documento assinado digitalmente
SUELY DE CAMPOS
Data: 06/11/2026 11:11:51-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Suely de Campos
Assessora de Planejamento

WALLESKA MOREIRA SANTOS:81117078604
Assinado de forma digital por WALLESKA MOREIRA SANTOS:81117078604
Dados: 2026.10.29 10:02:50 -03'00'

Walleska Moreira Santos
Diretora de Compliance e Inteligência Previdenciária