

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

JANEIRO A OUTUBRO/2024

PBH.GOV.BR



sumário

| | |
|---|----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 1 |
| 2. DESDOBRAMENTO POR SERVIÇO | 1 |
| 3. DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA | 3 |
| 4. DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA | 4 |
| 5. DESDOBRAMENTO POR CAPTAÇÃO | 4 |
| 6. DESDOBRAMENTO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO E GÊNÊRO | 5 |
| 7. DESDOBRAMENTO POR SITUAÇÃO E POR RESULTADO | 6 |
| 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 7 |



1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo analisar e documentar as manifestações registradas pela Ouvidoria, por meio do Sistema BH Digital, durante o período de 01 de janeiro de 2024 a 31 de outubro. Todas as manifestações foram direcionadas a 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 canal essencial para que servidores, aposentados, pensionistas e sociedade em geral possam expor suas necessidades, dúvidas, reclamações, sugestões e elogios em relação aos serviços prestados pela Suprev. A análise detalhada dessas manifestações fornece informações valiosas para a melhoria contínua dos serviços, destacando pontos críticos e boas práticas.

Este documento busca, pois, identificar o perfil das demandas; classificar os tipos de solicitações e reclamações que chegam à Ouvidoria, facilitando a priorização de ações e melhorias; monitorar a eficiência no atendimento; avaliar os prazos de resposta e o cumprimento dos mesmos, garantindo que o atendimento seja realizado de forma ágil e eficaz; destacar canais de comunicação preferenciais; auxiliar na transparência; promover a prestação de contas à sociedade e aos usuários sobre o desempenho e a responsabilidade da Suprev.

Cumpre Observar que todas as informações constantes neste relatório foram disponibilizadas pela Controladoria Geral do Município, por meio da Sucontroladoria de Ouvidoria.

2. DESDOBRAMENTO POR SERVIÇO

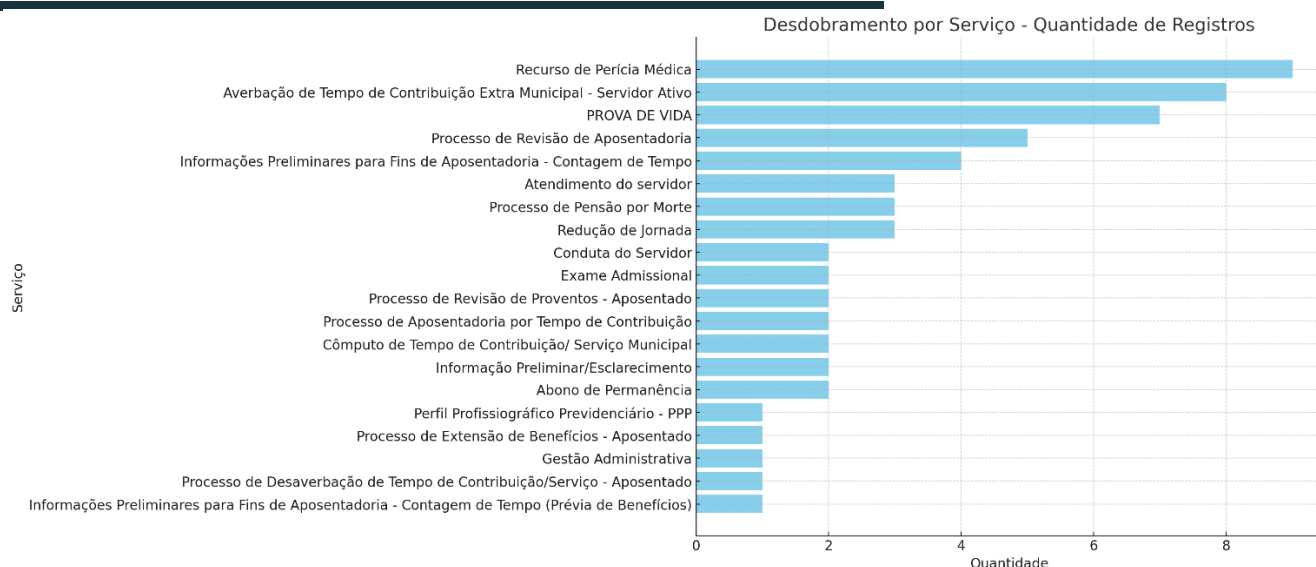
Durante o período de análise, foram recebidas 61 manifestações, distribuídas em diversas categorias de serviços, entre as quais se destacam: Recurso de Perícia Médica (14,75%); Averbação de Tempo de Contribuição Extra Municipal (13,11%); Prova de Vida (11,48%); Revisão de Aposentadoria (8,20%). Esse desdobramento por serviço reflete as principais preocupações e necessidades dos servidores e beneficiários, auxiliando a Suprev a identificar áreas de maior demanda e possíveis necessidades de ajustes operacionais.



| TOTAL | 61 | 100% |
|--|-----------|-------------|
| Recurso de Perícia Médica | 9 | 14,75% |
| Averbação de Tempo de Contribuição Extra Municipal - Servidor Ativo | 8 | 13,11% |
| PROVA DE VIDA | 7 | 11,48% |
| Processo de Revisão de Aposentadoria | 5 | 8,20% |
| Informações Preliminares para Fins de Aposentadoria / Contagem de Tempo | 4 | 6,56% |
| Atendimento do servidor | 3 | 4,92% |
| Processo de Pensão por Morte | 3 | 4,92% |
| Redução de Jornada | 3 | 4,92% |
| Conduta do Servidor | 2 | 3,28% |
| Exame Admissional | 2 | 3,28% |
| Processo de Revisão de Proventos - Aposentado | 2 | 3,28% |
| Processo de Aposentadoria por Tempo de Contribuição | 2 | 3,28% |
| Cômputo de Tempo de Contribuição/ Serviço Municipal | 2 | 3,28% |
| Informação Preliminar/Esclarecimento | 2 | 3,28% |
| Abono de Permanência | 2 | 3,28% |
| Perfil Profissiográfico Previdenciário - PPP | 1 | 1,64% |
| Processo de Extensão de Benefícios - Aposentado | 1 | 1,64% |
| Gestão Administrativa | 1 | 1,64% |
| Processo de Desaverbação de Tempo de Contribuição/Serviço - Aposentado | 1 | 1,64% |
| Informações Preliminares para Fins de Aposentadoria / Contagem de Tempo (Prévia de Benefícios) | 1 | 1,64% |

Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

O gráfico abaixo ilustra o desdobramento, mostrando a distribuição das manifestações registradas no período em análise, destacando "Recurso de Perícia Médica" como o serviço mais demandado, seguido por "Averbação de Tempo de Contribuição Extra Municipal - Servidor Ativo" e "PROVA DE VIDA". Este tipo de visualização facilita a identificação dos serviços mais requisitados e auxilia no direcionamento de recursos e atenção para as áreas com maior demanda.



Elaboração: Suprev

3. DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA

A eficiência no tempo de resposta é essencial para manter a satisfação dos segurados do RPPSBH. O relatório aponta que: a) 91,80% das demandas foram respondidas no prazo de 1 a 30 dias, demonstrando agilidade na maioria dos atendimentos; b) 8,20% das demandas foram respondidas entre 31 e 60 dias, indicando que uma pequena parcela exigiu maior tempo de processamento e; c) nenhuma demanda ultrapassou 60 dias, evidenciando o compromisso da SUPREV na prestação de atendimento aos solicitantes.

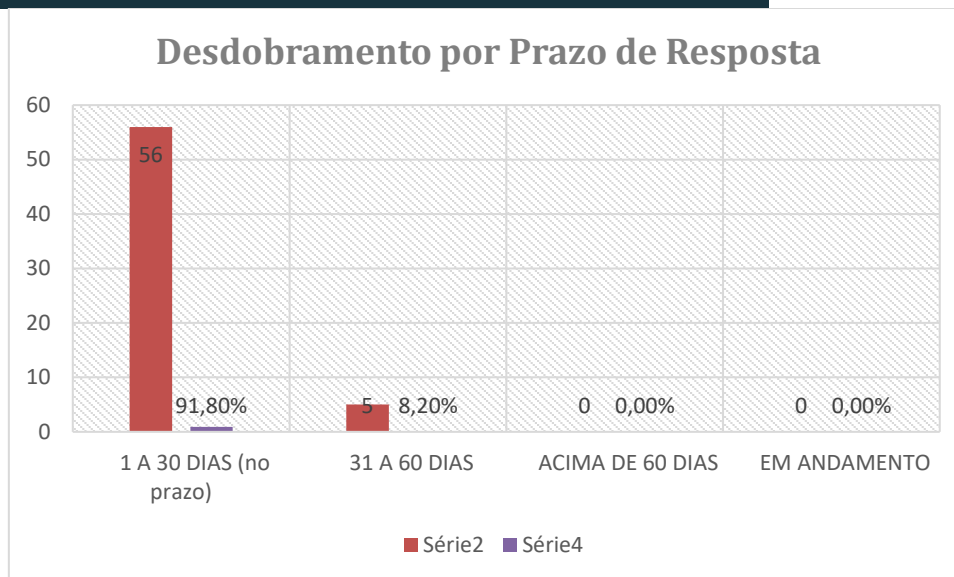
Esses dados indicam um desempenho positivo, com a maioria das demandas sendo tratada dentro dos prazos estabelecidos, contribuindo para a confiabilidade no atendimento da Suprev e da Ouvidoria.

DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA

| TOTAL | 61 | 100% |
|------------------------|----|--------|
| 1 A 30 DIAS (no prazo) | 56 | 91,80% |
| 31 A 60 DIAS | 5 | 8,20% |
| ACIMA DE 60 DIAS | 0 | 0,00% |
| EM ANDAMENTO | 0 | 0,00% |

Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

No gráfico abaixo podemos visualizar a distribuição das respostas por prazo. Observe-se que esses dados indicam uma alta eficiência na gestão de respostas dentro dos prazos, com um desempenho positivo ao evitar acúmulo de pendências.



Elaboração: Suprev

4. DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA

No período analisado, as manifestações foram categorizadas em: a) “Reclamações” com 83,61% do total, refletindo a maior parcela das demandas e evidenciando a necessidade de aprimorar alguns serviços e melhorar a comunicação com o público alvo; b) “Orientações”, representando 8,20%, demonstram a procura por informações sobre procedimentos, regulamentos e direitos; e c) “Elogios” com 8,20%, destacam o reconhecimento dos usuários pelo bom atendimento recebido.

DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA

| TOTAL | 61 | 100% |
|------------|----|--------|
| RECLAMAÇÃO | 51 | 83,61% |
| ORIENTAÇÃO | 5 | 8,20% |
| ELOGIO | 5 | 8,20% |

Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

Essa tipologia aponta um cenário em que, embora existam áreas a melhorar, há também um reconhecimento pelos serviços prestados.

5. DESDOBRAMENTO POR CANAL DE CAPTAÇÃO

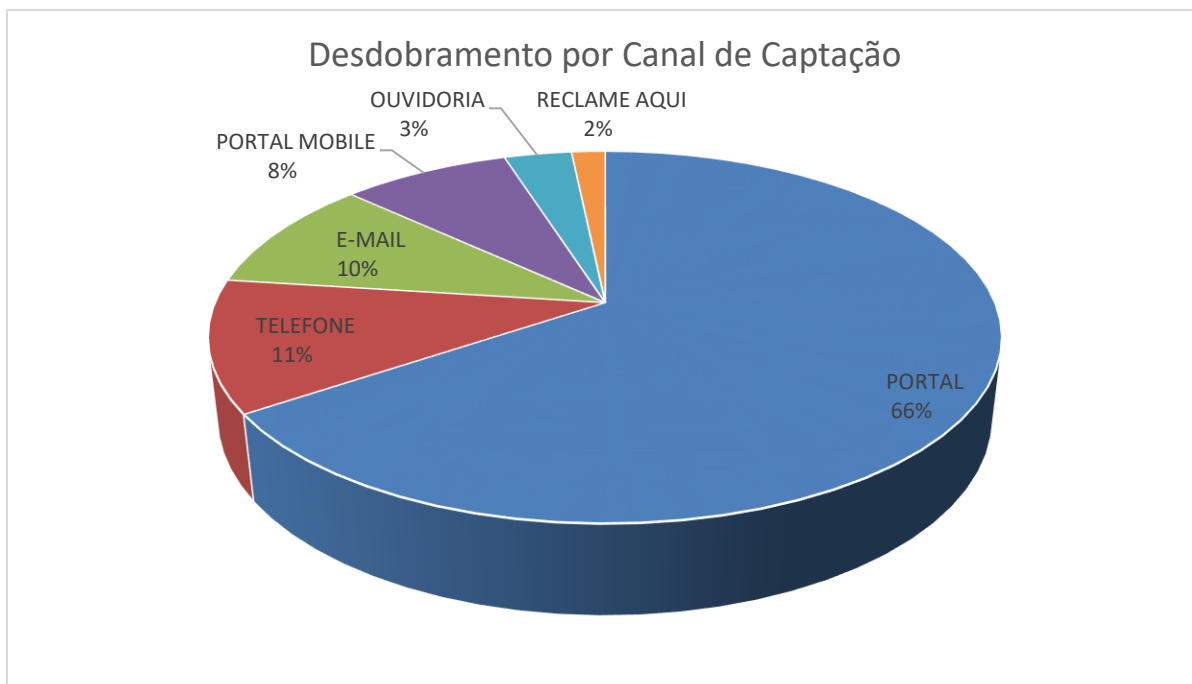
Os dados apontam que as manifestações foram registradas através de diferentes canais, sendo os mais utilizados: Portal (65,57% das manifestações); Telefone (11,48%), sendo uma alternativa importante para aqueles que preferem contato direto e têm dificuldades na utilização de sistemas digitais; E-mail e

Portal Mobile (9,84% e 8,20%, respectivamente) mostram a diversidade de canais que atendem às preferências dos usuários e Outros canais (incluem Ouvidoria, 3,28%, e Reclame Aqui, 1,64%) com menor frequência de uso.

DESDOBRAMENTO POR CANAL DE CAPTAÇÃO

| TOTAL | 61 | 100% |
|---------------|----|--------|
| PORTAL | 40 | 65,57% |
| TELEFONE | 7 | 11,48% |
| E-MAIL | 6 | 9,84% |
| PORTAL MOBILE | 5 | 8,20% |
| OUVIDORIA | 2 | 3,28% |
| RECLAME AQUI | 1 | 1,64% |

Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria



Elaboração: Suprev

Esses dados ajudam a identificar quais os canais de maior acesso e uso pelo público-alvo, bem como os que demandam maior atenção, garantindo um atendimento eficaz em todos os meios de comunicação.

6. DESDOBRAMENTO POR TIPO DE MANIFESTANTE E POR GÊNERO

Em relação ao tipo de manifestante temos que 90,16% das manifestações foram registradas com identificação do usuário, o que facilita a personalização do atendimento. Já 9,84% foram anônimas, indicando uma parcela que prefere não se identificar.



DESDOBRAMENTO POR GÊNERO

| | | |
|---------------------|-----------|-------------|
| TOTAL | 61 | 100% |
| FEMININO | 39 | 63,93% |
| MASCULINO | 14 | 22,95% |
| NÃO DESEJO INFORMAR | 8 | 13,11% |

Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

DESDOBRAMENTO POR TIPO DE MANIFESTANTE

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| TOTAL | 61 | 100% |
| NOMINAL | 55 | 90,16% |
| ANÔNIMO | 6 | 9,84% |

Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

Quanto ao Gênero, conforme tabela abaixo, a maioria é do gênero feminino (63,93%), seguido do masculino (22,95%), e de usuários que preferem não informar o gênero (13,11%).

7. DESDOBRAMENTO POR SITUAÇÃO E POR RESULTADO

Os dados indicam que 100% das demandas foram encerradas, o que reflete um bom índice de resolutividade.

DESDOBRAMENTO POR SITUAÇÃO

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| TOTAL | 61 | 100% |
| ENCERRADA | 61 | 100,00% |

Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

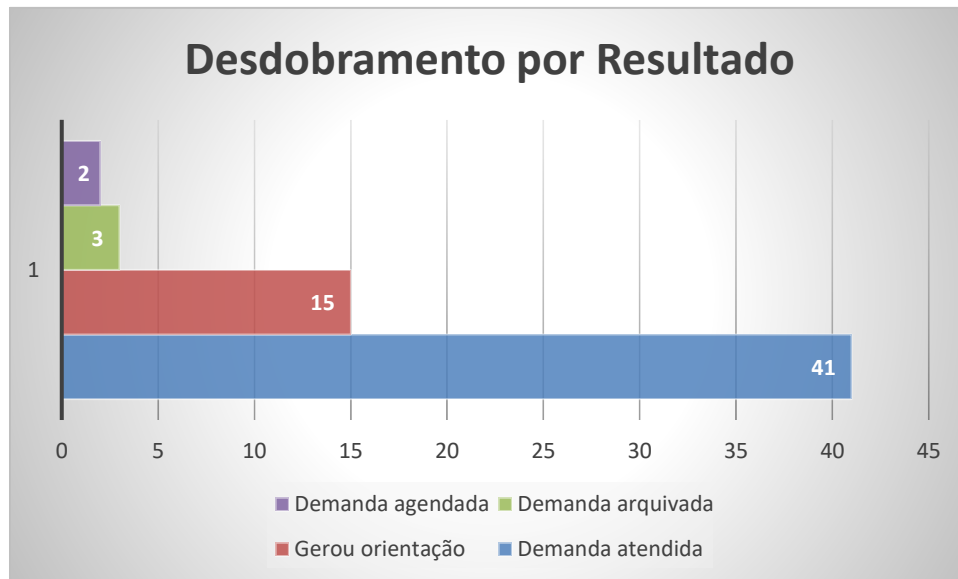
Quanto aos resultados temos que 67,21% das demandas foram atendidas, garantindo o retorno esperado pelo usuário, 24,59% das demandas geraram orientações para os manifestantes, atendendo dúvidas e esclarecendo procedimentos, 4,92% das demandas foram arquivadas e 3,28% agendadas para resolução futura.

DESDOBRAMENTO POR RESULTADO

| | | |
|-------------------|-----------|-------------|
| TOTAL | 61 | 100% |
| Demanda atendida | 41 | 67,21% |
| Gerou orientação | 15 | 24,59% |
| Demanda arquivada | 3 | 4,92% |
| Demanda agendada | 2 | 3,28% |

Fonte: Subcontroladoria de Ouvidoria

Os dados acima podem ser demonstrados graficamente conforme figura abaixo:



Elaboração: Suprev

Esses resultados refletem um atendimento eficaz e direcionado, onde a maior parte das demandas é atendida, e as demais recebem o devido encaminhamento.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório oferece um panorama abrangente sobre as demandas endereçadas para Suprev por meio dos atendimentos realizados pela Ouvidoria no período de janeiro a outubro de 2024, com ênfase tanto nos tipos de serviços quanto nos resultados, passando pelo prazo de resposta, tipologia da demanda, canal de captação etc.

Este documento se constitui como uma ferramenta estratégica de grande valor, contribuindo para o planejamento e o aprimoramento contínuo das práticas de atendimento. As informações aqui consolidadas servem como base para a identificação de oportunidades de melhoria e para o fortalecimento da relação de confiança entre a Suprev e servidores, aposentados, pensionistas e comunidade em geral, garantindo um atendimento mais transparente e eficaz.

O comprometimento com a excelência no atendimento e o monitoramento constante dos resultados refletem a busca pela otimização dos processos internos e pelo fortalecimento do vínculo com os segurados do RPPS-BH. Assim, a Suprev reafirma seu compromisso com o atendimento via Ouvidoria,



que se mostra um canal essencial de comunicação e atendimento, com foco na construção de um serviço público cada vez mais eficiente.

Belo Horizonte, novembro de 2024.

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

Gilberto Alexandre Francisco

Diretora de Gestão da Saúde do Segurado

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