



Autarquia de Previdência Social dos Servidores Públicos
do Município de São José dos Pinhais - Paraná

Relatório de Ouvidoria PREV SÃO JOSÉ

3º Trimestre de 2022

DIRETORIA - EXECUTIVA

Ivan Ferreira de Melo

Diretor Presidente

Luiz Carlos Bonato

Diretor Administrativo e Financeiro

Ivo Cetnarski

Diretor de Benefícios

Comissão Pró Gestão

Anna Paula Feitosa Rodrigues Grokoski

Dayane Castorina dos Santos

Gisele Berton Rodrigues

Ouvidora

Anna Paula Feitosa Rodrigues Grokoski

Versão 1.1

São José dos Pinhais

2022

Sumário

1	Apresentação	4
2	Canais de Comunicação	4
	2.1 Fale Conosco - Site PREV SÃO JOSÉ	4
	2.2 Whatsapp - (41) 98809-0609.....	4
	2.3 Telefone – (41) 3098-9501	4
	2.4 E-SIC.....	5
3	Estatísticas	5
	3.1 E-sic.....	5
	3.2 Site da PREV.....	5
	3.3 Outros canais de comunicação da PREV	6
	3.4 Classificação.....	7
	3.4.1 Ouvidoria*	7
	3.4.2 Informação/ Solicitação Benefícios	7
	3.4.3 Informação Recadastramento / Atualização de dados	7
	3.4.4 Ativo Recadastramento	7
	3.4.5 Ativo Benefício.....	8
	3.4.6 Ativo Folha de Pagamentos / RH.....	8
	3.4.7 Informações calendário de pagamentos.....	8
	3.4.8 Informações – Contracheque e Acesso a Sistemas	8
	3.4.9 Informações Consignados	8
	3.4.10 Informações Gerais.....	8
	3.4.11 Outros.....	8
4	Análise/Apontamento	8
5	Ações.....	9
6	Pesquisa sobre as redes sociais	9
	6.1 Conclusão da Pesquisa	13
7	Aprovação	14

1 Apresentação

Segundo o Manual do Pró-Gestão RPPS, Versão 3.3, a Ouvidoria é um serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, que proporciona uma via de comunicação permanente entre a instituição e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses. Seu funcionamento deverá observar os requisitos pré estabelecidos pela legislação cabendo ao Conselho Deliberativo avaliar periodicamente a qualidade dos resultados de sua atuação.

Ainda, de acordo com o Manual, os gestores deverão utilizar os relatórios produzidos pela Ouvidoria para aprimorar os serviços e a administração do RPPS, analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas, e acolhendo aquelas que forem pertinentes.

A Ouvidoria da PREV SÃO JOSÉ é o canal de atendimento da Autarquia, que zela pelos interesses dos segurados e beneficiários de aposentadorias e pensões, e tem como objetivo responder as solicitações encaminhando-as aos setores responsáveis e fazendo a ponte entre o segurado e a Autarquia para o desenvolvimento do RPPS.

Este relatório tem por objetivo disponibilizar à Diretoria Executiva e ao Conselho Administrativo da PREV SÃO JOSÉ, informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestado aos segurados da Autarquia. Por este motivo neste primeiro relatório foram incluídas informações gerais a respeito dos canais de comunicação da PREV SÃO JOSÉ.

2 Canais de Comunicação

2.1 Fale Conosco - Site PREV SÃO JOSÉ

A PREV SÃO JOSÉ possui um Fale Conosco em seu sitio na internet (<http://prev.sjp.pr.gov.br/ouvidoria/>). Neste espaço estão disponíveis os telefones dos diversos setores da autarquia e são listados os principais serviços prestados aos segurados. Também estão indicados os contatos da Ouvidoria via Whatsapp e telefone fixo.

2.2 Whatsapp - (41) 98809-0609

Ativo desde o mês de junho de 2021, o Whatsapp da PREV SÃO JOSÉ auxiliou no recadastramento de aposentados e pensionistas que aconteceu nos meses de Setembro, Outubro e Novembro de 2021 em virtude da pandemia de COVID-19.

2.3 Telefone - (41) 3098-9501

Além do acesso por telefone a todos os setores da Autarquia a PREV SÃO JOSÉ disponibiliza um número de telefone específico para os casos de reclamações, denúncias de fraude, sugestões de melhorias, elogios e solicitações.

2.4 E-SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão, da Prefeitura de São José dos Pinhais possui um link na página de Fale Conosco. Através do E-SIC é possível registrar elogios, sugestões e reclamações, podendo ser anexados arquivos relevantes à sua solicitação, escolhendo a forma de recebimento de resposta e fazendo o acompanhamento por meio do número de protocolo.

3 Estatísticas

3.1 E-sic

Classificação	Julho*	Agosto*	Setembro*
Solicitações	01	01	02
Informações	01	00	00
Reclamações	00	01	00
Denúncias	00	00	00
Elogios/Agradecimento	00	00	00
Total	02	02	02

*Referente à data de abertura

3.2 Site da PREV

Dados coletados dia 13/10/2022 – Analytics

Por dispositivos de acesso ao Site da PREV SÃO JOSÉ

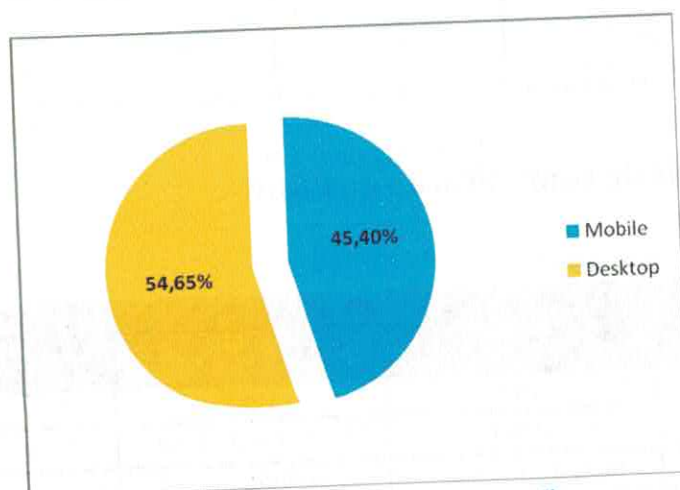


Figura 1 – Por dispositivos de acesso ao Site

Quantidade de visualizações e tempo de permanência

Título	Visualização de páginas	Visualização de páginas únicas	Duração da sessão
1. Prev - São José	277	221	2 min13s
2. Contracheque Prev - São José /contracheque/	241	131	2 min59s
3. Passo a passo Acesso RH Online Prev - São José /passo-a-passo-acesso-rh-online/	47	21	7min46s
4. Concurso Público Prev - São José /concurso-publico/	27	19	0s
5. CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2017 Prev - São José /concurso-publico-001-2017/	24	18	0s
6. Nova Página Prev-São José /servicos-2/	24	20	0s
7. Notícias Prev-São José /noticias-2/	22	6	0s
8. Previdência Prev-São José	21	19	4s
9. Prev-São José Prev-São José /prev-sao-jose/	18	18	10s
10. Recadastramento Prev-São José /recadastramento/	17	10	3min15s

3.3 Outros canais de comunicação da PREV

Quantitativo Canais de atendimento

Canais de comunicação	Julho	Agosto	Setembro
Whatsapp	46*	152*	515
E-mail	Sem informação	Sem informação	Sem informação
Telefones	Sem informação	Sem informação	Sem informação

*A PREV SÃO JOSÉ não possui um sistema para estatísticas de mensagens, portando os dados dos meses de julho e agosto podem estar incompletos uma vez que ao enviar mensagens em mais de uma ocasião somente a última data permanece na lista de mensagens e que a busca

de mensagens por datas no aplicativo Whatsapp web não   possível. O mesmo acontece com a classificação por etiquetas das mensagens. As etiquetas se sobrepõem e não são contabilizadas.

Quantitativo - Atendimento via Whatsapp – M s de setembro

Tipo	Setembro
Ouvidoria	01*
Informação/ Solicitação Benefícios	18
Informação Recadastramento / Atualização de dados	41
Ativo Recadastramento	376
Ativo Benefício	07
Ativo Folha de Pagamentos / RH	
Informações calendário de pagamentos	06
Informações – Holerite e Acesso a Sistemas	40
Informações Consignados	01
Informações Gerais	07
Outros	18
TOTAL	515

3.4 Classificação

3.4.1 Ouvidoria*

Reclamações, Críticas, Sugestões, elogios. Em setembro o contato de ouvidoria era uma reclamação sobre calçadas, a mesma reclamação foi feita por e-mail e nos dois casos foi indicado o canal do E-SIC para manifestação.

3.4.2 Informação/ Solicitação Benefícios

Informações a respeito de aposentadorias e pensões, indicado os telefones do setor de benefícios.

3.4.3 Informação Recadastramento / Atualização de dados

Informações a respeito do período do recadastramento, documentos necessários, horários e agendamento. Encaminhamento de documentos para o setor de benefícios.

3.4.4 Ativo Recadastramento

Contato feito pelo setor de benefícios para lembrar o servidor que não fez o recadastramento.

3.4.5 Ativo Benefício

Contatos feitos pelo setor de benefícios com o intuito de informar o servidor a respeito de agendamentos de perícia, publicação de portarias de aposentadoria de documentação como CTCs.

3.4.6 Ativo Folha de Pagamentos / RH

Contato feito pelo setor de Folha de pagamentos para informar a impossibilidade de descontos

3.4.7 Informações calendário de pagamentos

Informação a respeito da data de pagamento de benefícios ou solicitação de envio de calendário de pagamentos.

3.4.8 Informações - Contracheque e Acesso a Sistemas

Informação a respeito dos sistemas para acesso ao contracheque.

3.4.9 Informações Consignados

Informações a respeito de consignados e consulta de margem

3.4.10 Informações Gerais

Horários de atendimento, endereço e informações sobre atendimento da PREV SÃO JOSÉ

3.4.11 Outros

Mensagens para servidores da PREV SÃO JOSÉ, mensagens para conselheiros ou membros de comitê, mensagens por engano.

4 Análise/Apontamento

Em setembro de 2022, iniciou-se a estruturação da Ouvidoria da PREV SÃO JOSÉ com a designação de uma servidora para a função de ouvidora. Entretanto, a Autarquia não possui uma regulamentação específica de procedimentos para a mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, ou que estabeleça o funcionamento da área. No que diz respeito à infraestrutura, os contatos divulgados no site da Autarquia 3098-9501 e 98809-0609 não são exclusivos para manifestações de ouvidoria e assim como os demais canais de atendimento são frequentemente utilizados para mais de um objetivo. Por fim, é necessário um trabalho de divulgação e orientação aos segurados a respeito das possibilidades de manifestações junto ao RPPS.

Acerca dos outros canais de atendimento do RPPS, apesar de serem disponibilizados vários contatos para o público em geral para o acolhimento das mais diversas solicitações, por diferentes meios como telefone, e-mail ou de forma presencial, não existem procedimentos definidos para o registro das manifestações nestes setores, nem servidores específicos responsáveis por gerar relatórios desses atendimentos não sendo necessário o levantamento dessas informações para o Nível II da Certificação do Pró Gestão.

Desde a criação do whatsapp da PREV SÃO JOSÉ em 21 de junho de 2021 foram enviadas 14.320* mensagens e recebidas 13.733* mensagens. São 1.311 contatos salvos, 953 com whatsapp. Porém, a falta de uma ferramenta específica para gerenciamento de dados impede que se produzam relatórios que ajudem a fornecer uma visão completa de todas as interações com os segurados e os dados apresentados no item 3.3 ficam incompletos.

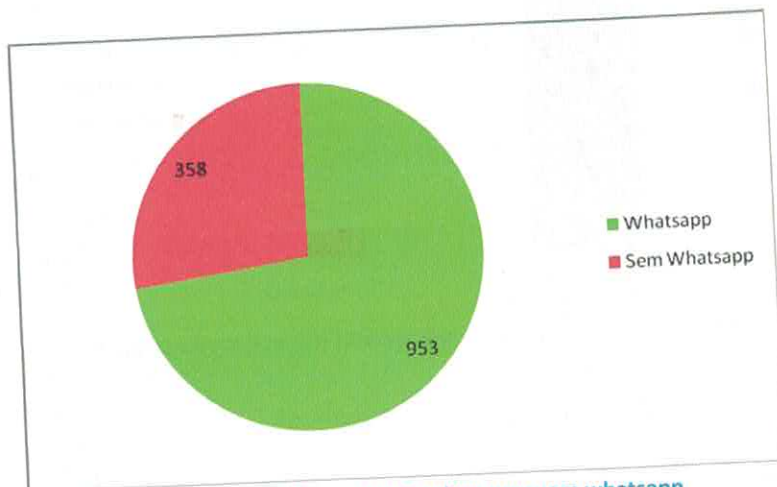


Figura 2 – 71,9% dos contatos salvos possuem whatsapp.

*Dados coletados em 03 de outubro de 2022.

5 Ações

Para o controle das informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestado são sugeridas as ações abaixo:

- 1) Criação de um e-mail para ouvidoria PREV – ouvidoriaprev@sjp.pr.gov.br;
- 2) Registro das manifestações de ouvidoria no e-SIC;
- 3) Solicitar ao TI da prefeitura a criação dos assuntos: Denúncia - PREV, Reclamação/Crítica - PREV, Elogio - PREV, Sugestão-PREV) para os sistemas e-Protocolo;
- 4) Atualizar a Gravação do ramal 9501 para ouvidoria;
- 5) Whatsapp web para o setor de benefícios e setor de folha
- 6) Divulgação da Ouvidoria da PREV
- 7) Divulgação maior do Whatsapp da PREV

6 Pesquisa sobre as redes sociais

Durante o período de cadastramento dos aposentados e pensionistas da PREV SÃO JOSÉ, que aconteceu de 01 de agosto a 30 de setembro de 2022, de forma presencial, foram disponibilizados formulários de pesquisa na recepção da Autarquia. Durante esse período 132 pessoas responderam a pesquisa que continha as seguintes questões de múltipla escolha:

1) Você é:

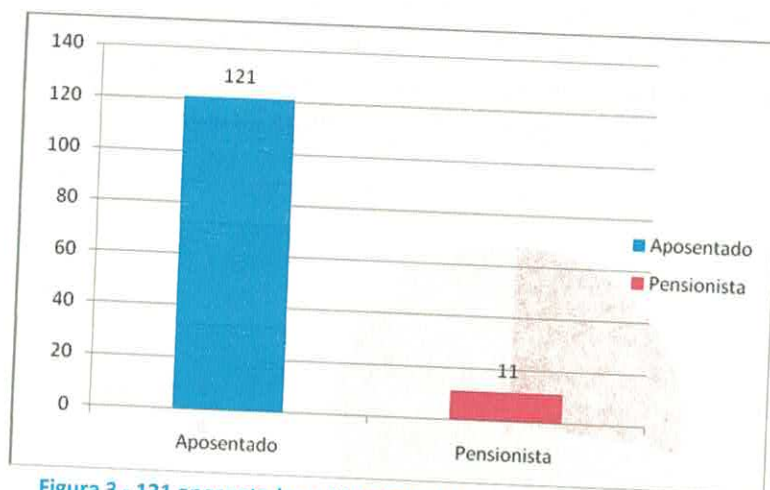


Figura 3 - 121 aposentados e 11 pensionistas responderam a pesquisa

2) Possui celular:

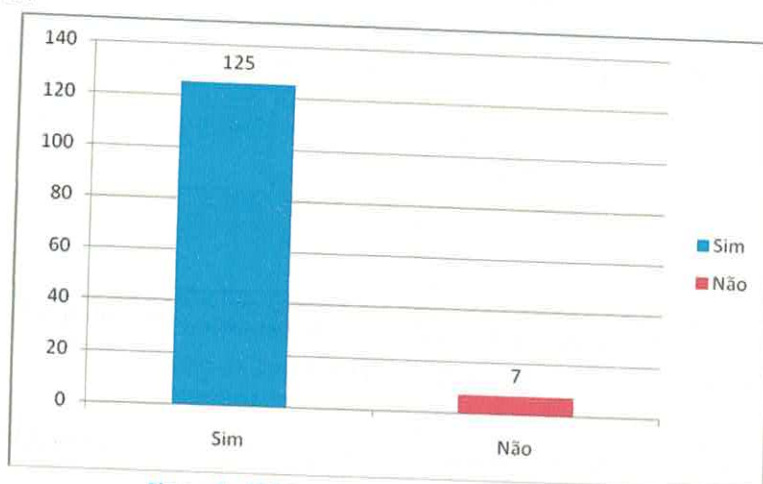


Figura 4 - 125 Possuem e 7 não possuem celular

3) Acessa a internet do celular?

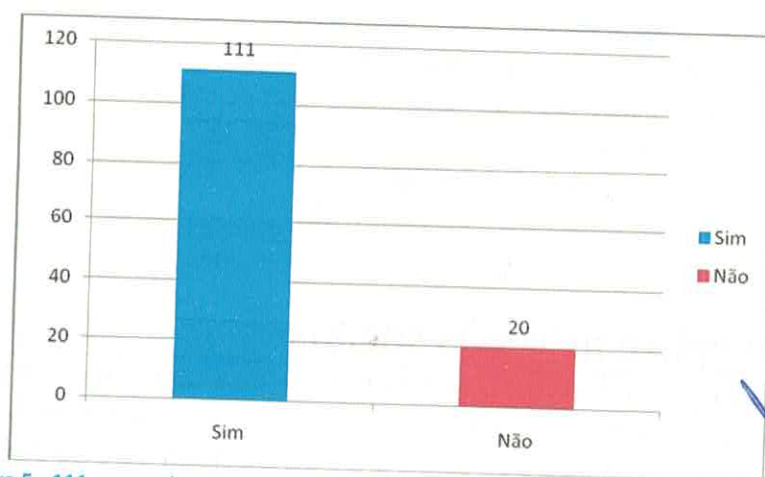


Figura 5 - 111 responderam que sim e 20 afirmaram que não; 1 pessoa não respondeu.

4) Possui conta em alguma rede social?

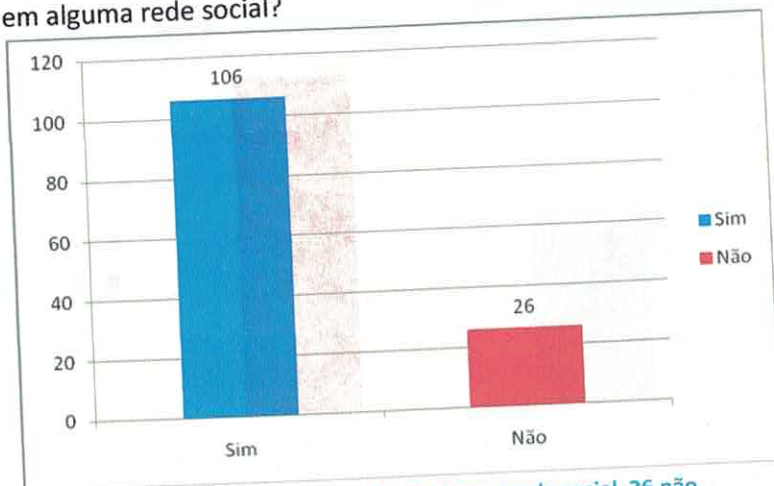


Figura 6 - 106 possuem perfil em alguma rede social, 26 não.

5) Quais redes Sociais

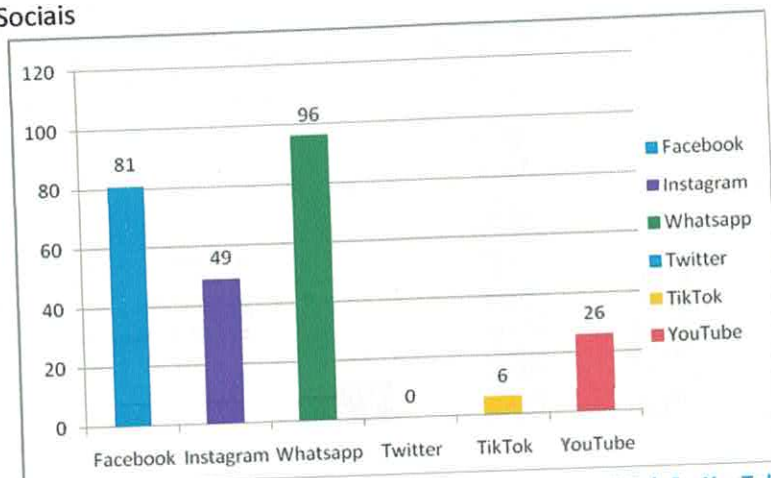


Figura 7 - Facebook 81; Instagram 49; Whatsapp 96; Twitter 0; TikTok 6 e YouTube 26.

6) Já acessou o site da PREV?

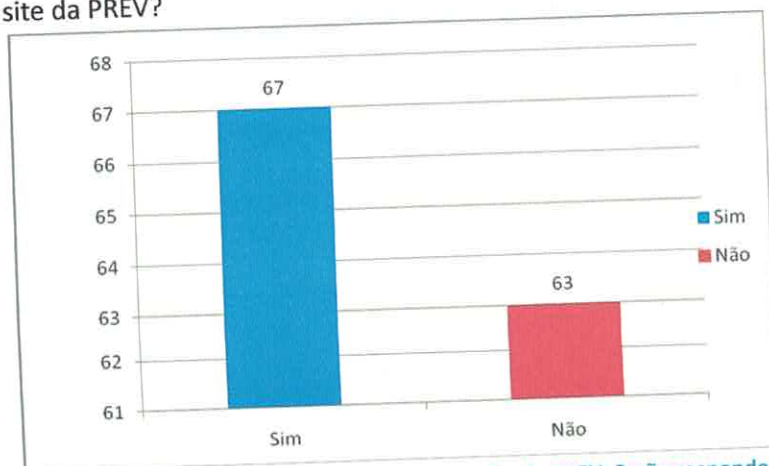


Figura 8 - 67 já acessaram; 63 nunca acessaram o site da PREV; 2 não responderam.

7) Já falou com a PREV através do Whatsapp?

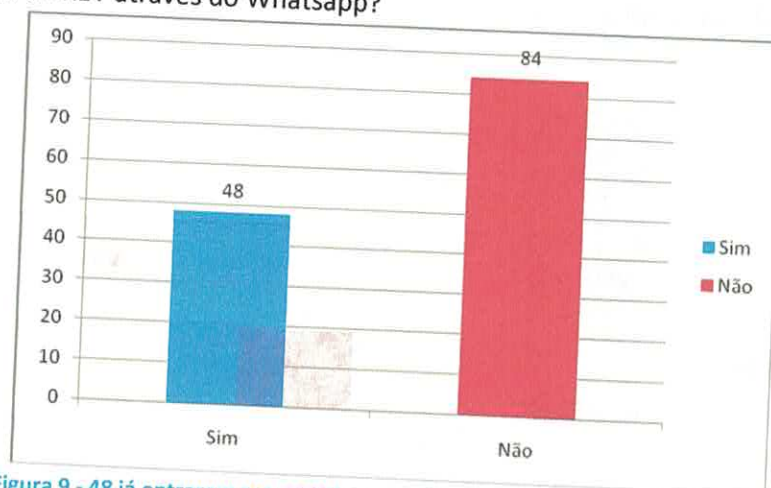


Figura 9 - 48 já entraram em contato com a PREV através do Whatsapp; 84 não.

8) Sobre o atendimento na PREV SÃO JOSÉ, prefere o atendimento:

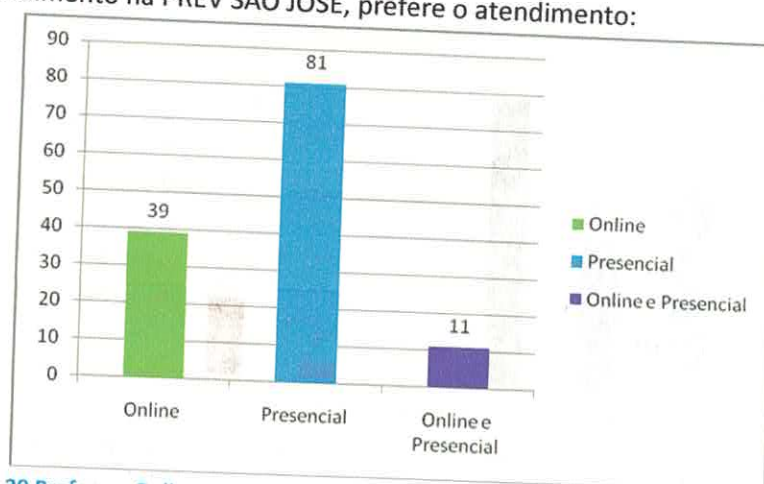


Figura 10 - 39 Preferem Online; 81 Presencial e 11 marcaram as duas opções; 1 pessoa não opinou.

PESQUISA PREV SÃO JOSÉ – Redes Sociais 08/2022

Você é:
☐ Aposentado (a) ☐ Pensionista

Possui celular?
☐ Sim ☐ Não

Acessa a internet do celular?
☐ Sim ☐ Não

Possui conta em alguma rede social?
☐ Sim ☐ Não

Se sim, em qual?
☐ Facebook ☐ Instagram ☐ Whatsapp
☐ Twitter ☐ TikTok ☐ YouTube

Já acessou o site da PREV?
☐ Sim ☐ Não

Já falou com a PREV através do Whatsapp?
☐ Sim ☐ Não

Sobre o atendimento na PREV SÃO JOSÉ, prefere o atendimento:
☐ Online ☐ Presencial

Figura 11 - Formulário da pesquisa sobre Redes Sociais

6.1 Conclusão da Pesquisa

Apesar de uma grande parcela dos segurados pesquisados, 84,09%, possuir celular com acesso a internet, 49% deles, ou seja, quase a metade dos entrevistados nunca acessou o site da PREV SÃO JOSÉ. Quando falamos do Whatsapp a diferença ainda é maior, 63% dos entrevistados nunca entrou em contato com a Autarquia através do aplicativo. Conclui-se, portanto que é necessário divulgar mais os meios de comunicação da PREV SÃO JOSÉ, além disso, sugere-se que sejam investidos mais recursos na atualização do site e que sejam produzidos conteúdos com uma frequência maior para que essa parcela de segurados que buscam informações de forma ativa sejam atendidos da melhor forma possível.

7 Aprovação

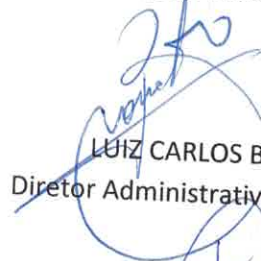
Em São José dos Pinhais, 27 de outubro de 2022.

DIRETORIA EXECUTIVA DA PREV SÃO JOSÉ



IVAN FERREIRA DE MELO

Diretor Presidente



LUÍZ CARLOS BONATO
Diretor Administrativo e Financeiro



IVO CETNARSKI
Diretor de Benefícios

CONSELHO ADMINISTRATIVO DA PREV SÃO JOSÉ



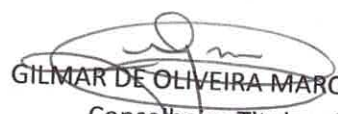
PAULO CESAR MAGNUSKEI
Presidente do Conselho de Administração



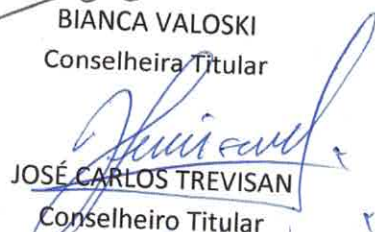
ANA CHRISTINA OERTEL NEVES
Conselheira Titular



BIANCA VALOSKI
Conselheira Titular



GILMAR DE OLIVEIRA MARQUES
Conselheiro Titular



JOSÉ CARLOS TREVISAN
Conselheiro Titular



NELSON CASTANHO MAFALDA
Conselheiro Titular



PATRICIA DA SILVEIRA DE LIMA
Conselheira Titular



ROGERIA C. DE SOUZA
Conselheira Titular

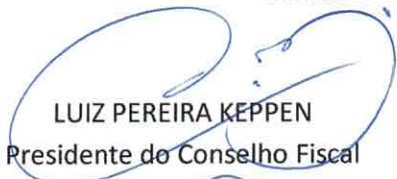


SORAIÁ AL FARAH
Conselheira Titular

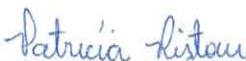


ZORAIDE ELISABETH SIMM LEPINSKI GOSEK
Conselheira Titular

CONSELHO FISCAL DA PREV SÃO JOSÉ


LUIZ PEREIRA KEPPEM
Presidente do Conselho Fiscal


MARCIA ANDREIA GROCHOSKA
Conselheira Titular


PATRICIA VIEIRA LEMES RISTOW
Conselheira Titular


EVELYNE ARTMANN
Conselheira Titular


MILTON TALAMINI CARDOSO
Conselheiro Titular


SANDRO MARCOS PAULIK
Conselheiro Titular

