



Estado do Rio de Janeiro
Município de Macaé
Instituto de Previdência Social
Conselho Previdenciário

ATA nº 28 - CONSELHO PREVIDENCIÁRIO de 21/07/2025 - Ata de Reunião extraordinária do Conselho Previdenciário do Instituto de Previdência Social do Município de Macaé, situado à Rua Tenente Rui Lopes Ribeiro nº 293, Centro, Macaé, Rio de Janeiro, realizada aos vinte e um dias do mês de julho do ano de 2025, através do aplicativo Zoom, no horário de 19:30 horas. Presentes todos os membros, a reunião teve início com o Presidente do Instituto agradecendo a todos os conselheiros por concordarem com a realização da reunião fora do horário corriqueiro, tendo em vista o evento com o Banco do Brasil ter extrapolado o horário de término, onde muitos conselheiros puderam participar. A Conselheira Ana Beatriz justificou sua ausência em tal evento, por motivo de ter participado de reunião no Ministério Público. Após, o Gestor de Investimentos passou a apresentar o Relatório de Atividades do 2º Trimestre de 2025, da Ouvidoria do Instituto. A cópia do relatório será parte integrante da presente ata, contendo 15 páginas. Desde a certificação Pró-Gestão, a ouvidoria apresenta relatório trimestral acerca das demandas que chegam para o instituto, devendo as mesmas serem submetidas à avaliação do presidente do Macaeprev e do Conselho Previdenciário. Após leitura do relatório, o conselho deliberou e aprovou por unanimidade de forma integral e sem ressalvas o teor do mesmo. **Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada às dezoito horas, tendo a ata sido lida e assinada por todos os presentes.**

CONSELHO PREVIDENCIÁRIO:

Adriana Karina Dias

Aristófanis Quirino dos Santos

Claudio de Freitas Duarte

Juliana Ribeiro Tavares

Patric Alves de Vasconcellos

Ana Beatriz R. C. Errichelli de Souza

Carla Mussi Ramos

Gildomar Camara da Cunha

Michelle Crozoé de Souza

Quelen Cristina dos Santos Soares Rezende



MACAEPREV

OUVIDORIA – MACAEPREV

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2º TRIMESTRE 2025**

Foto por Patric Vasconcellos

MACAEPREV

Instituto de Previdência Social do Município de Macaé

Rua Tenente Rui Lopes Ribeiro, 293, Centro, Macaé/RJ – CEP: 27910-330

Presidente do Macaeprev

Claudio de Freitas Duarte

Diretor Previdenciário

Júlio César Viana Carlos

Diretor Financeiro

José Eduardo da Silva Guinancio

Responsável pela Ouvidoria do MACAEPREV

Priscila Rosemère B. M. Vasconcellos (Titular)

Vânia Celem Gama Gonçalves (Suplente)



Sumário

APRESENTAÇÃO	3
OBJETIVO PRIMÁRIO.....	3
OBJETIVO SECUNDÁRIO.....	3
VISÃO GERAL	3
CANAIS DE ATENDIMENTO COM A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO:.....	4
CANAIS DE ATENDIMENTO OUVIDORIA DO MACAEPREV:.....	5
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS	5
• RECLAMAÇÃO.....	5
• DENÚNCIA -.....	5
• ELOGIO.....	5
• SUGESTÃO	5
• SOLICITAÇÕES DIVERSAS.....	5
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - MACAEPREV. 2º TRIMESTRE DE 2025.	6
BALANÇO DE APURAÇÃO DO OUVISYS.....	8
RELATÓRIO DO TEMPO DAS RESPOSTAS NO SISTEMA OUVISYS.....	9
OBSERVAÇÕES SOBRE AS OCORRÊNCIAS:	9
PESQUISA MACAEPREV - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	10
RESULTADOS DA PESQUISA.....	11
AMBIENTE FÍSICO DO MACAEPREV.....	12
SITE.....	13



APRESENTAÇÃO

A Ouvíndia do Instituto de Previdência do Município de Macaé (Macaeprev) é um canal fundamental de comunicação entre cidadãos/servidores e a instituição, promovendo a participação social e o controle da gestão pública. Responsável pelo tratamento de elogios, sugestões, solicitações, informações, reclamações, denúncias e demandas de acesso à informação, a Ouvíndia visa assegurar a melhoria contínua dos serviços, o direito à informação e a identificação de falhas em procedimentos. Desde a certificação Pró-Gestão, a Ouvíndia apresenta relatórios trimestrais sobre a demanda, submetidos à avaliação do presidente do Macaeprev e do Conselho Previdenciário.

OBJETIVO PRIMÁRIO

O objetivo deste relatório de ouvidoria é apresentar uma análise das demandas recebidas no período de 01/04/2025 a 30/06/2025, descrevendo as principais demandas, as ações tomadas para solucioná-las e as tendências observadas, com o intuito de subsidiar a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Macaeprev e aprimorar a satisfação dos usuários.

OBJETIVO SECUNDÁRIO

Avaliar os canais de atendimento através de: Estatísticas, de atendimentos disponibilizados aos segurados, tais como ouvidoria própria ou do ente federativo, postos de atendimento, atendimento agendado.

VISÃO GERAL

A Ouvíndia do Macaeprev conta atualmente com duas servidoras efetivas do Macaeprev nomeadas para a função de Ouvíndia do Macaeprev, sendo uma titular e outra



suplente, conforme Portaria do Macaeprev nº 056/2025 publicada em 28 de janeiro de 2025 a contar de 1º de janeiro de 2025. Servidoras efetivas nomeadas:

- Priscila Rosemère B. M. Vasconcellos (titular)
- Vânia Célem Gama Gonçalves (suplente)

CANAIS DE ATENDIMENTO COM A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO:

O servidor/cidadão pode registrar sua manifestação nos canais de atendimento:



Ouvidoria Geral - ouvidoria@macae.rj.gov.br

<http://www.macaerj.gov.br/ouvidoria/conteudo/titulo/fale-com-a-ouvidoria>



Onde estou? Página principal > Ouvidoria Geral do Município > Fale com a Ouvidoria

Ouvidoria Geral do Município

Fale com a Ouvidoria



Reinvindicação

Tipo	...
Assunto	Qual assunto se trata a reinvindicação?
Endereço da Ocorrência	
Localização da Ocorrência	...
Reinvindicação	
Sugestão de encaminhamento	Sugira uma unidade (opcional)

Foto da Ocorrência (máx. 10MB) Nenhum arquivo selecionado



Telefone Ouvidoria Geral: 162

CANAIS DE ATENDIMENTO OUVIDORIA DO MACAEPREV:



Telefones do Macaeprev: (22) 2763-6339.



E-mails: ouvidoria@macaeprev.rj.gov.br ou macaeprev@macae.rj.gov.br

Atendimento Presencial: Rua Tenente Rui Lopes Ribeiro, 293, Centro, Macaé/RJ – CEP: 27910-330 – Segunda a Sexta-feira de 09:00 h as 17:00 h

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS

A ouvidoria recebe diversos tipos de manifestações, que podem ser categorizadas de diferentes formas, dependendo da organização. No entanto, algumas categorias comuns incluem:

- **RECLAMAÇÃO** - são manifestações de desagrado, protesto ou insatisfações relacionadas a contribuições, benefícios, atendimentos prestados pelo MACAEPREV.
- **DENÚNCIA** - são manifestações sobre condutas supostamente ilegais ou criminosas que envolvem servidores, terceirizados, estagiários, agentes externos, segurados ou beneficiários do MACAEPREV. Será resguardada a confidencialidade, o sigilo do denunciante, de acordo com a legislação vigente.
- **ELOGIO** - são manifestações referentes à satisfação com os procedimentos ou atendimento prestado pelo MACAEPREV.
- **SUGESTÃO** - são opiniões ou críticas do servidor/cidadão referente ao atendimento, aos procedimentos em geral, à legislação e ao site do MACAEPREV.
- **SOLICITAÇÕES DIVERSAS** - são solicitações de informações, consulta, esclarecimentos ou dúvidas sobre legislação e procedimentos previdenciários que não se enquadram em nenhum das anteriormente citadas.

É importante notar que uma mesma manifestação pode se enquadrar em mais de uma categoria. A classificação das manifestações auxilia a ouvidoria a organizar, analisar e responder de forma eficiente às demandas recebidas.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - MACAEPREV. 2º TRIMESTRE DE 2025.

Trata-se de Relatório de Registros de Demandas na Ouvidoria do Instituto de Previdência Social do Município de Macaé (MACAEPREV) no Sistema da Ouvisys, e-mail institucional e pesquisa de satisfação – Período: 01/04/2025 a 30/06/2025.

Este relatório apresenta o consolidado das demandas registradas na Ouvidoria do MACAEPREV, entre 01 de abril e 30 de junho de 2025. As demandas, provenientes de servidores ativos e inativos, e do público em geral, foram classificadas como Denúncias, Elogios, Informações, Reclamações, Solicitações e Sugestões. Para garantir a formalização do registro, a Ouvidoria disponibiliza o registro via sistema da ouvidoria geral Ouvisys, via e-mail institucional, pesquisa de satisfação e, adicionalmente, oferece a possibilidade de registro por escrito na caixa exposta no setor de protocolo.

Assim, cumpre-nos informar o seguinte registro de chamado, durante o período em questão no sistema da Ouvidoria Geral:

DADOS DO ATENDIMENTO NO SISTEMA DE OUVIDORIA

Solicitante: Presidência

Período: 01/04/2025 a 30/06/2025.

LISTA DE VERIFICAÇÕES

OCORRÊNCIAS	CUMPRIU?	
	SIM	NÃO
1. As demandas foram encaminhadas aos setores responsáveis?	x	
2. Todos os chamados foram respondidos?	x	
3. Realizou diligências e encaminhamento necessários?	x	

DADOS DOS CHAMADOS - Ouvisys

Registros dos chamados no Sistema de Ouvidoria – Ouvisys: Denúncia, Elogio, Informação,



**Estado do Rio de Janeiro
Município de Macaé
Instituto de Previdência Social
Ouvidoria**



Pró-Gestão
RPPN

Reclamação, Solicitação e Sugestão.

Período: 01/04/2025 A 30/06/2025.

Nº do Atendimento	Data do registro	Tipo	Descrição - Ocorrência	Ação - Resposta/Encaminhamento
89640	01/04/2025	Informação	<p>Prezados, trata-se de pagamento indevido de benefício previdenciário pensão pós morte ao cônjuge vivo. XXXX, entrou com pedido de pensão pós morte de sua companheira THAÍS XXXXX, portadora da carteira de identidade nº XXXXX-6 expedida pelo DETRAN/RJ e inscrita no CPF sob o nº 107.XXX.XXX.XX, contudo esse não faz jus ao benefício.</p> <p>1- O cônjuge em questão não possui qualidade de dependente financeiro da segurada- trata-se de empresário engenheiro com alto salário acima de 2 A segurada e o cônjuge em questão não residiam juntos CONJUGE MORAVA EM OUTRO MUNICÍPIO.</p> <p>3- O beneficiário era casado.</p>	<p>Em 07/04/2025. Reivindicação em análise para apuração dos fatos.</p> <p>Foi aberto processo administrativo que se encontra em análise.</p>
89680	02/04/2025	Solicitação	Preciso fazer o requerimento de pensão por morte e não consigo acesso ao portal, a senha cadastrada simplesmente deixou de acessar, o cadastro no nome da requerente também não está me dando acesso, preciso de ajuda urgente. Por telefone não consigo e não conheço nenhum outro canal de atendimento que possa me orientar	<p>Meu nome é Priscila Vasconcelos e sou responsável pela Ouvidoria do Macaeprev. Antes de mais nada, expressamos nossos mais sinceros sentimentos à senhora e a todos os seus familiares.</p> <p>Gostaríamos de esclarecer que o pedido de pensão por morte pode ser realizado de forma online, por meio do endereço eletrônico: https://protocolo.macaee.rj.gov.br/requisicao/login. Caso ainda não possua cadastro no sistema de protocolo online, a senhora poderá efetuá-lo no próprio site. Alternativamente, o requerimento também pode ser feito presencialmente em nossa sede, localizada na Rua Tenente Rui Lopes Ribeiro, nº 293, Centro, Macaé. Para mais informações, estamos à disposição pelo telefone (22) 2762-6339, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h ou pelo e-mail ouvridoria@macaeprev.rj.gov.br.</p>
90376	03/05/2025	Solicitação	<p>Eu, Patrick xxxx, filho do ex-servidor Carlos e responsável/encarregado legal de representar os interesses de Rosemère, venho, respeitosamente, solicitar a íntegra do processo administrativo referente à concessão de pensão por morte, que versa sobre os benefícios concedidos tanto a ela quanto a mim, bem como quaisquer outros documentos e informações constantes no acervo do processo.</p> <p>A solicitação tem como objetivo garantir o acesso completo aos documentos e decisões relacionadas aos benefícios concedidos, para permitir o acompanhamento e a análise adequados do processo.</p> <p>Agradeço desde já a atenção e aguardo as providências</p>	<p>Ouvidoria do Instituto de Previdência Social do Município de Macaé - MACAEPREV - agradece o seu contato e informa que, conforme as normas de acesso à informação e proteção de dados pessoais, a íntegra do processo administrativo referente à concessão de pensão por morte somente pode ser disponibilizada à parte interessada direta (beneficiária) ou a seu representante legalmente constituído mediante apresentação de procuração específica.</p> <p>A solicitação poderá ser realizada presencialmente na sede do MACAEPREV ou, se preferir, por meio do nosso sistema de protocolo online, acessível pelo link: https://protocolo.macaee.rj.gov.br/requisicao/login</p> <p>Permanecemos à disposição para mais esclarecimento</p>

Instituto de Previdência Social do Município de Macaé - MACAEPREV

Rua Tenente Rui Lopes Ribeiro, nº 293 – Centro – Macaé – RJ. Cep. 27910-330 - CNPJ. 03.567.964/0001-04

Site: www.macaee.rj.gov.br/macaeprev - E-mail: ouvridoria@macaeprev.rj.gov.br

Relatório de Ouvidoria - Pró-Gestão



			cabíveis.	
90545	08/05/2025	<i>Reclamação</i>	<p>Em 05/05/2024 protocolei junto ao Macaeprev pedido DEVOLUÇÃO DE VALORES DESCONTADOS DO CARGO COMISSONADO, em face de decisão judicial e decreto. Processo encaminhado ao jurídico Macaeprev em 07/05/2024 até a presente data. Em julho/2024 protocolei petição solicitando andamento do feito e até a presente data não tive retorno. A fim de salvaguardar meus direitos solicito a esta I.Ouvidoria seus préstimos para que seja dado o devido andamento ao processo com o pagamento do valor descontado indevidamente.</p>	<p>Na presente data 16.05.2025 a Ouvidoria do Macaeprev Informa que a reclamação foi recebida analisada e por ter sido realizada de forma totalmente anônima, sem qualquer dado de identificação pessoal, contato ou referência ao número do processo administrativo. Essa ausência impossibilitou a localização do processo citado ou o retorno ao manifestante com qualquer tipo de resposta ou esclarecimento.</p> <p>Diante da impossibilidade de identificar o processo ou contatar o(a) reclamante, a manifestação foi registrada apenas para fins de controle interno. Sugere-se que, caso o(a) interessado(a) deseje o devido acompanhamento, reencaminhe nova manifestação contendo, ao menos, o número do processo administrativo ou meios de contato.</p>
90546	08/05/2025	<i>Reclamação</i>	Cancelado – Duplicidade	
90547	08/05/2025	<i>Reclamação</i>	Cancelado – Duplicidade	
91636	11/06/2025	<i>Informação</i>	<p>Gostaria de saber se meu Processo nº 310705 / 2025, Certidão de tempo de contribuição incluindo tempo especial de serviço, está pronto. Resido em Juiz de Fora-MG e não consigo atendimento pelo telefone disponibilizado pela prefeitura.</p>	<p>Prezado(a) Senhor(a) José xxxxxxxxx, Confirmamos o recebimento da sua mensagem referente ao Processo nº 310xxx / 2025, solicitando informações sobre a Certidão de Tempo de Contribuição.</p> <p>Sua solicitação foi encaminhada ao setor responsável para verificação do andamento e, oportunamente, entraremos em contato para fornecer os detalhes. Agradecemos a sua compreensão.</p>

BALANÇO DE APURAÇÃO DO OUVISYS

Tipo	Ocorrências	Percentual
Solicitação	2	40%
Informação	2	40%
Reclamação	1	20%
Total	5	100%



Número de Ocorrências no Ouvisys



Fonte: Sistema do OUVISYS

RELATÓRIO DO TEMPO DAS RESPOSTAS NO SISTEMA OUVISYS

Número da ocorrência	Data do chamado	Data das respostas	Tempo de resposta em dias
89640	01/04/2025	07/04/2025	6
89680	02/04/2025	03/04/2025	1
90376	03/05/2025	07/05/2025	4
90545	08/05/2025	16/05/2025	8
91636	11/06/2025	30/06/2025	19
TOTAL DE DIAS			38
TOTAL DE CHAMADOS			5
MÉDIA DAS RESPOSTAS DOS CHAMADOS EM DIAS			7,6

* OBS: Diversos fatores podem contribuir para o atraso nas respostas:

- ✓ Chamados abertos nos finais de semana
- ✓ Chamados abertos após o expediente
- ✓ Chamados abertos em semana de feriado prolongado.
- ✓ Dificuldade em contatar o requerente.

OBSERVAÇÕES SOBRE AS OCORRÊNCIAS:

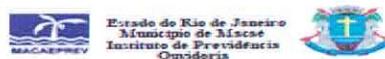
As maiorias das ocorrências do terceiro trimestre se encontram finalizada, estando duas em pendências.



PESQUISA MACAEPREV - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O MACAEPREV atualmente está disponibilizando uma pesquisa sobre o grau de satisfação aos cidadãos, servidores ativos, aposentados e pensionistas do Instituto, com objetivo de aperfeiçoar o atendimento e humanizar os serviços prestados pela autarquia. Abaixo podemos observar o modelo da pesquisa que se encontra nas repartições do Macaeprev e principalmente no setor de entrada, estando disponível para todos. O formulário de pesquisa seguirá em anexo a este relatório:

Elaborado por: Priscila Vasconcellos



Na perspectiva da melhoria contínua, o MACAEPREV gostaria de um retorno sobre a sua experiência canônica. Por gentileza, não deixe sairir o que você pensa de nós!

Sobre você:

Segurado Ativo Aposentado Pensionista
 Cidadão

Em qual setor você foi atendido?

Como você classifica o atendimento recebido em uma escala de 01 para muito ruim e 5 para excelente?



Como você classificaria o ambiente físico? Em uma escala 1 para muito ruim e 5 para excelente.



Você tinha conhecimento do nosso site?

Sim Não

Como você classificaria o nosso site? Em uma escala 1 para muito ruim e 5 para excelente.



Caso possua alguma sugestão, comentário, reclamação ou elogio, por gentileza, utilize desse espaço para nos Escrever:

Caso queira que seu identidade, suas informações pessoais sejam tratadas de forma confidencial, e seus dados não sejam compartilhados. Deseja-lhe agradecemos sua colaboração.

Nome: _____
Telefone: _____
E-mail: _____

Instituto de Previdência Social do Município de Macaé - MACAEPREV
Av. Presidente Vargas, nº 293 - Centro - Macaé - RJ. Cep. 27910-330 - CNPJ. 03.567.964/0001-04
Site: www.macaerj.gov.br/macaeprev - E-mail: ouvitoria@macaeprev.rj.gov.br

A análise dos dados coletados, por meio dessa ação, permitirá que a gestão do MACAEPREV realize uma avaliação interna em suas atividades, e propiciar ajustes de acordo com o grau de satisfação demonstrado pelos usuários.



Considerando as informações descritas, é realizado um levantamento para termos conhecimento do grau de satisfação do atendimento recebido, quanto o ambiente físico e o grau de satisfação referente ao site do Macaeprev. Em alguns casos o servidor/cidadão deixa um comentário que é repassado para os servidores após aprovação da presidência do Macaeprev.

Em caso de denúncia junto à pesquisa de satisfação é aberto um processo Administrativo para fins de apuração dos fatos.

RESULTADOS DA PESQUISA

No segundo trimestre de 2025 (abril a junho), o Sistema de Ouvidoria do Macaeprev registrou 03 avaliações de satisfação, coletadas por meio de pesquisa aplicada após atendimentos presenciais.

Cabe ressaltar que a pesquisa de satisfação é realizada pelos setores do Macaeprev que prestam atendimentos diretos aos servidores e cidadãos, ficando cada servidor com a responsabilidade de solicitar após o atendimento o preenchimento da devida pesquisa. Este setor enfatiza a todos os setores da importância do preenchimento.

O gráfico anexo demonstra a distribuição das 03 avaliações de satisfação (em escala de 1 a 5, sendo 5 "excelente" e 1 "ruim"), referentes ao período de 01/04/2025 a 30/06/2025. As avaliações consideraram os seguintes aspectos: atendimento, ambiente físico e site do Macaeprev.

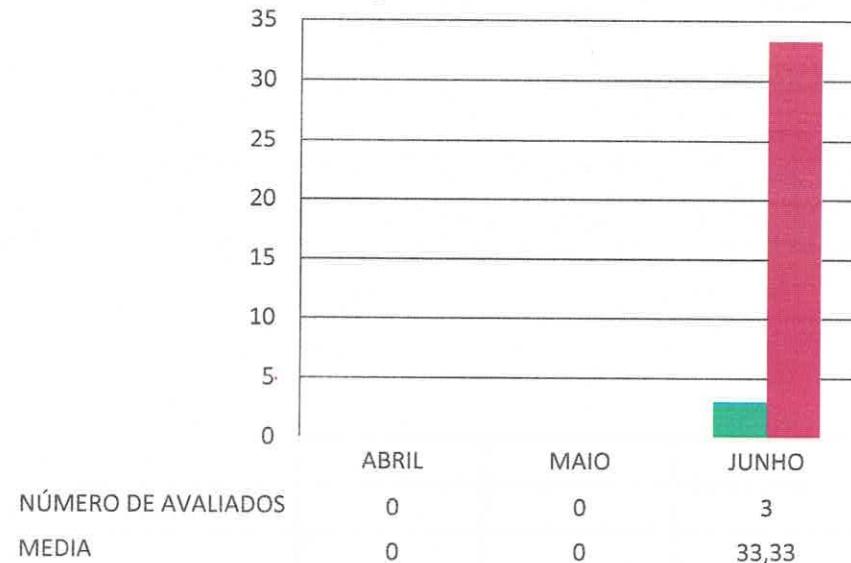
ATENDIMENTO RECEBIDO

MÊS	NÚMERO DE AVALIADOS	MÉDIA
ABRIL	0	0
MAIO	0	0
JUNHO	3	33,33



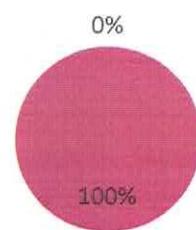
CLASIFICAÇÃO

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO



ATINGIU O OBJETIVO DO ATENDIMENTO - 2º TRIMESTRE

■ SIM ■ NÃO



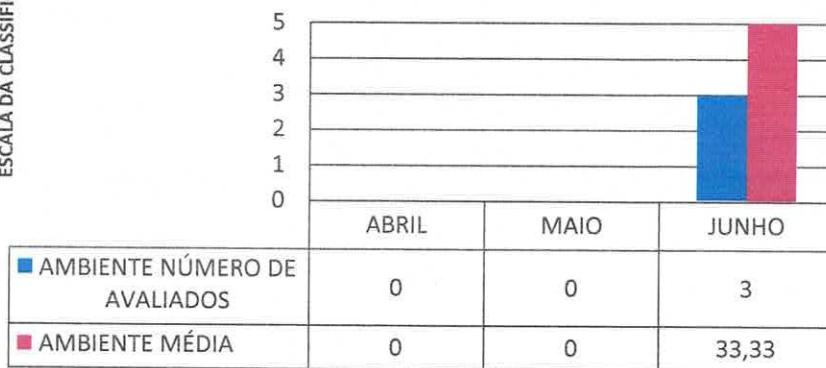
AMBIENTE FÍSICO DO MACAEPREV

MÊS	NÚMERO DE AVALIADOS	MÉDIA
ABRIL	0	0
MAIO	0	0
JUNHO	3	33,33



CLASSIFICAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO DO MACAEPREV

ESCALA DA CLASSIFICAÇÃO



SITE

MÊS	NÚMERO DE AVALIADOS	MÉDIA
ABRIL	0	0
MAIO	0	0
JUNHO	3	33,33

CLASSIFICAÇÃO DO SITE DO MACAEPREV

ESCALA DA CLASSIFICAÇÃO





O formulário da pesquisa coletou valiosos relatos de experiência dos usuários. As manifestações recebidas incluem:

COMENTÁRIOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Agradecimento pelo atendimento atencioso da Sra. Adriana e do Sr. Jessé, sempre solícitos e pacientes, esclarecendo as dúvidas do servidor!

Observa-se uma redução nas pesquisas de satisfação em comparação ao 1º trimestre de 2025. Por se tratar de uma demanda que envolve diferentes setores, houve uma participação limitada dos demais servidores, o que impactou nos resultados.

Macaé/RJ, 21 de julho de 2025.

Priscila Rosemère Bassan de Mello Vasconcellos
Matr. 24 – MACAEPREV
TITULAR



PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DO MACAPREV

SOBRE O RELATÓRIO DA OUVIDORIA E PESQUISA DO GRAU DE SATISFAÇÃO

Períodos: 2º trimestre 2025.

Atesto ter tomado conhecimento do Relatório da Ouvidoria e indico as providências, descritas abaixo, a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentada neste relatório.

- I- Divulgar nas redes sociais, informando aos servidores, segurados e beneficiários sobre a existência da ouvidoria, a fim de aumentar a participação nos canais da referida.
- II- Encaminhar este relatório, às Diretorias Previdenciária e Financeira, bem como aos demais setores deste Instituto, após aprovação do Conselho Fiscal e Previdenciário, para que analisem as demandas e apresentem sugestões.
- III- Determino a continuidade da emissão dos relatórios no trimestre seguinte nos mesmos moldes estabelecidos.
- IV- Fique assegurado a **confidencialidade** e o **sigilo** dos registros, principalmente quanto aos dados pessoais constantes no relatório da ouvidoria e na pesquisa do grau de satisfação.

Macaé, 21 de julho de 2025.

Claudio de Freitas Duarte
Matr. 33332 CMM
Presidente do Macaeprev