

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

**JANEIRO A JUNHO/2025**



## sumário

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>2. DESDOBRAMENTO POR SERVIÇO</b>	<b>2</b>
<b>3. DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA</b>	<b>4</b>
<b>4. DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA</b>	<b>5</b>
<b>5. DESDOBRAMENTO POR CAPTAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>6. DESDOBRAMENTO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO E GÊNERO</b>	<b>6</b>
<b>7. DESDOBRAMENTO POR SITUAÇÃO E POR RESULTADO</b>	<b>8</b>
<b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>9</b>



## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo analisar e registrar, de forma sistemática e estruturada, as manifestações encaminhadas à Ouvidoria, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2025. As manifestações 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 exerce um papel essencial como canal de comunicação entre os servidores, aposentados, pensionistas e a sociedade em geral, possibilitando a expressão de necessidades, dúvidas, reclamações, sugestões e elogios referentes aos serviços prestados pela Suprev. A análise sistemática dessas manifestações constitui uma base estratégica para a identificação de oportunidades de melhoria, contribuindo diretamente para o fortalecimento da qualidade e da eficiência dos serviços ofertados.

Este relatório tem como finalidade identificar o perfil das demandas recebidas; classificar os tipos de solicitações e reclamações encaminhadas à Ouvidoria, de modo a facilitar a priorização de ações corretivas e preventivas; monitorar a eficiência no atendimento; avaliar os prazos de resposta e a observância aos mesmos, assegurando um atendimento ágil e eficaz; mapear os canais de comunicação mais utilizados; promover a transparência institucional; e contribuir com a prestação de contas à sociedade e segurados e beneficiários do RPSS-BH, reforçando o compromisso da Suprev com a responsabilidade e a excelência na gestão pública.

Ressalta-se que os dados e informações utilizados nesta análise foram fornecidos pela Controladoria-Geral do Município, por meio da Subcontroladoria de Ouvidoria. Dessa forma, este documento visa não apenas cumprir um papel informativo, mas também estimular o aprimoramento contínuo da gestão previdenciária, promovendo melhorias nos processos internos e na qualidade do atendimento aos segurados e e beneficiários do RPPS-BH.

<b>Relatório de Ouvidoria – 1º Semestre 2025</b>	<b>VERSÃO</b> 1.0	<b>APROVADO</b>
<b>Elaboração:</b> Unidade Gestora Única do RPPS-BH	<b>Aprovação:</b> Conselho de Administração: 21/08/2025 Conselho Fiscal: 13/08/2025	



## 2. SERVIÇOS DEMANDADOS

No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2025, foram registradas 97 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.

A categoria com maior número de registros foi “Recurso de Perícia Médica”, com 11 manifestações, representando 11,34% do total. Em seguida, destacam-se “Revisão de Remuneração” (7 manifestações – 7,22%) e “Informação Preliminar/Esclarecimento” (6 – 6,19%). Também figuram entre os temas mais recorrentes o “Processo de Aposentadoria por Tempo de Contribuição” e o “Atendimento ao Cidadão”, ambos com 5 manifestações (5,15%).

As demais manifestações encontram-se distribuídas entre diversos temas, como “Emissão de Atestados Funcionais”, “Prova de Vida”, “Redução de Jornada”, “Pensão por Morte”, “Planos de Saúde” e “Cópia de Documentos”, cada uma com até três registros. Ainda que isoladamente essas categorias representem percentuais menores, sua diversidade reforça a importância de canais de comunicação acessíveis e bem estruturados para o acolhimento das demandas dos servidores ativos, aposentados e demais usuários vinculados à Suprev.

<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>
Recurso de Perícia Médica	11	11,34%
Revisão Remuneração	7	7,22%
Informação Preliminar/Esclarecimento	6	6,19%
Processo de Aposentadoria por Tempo de Contribuição	5	5,15%
Atendimento ao Cidadão	5	5,15%
Emissão de Atestados Funcionais e Declarações Diversas	4	4,12%
PROVA DE VIDA	3	3,09%
Processo de Pagamento de Vencimentos e Vantagens - Aposentado	3	3,09%
Redução de Jornada	3	3,09%
ACL - Avaliação de Capacidade Laborativa	2	2,06%
Processo de Pensão por Morte	2	2,06%
Comunicação de Irregularidade	2	2,06%
Cópia de Documentos e Processos de Recursos Humanos e Previdência	2	2,06%
Processo de Reversão da Aposentadoria	2	2,06%
Informações Preliminares para Fins de Aposentadoria ? Contagem de Tempo (Prévia de Benefícios)	2	2,06%
Atualização de Dados Cadastrais de Servidores Aposentados e Candidatos de Processos Seletivos	2	2,06%
Adesão do Titular e Dependente ao Plano de Saúde Médico ou Odontológico	2	2,06%
Registro de Ocorrências do Plano de Saúde e/ou Odontológico	2	2,06%

Alteração do Plano de Saúde Médico ou Odontológico	1	1,03%
Cópia de Documentos de Prontuário Médico	1	1,03%
Conduta de Agente Público Terceirizado/Colaborador	1	1,03%

Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

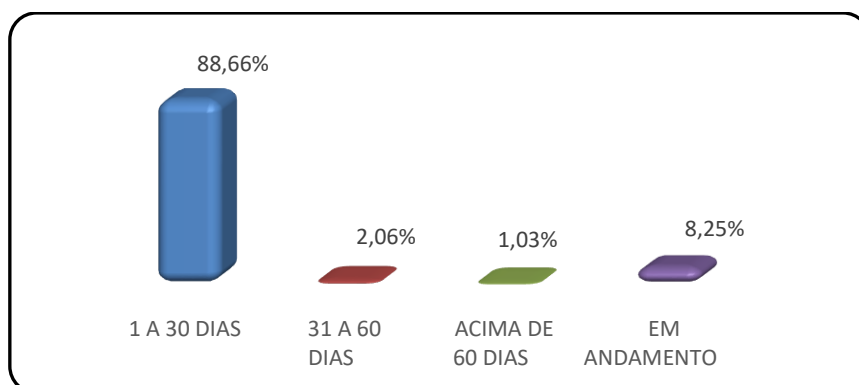
### 3. PRAZO DE RESPOSTA

No total de 97 manifestações registradas, 88,66% foram respondidas em até 30 dias, demonstrando padrão elevado de agilidade. Outras 2,06% foram atendidas entre 31 e 60 dias e apenas 1,03% ultrapassaram esse prazo<sup>1</sup>. Atualmente, 8,25% seguem em andamento<sup>2</sup>.

<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>
1 A 30 DIAS	86	88,66%
31 A 60 DIAS	2	2,06%
ACIMA DE 60 DIAS	1	1,03%
EM ANDAMENTO	8	8,25%

Fonte: 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.



Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

<sup>1</sup> 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.

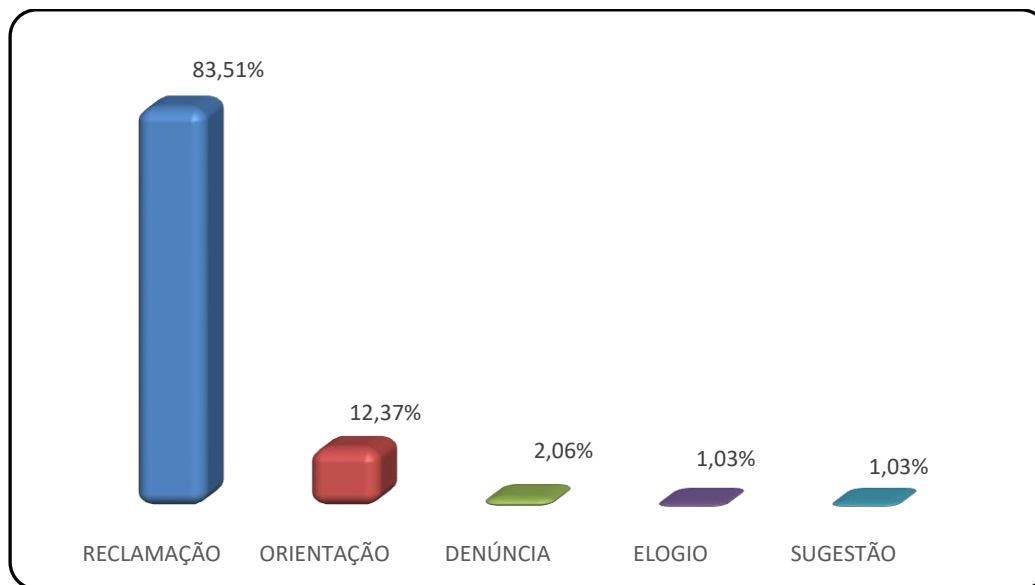
<sup>2</sup> São consideradas manifestações em andamento todas aquelas que permanecem abertas, independentemente do tempo de tramitação ou da data em que foram registradas.

## 4. TIPOLOGIA

Conforme demonstrado no gráfico abaixo, as manifestações registradas no período foram classificadas em diferentes tipologias, com destaque para as reclamações, que representaram 83,51% do total. Esse dado evidencia a necessidade de atenção a aspectos que demandam aprimoramento, tanto nos serviços prestados quanto na comunicação com os usuários, reforçando a importância da escuta qualificada para o aperfeiçoamento contínuo da gestão.

As manifestações relacionadas à orientação, que corresponderam a 12,37%, revelam a busca por esclarecimentos sobre procedimentos, direitos e regulamentos.

Já as categorias de denúncia (2,06%), elogio (1,03%) e sugestão (1,03%) apresentaram menor volume, mas seguem sendo relevantes para o fortalecimento da transparência, do reconhecimento das boas práticas e da promoção de melhorias contínuas.



Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

Essa segmentação permite identificar não apenas os principais desafios enfrentados, mas também oportunidades de aprimoramento, oferecendo à SUPREV subsídios relevantes para a definição de estratégias que visem à melhoria contínua dos serviços e ao fortalecimento do vínculo com os usuários.



## 5. CANAL DE CAPTAÇÃO

Os dados analisados, conforme quadro abaixo, revelam que as manifestações foram registradas por meio de diversos canais de atendimento, evidenciando a busca por acessibilidade e a diversidade de perfis entre os usuários. Entre os canais mais utilizados, destaca-se o Portal, responsável por 51,55% das manifestações, consolidando-se como o principal meio de captação devido à sua praticidade e ampla disponibilidade.

O Telefone aparece em segundo lugar, com 13,40% das manifestações, demonstrando sua relevância como canal direto, especialmente para usuários que preferem a interação humana ou enfrentam dificuldades com ferramentas digitais. O Portal Mobile, com 12,37%, reflete o crescimento do uso de dispositivos móveis no acesso aos serviços da instituição.

O WhatsApp correspondeu a 8,25% das manifestações, o que reforça a popularização desse aplicativo como ferramenta ágil e acessível para comunicação. Já o E-mail, com 5,15%, permanece como um canal tradicional e formal, utilizado para demandas que exigem maior detalhamento.

Os canais Reclame Aqui, Atendimento Presencial e Captação Interna da Ouvidoria - Presencial apresentaram percentuais iguais (3,09% cada), demonstrando que, embora menos utilizados, cumprem papel relevante no atendimento a públicos específicos e na escuta qualificada de manifestações presenciais ou via plataformas externas.

### CANAL DE CAPTAÇÃO

TOTAL	97	100%
PORTAL	50	51,55%
TELEFONE	13	13,40%
PORTAL MOBILE	12	12,37%
WHATS APP	8	8,25%
E-MAIL	5	5,15%
RECLAME AQUI	3	3,09%
PRESENCIAL	3	3,09%
CAPTAÇÃO INTERNA DA OUVIDORIA - PRESENCIAL	3	3,09%

Fonte: 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 análise referente ao perfil dos manifestantes revela que 95,88% das manifestações foram realizadas de forma nominal, ou seja, com a identificação do usuário. Esse dado é significativo, pois permite à Ouvidoria estabelecer uma comunicação mais efetiva e personalizada, facilitando o encaminhamento e a resolução das demandas apresentadas.

Por outro lado, 4,12% das manifestações foram registradas de forma anônima, o que indica que, embora a maioria dos usuários opte por se identificar, ainda há um grupo que prefere preservar sua identidade. Essa escolha pode estar relacionada a sentimentos de insegurança, necessidade de privacidade, aspectos que devem ser considerados na gestão dos canais de escuta.

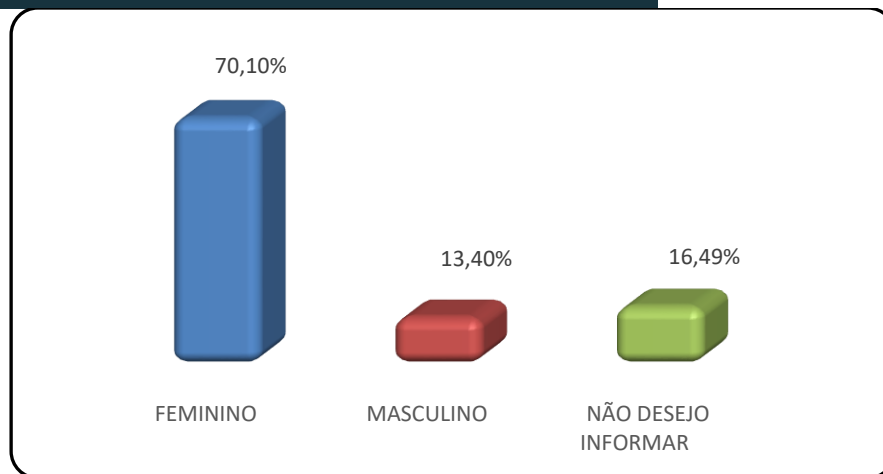
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>
ANÔNIMO	4	4,12%
NOMINAL	93	95,88%

Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

Esses dados evidenciam a importância de manter mecanismos que garantam o sigilo e a proteção da identidade dos manifestantes, promovendo um ambiente de confiança e segurança. Essa postura é fundamental para incentivar o engajamento ativo dos segurados e beneficiários do RPPS-BH com os canais de comunicação da Suprev, em especial com a Ouvidoria, como espaço legítimo de escuta, diálogo e aprimoramento dos serviços públicos.

No que tange à variável de gênero, os dados demonstram que a maioria das manifestações foi registrada por pessoas que se identificaram com o gênero feminino, representando 70,10% do total. Esse resultado pode refletir tanto um maior engajamento das mulheres nos canais de comunicação da Suprev quanto o próprio perfil do quadro de servidores da Prefeitura de Belo Horizonte, majoritariamente composto por mulheres — o que implica também um número mais expressivo de seguradas no RPPS-BH.

Em seguida, os manifestantes que se identificaram com o gênero masculino corresponderam a 13,40% das manifestações. Já 16,49% dos usuários optaram por não informar o gênero, evidenciando a importância de respeitar a privacidade e a autonomia dos indivíduos no fornecimento de informações pessoais.



Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

Esses dados reforçam a necessidade de uma abordagem inclusiva e sensível às diferentes formas de identificação e expressão, contribuindo para o aprimoramento contínuo das ações da Ouvidoria e para a construção de um ambiente institucional mais acolhedor e acessível a todos

## 7. SITUAÇÃO E RESULTADO

A análise dos dados relacionados à situação das manifestações revela que 91,75% das demandas foram classificadas como encerradas, enquanto 8,25% estavam providenciadas<sup>3</sup> no momento da extração dos dados. Não houve registros de manifestações diligenciadas. Esses resultados demonstram um alto índice de resolutividade e o comprometimento da equipe em dar andamento ou conclusão efetiva às demandas recebidas, garantindo resposta adequada aos usuários.

### SITUAÇÃO

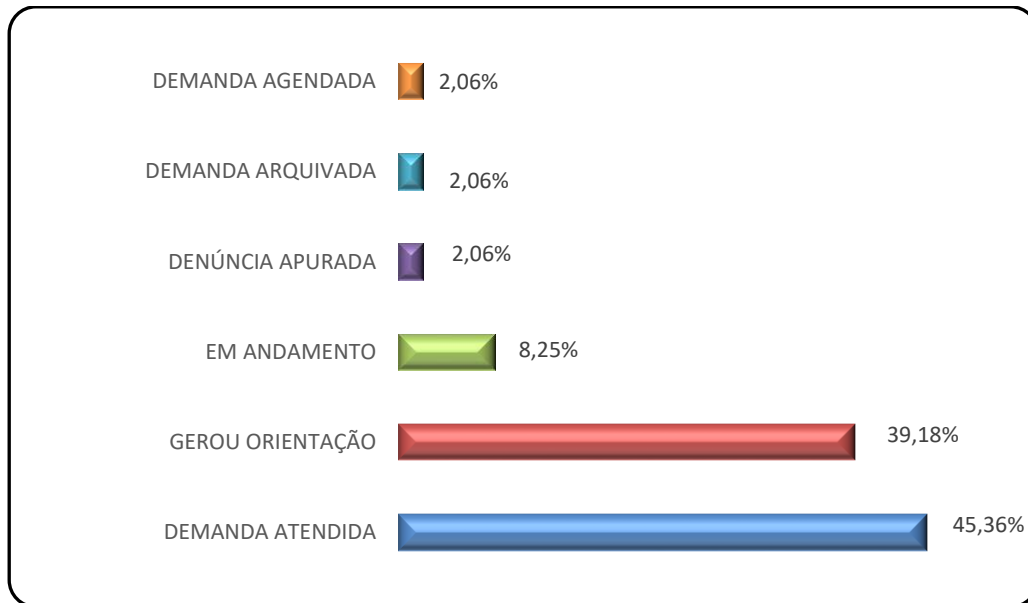
SITUAÇÃO	Quantidade	Porcentagem
TOTAL	97	100%
ENCERRADA	89	91,75%
PROVIDENCIADA	8	8,25%
DILIGENCIADA	0	0,00%

Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

No que se refere ao desdobramento por resultado, observa-se que 45,36% das manifestações foram plenamente atendidas, representando uma resposta direta e eficaz às solicitações dos usuários. Além disso, 39,18% das manifestações geraram orientações, o que evidencia o papel educativo e informativo da Ouvidoria no esclarecimento de dúvidas e na condução adequada dos cidadãos em relação aos seus direitos e procedimentos.

<sup>3</sup> A classificação "Providenciada" é atribuída às manifestações cujo processo de análise já foi iniciado pela Ouvidoria, mas que ainda aguardam a finalização completa do processo ou a confirmação do retorno ao cidadão para serem consideradas como "Encerradas".

Outros desdobramentos observados foram: 8,25% das manifestações ainda estavam em andamento; 2,06% resultaram em denúncias apuradas; 2,06% foram arquivadas; 2,06% foram agendadas para providência posterior; e 1,03% foram encaminhadas apenas para conhecimento.



Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

Esse panorama reforça a importância da Ouvidoria como canal qualificado de escuta e resolução de demandas, combinando eficácia no atendimento com capacidade de orientar e encaminhar adequadamente os casos, promovendo a melhoria contínua dos serviços previdenciários oferecidos pela Suprev.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório, ao sistematizar e analisar as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Suprev entre janeiro e junho de 2025, consolida-se como uma ferramenta estratégica essencial para o aprimoramento da gestão previdenciária municipal. Mais do que um compilado de dados, ele representa uma leitura crítica e aprofundada das interações entre a administração pública e seus segurados, permitindo identificar as demandas mais recorrentes.

Destaca-se, nesse contexto, a prevalência de reclamações como tipo de manifestação predominante, sinalizando pontos de atenção e oportunidades de melhoria nos serviços prestados. Por outro lado, a expressiva taxa de respostas dentro do prazo legal, a alta resolutividade das demandas e a diversidade de canais utilizados evidenciam o compromisso institucional com a transparência, a escuta qualificada e



a efetividade do atendimento. A predominância de manifestações nominais também demonstra a confiança depositada pelos usuários na Ouvidoria como espaço legítimo de diálogo e resolução.

O compromisso com um atendimento de qualidade, aliado ao acompanhamento constante dos resultados, mostra o empenho da Suprev em melhorar seus processos e manter uma relação próxima e de confiança com os segurados e beneficiários do RPPS-BH.

Este relatório reforça o papel essencial da Ouvidoria como canal direto de escuta e resolução, fortalecendo a atuação da Suprev na oferta de um serviço público eficiente, humano e sintonizado com as demandas dos segurados e beneficiários do RPPS-BH.

Belo Horizonte, agosto de 2025.

**Gleison Pereira de Souza**

Subsecretário de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado

**Camila Mariana da Cruz G. Coutinho**

Diretora Central de Gestão de Contas  
Previdenciárias

**Roberta Ester Senna Portilho Matos**

Diretora Central de Gestão de  
Benefícios

**Rodrigo André de Almeida**

Assessor de Investimentos e Estudos Atuariais

**Walleska Moreira Santos**

Assessora de Inteligência  
Previdenciária

**Gilberto Alexandre Francisco**

Diretor de Gestão da Saúde do Segurado