



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

Relatório de Ouvidoria PREV SÃO JOSÉ

4º 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 1.0

São José dos Pinhais

2023

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.....	4
3	Manifestações	4
3.1	Quantitativo manifestações	5
3.2	Motivo das manifestações	5
3.2.1	Solicitações	5
3.2.2	Informações.....	5
4	Análise dos pontos recorrentes.....	5
5	Providências adotadas.....	5
5.1.1	Manifestações	5
5.1.2	Ações Ouvidoria	6
6	Aprovação.....	6

1 Apresentação

O Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social - Pró-Gestão RPPS, instituído pela Portaria MPS nº 185/2015, pressupõe a elaboração de relatórios trimestrais de ouvidoria com o objetivo de disponibilizar à Diretoria Executiva e ao Conselho Deliberativo do RPPS, informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestado aos segurados da Autarquia. É neste contexto que apresentamos o Relatório de Ouvidoria da PREV SÃO JOSÉ 4º Trimestre de 2022.

2 Canais de Comunicação

Os atendimentos de Ouvidoria são realizados através de diversos meios de comunicação e são todos registrados no sistema E-SIC para o controle do atendimento. Seguem abaixo os canais de atendimento disponíveis na Autarquia:

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

O atendimento ao *Whatsapp* da PREV SÃO JOSÉ é compartilhado pelos Departamentos de Benefícios, Administrativo e Financeiro e pela Ouvidoria.

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 pode ser acessado através do link disponível na página de Fale Conosco da PREV SÃO JOSÉ. Através do E-SIC são registrados as manifestações de ouvidoria da Autarquia. O E-SIC possibilita que sejam anexados arquivos relevantes às manifestações, que seja escolhida a forma de recebimento de resposta e o controle das manifestações por meio de número de protocolo.

3 Manifestações

Conforme mencionado no relatório do 3º trimestre, a PREV SÃO JOSÉ não possui um sistema para estatísticas de mensagens do *Whatsapp* e ligações telefônicas, portando os dados utilizados para o relatório da ouvidoria serão somente os registrados no sistema E-SIC.

3.1 Quantitativo manifestações

Neste trimestre tivemos um total de 11 (onze) manifestações conforme a tabela a seguir.

Manifestações recebidas no trimestre outubro a dezembro de 2022.

Classificação	Outubro*	Novembro*	Dezembro*
Solicitações	05	01	04
Informações	00	00	01
Reclamações	00	00	00
Denúncias	00	00	00
Elogios/Agradecimento	00	00	00
Total	05	01	05

*Referente à data de abertura

3.2 Motivo das manifestações

3.2.1 Solicitações

A maioria das manifestações do 4º trimestre de 2022 foram solicitações de Certidão de Tempo de Contribuição, 6 (seis) ao todo; 3 (três) pedidos de atualizações de dados cadastrais; 1 (um) pedido de cópia do processo de aposentadoria.

3.2.2 Informações

Houve 1 pedido de informação a respeito da Certidão de Tempo de Contribuição (CTC).

4 Análise dos pontos recorrentes

Verificou-se que do total de 11 manifestações, 5 foram oriundas de São José dos Pinhais, 3 de outras cidades do estado do Paraná e 3 de outros estados do Brasil. Além disso, conforme mencionado anteriormente, a maioria das manifestações foram solicitações de Certidão de Tempo de Contribuição.

5 Providências adotadas

5.1.1 Manifestações

Todas as 11 manifestações foram atendidas.

5.1.2 Ações Ouvidoria

No primeiro relatório de ouvidoria foram apresentadas ações necessárias para melhoria dos serviços prestados. Seguem listadas abaixo as ações sugeridas no relatório do 3º trimestre de 2022 que já foram implantadas:

- Criação de um e-mail para ouvidoria PREV – ouvidoriaprev@sjp.pr.gov.br;
- Registro das manifestações de ouvidoria no e-SIC;
- Whatsapp web para o setor de benefícios e setor de folha;
- Divulgação da Ouvidoria da PREV;
- Criação dos assuntos: Denúncia - PREV, Reclamação/Crítica - PREV, Elogio - PREV, Sugestão-PREV) para os sistemas e-Protocolo;
- O contato da PREV SÃO JOSÉ Whatsapp tem sido divulgado nos atendimentos de benefícios e na palestra de transposição de cargos;

Ainda não foram implantadas as ações:

- Atualização da URA, com a inclusão do ramal da Ouvidoria e revisão dos demais ramais do RPPS. A implementação dessa ação aguarda retorno do departamento financeiro, quanto à gravação a ser utilizada para esse departamento, e quanto ao investimento a ser feito;
- Em relação à conclusão da pesquisa sobre redes sociais, está sendo elaborado um projeto para a modernização do site da PREV SÃO JOSÉ, contudo a ação necessita de um estudo mais aprofundado e irá demandar certo tempo. Essa ação será abordada novamente em relatórios futuros, quando na evolução do projeto;
- Elaborado formulário para registro de manifestação presencial que será disponibilizado na recepção da Autarquia, a partir de fevereiro.

6 Aprovação

Em São José dos Pinhais, 24 de janeiro de 2023.

DIRETORIA EXECUTIVA DA PREV SÃO JOSÉ

IVAN FERREIRA DE MELO
Diretor Presidente

LUIZ 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

MARIA MARLENE FUCKNER CASTILHO
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

SORAIA AL FARAH
Conselheira Titular

ZORAIDE ELISABETH SIMM LEPINSKI GOSEK
Conselheira Titular

CONSELHO FISCAL DA PREV SÃO JOSÉ

LUIZ PEREIRA KEPPEM
Presidente do Conselho Fiscal

EVELYNE ARTMANN
Conselheira Titular

MARCIA ANDREIA GROCHOSKA
Conselheira Titular

MILTON TALAMINI CARDOSO
Conselheiro Titular

PATRICIA VIEIRA LEMES RISTOW
Conselheira Titular

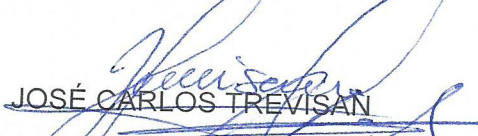
SANDRO MARCOS PAULIK
Conselheiro Titular

Ata da **ducentésima sétima reunião ordinária dos membros do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ**, realizada às nove horas do dia vinte e oito do mês de fevereiro do ano de dois mil e vinte e três, na sala de reuniões da PREV SÃO JOSÉ, atendendo convocação da Diretoria Executiva. Após abertos os trabalhos, verificou-se a presença dos Conselheiros: BIANCA VALOSKI, GILMAR DE OLIVEIRA MARQUES, JOSÉ CARLOS TREVISAN, MARIA MARLENE FUCKNER CASTILHO, NELSON CASTANHO MAFALDA, PATRICIA DA SILVEIRA DE LIMA, PAULO CESAR MAGNUSKEI (presidente), ROGERIA C. DE SOUZA, SORAIA AL FARAH, ZORAIDE ELISABETH SIMM LEPINSKI GOSEK e do conselheiro suplente DAVID MARCIO DE OLIVEIRA. Presentes também como convidados o Sr. Ivan Ferreira de Melo, Diretor Presidente da PREV SÃO JOSÉ, Sr. Luiz Carlos Bonato, Diretor Administrativo e Financeiro, o Sr. Ivo Cetnarski Diretor de Benefícios, o Sr. Luiz Claudio Kogut, Atuário responsável e o Sr. Victor Hugo Gomes, Assessor de Investimentos da Crédito e Mercado. A presente reunião teve como aprovada a seguinte ordem do dia: **1) Avaliação Atuarial – Data Base 31/12/2022; 2) Rentabilidade das Instituições Financeiras; 3) Balancete do mês de janeiro/2023; 4) Relatório Ouvidoria 4º trimestre 2022. 5) Recurso Administrativo.** Pela ordem, os conselheiros deliberaram conforme segue: **1) Avaliação Atuarial – data Base 31/12/2022:** foi apresentado, pelo Sr. Luiz Cláudio Kogut aos conselheiros, a avaliação atuarial entre as receitas e despesas, demonstrando o desempenho da gestão dos recursos do exercício passado e as projeções futuras compreendendo as avaliações para equilíbrio e a sustentabilidade do regime. Durante a apresentação o conselheiro Nelson Castanho, diante das explanações do atuário, em especial em relação ao déficit apurado, questionou que o reajuste passado aos servidores foi menor que a inflação e, portanto, em sua visão não deveria ser um dos responsáveis pelo déficit, ao que o atuário esclareceu que o impacto ficou evidenciado de forma mais contundente quando da própria aplicação do reajuste, eis que este não foi repassado na época própria por conta das restrições da pandemia. Também questionou o valor do déficit em relação aos demais RPPSs acompanhados por este atuário, o qual manifestou que a realidade da PREV SÃO JOSÉ é umas das melhores que ele conhece e que estaria classificada entre os 100 melhores do país na sua opinião. Após os esclarecimentos, os conselheiros por unanimidade, manifestaram-se favoráveis a aprovação do relatório de Avaliação Atuarial. **2) Rentabilidade das Instituições Financeiras:** foi apresentado, pelo Sr. Victor Hugo Gomes, aos conselheiros, relatório financeiro contendo informações quanto à rentabilidade, meta atuarial, movimentação, alocação e enquadramento da carteira de investimentos dos Recursos Previdenciários da Autarquia no mês de janeiro/2023. O Sr. Victor Hugo Gomes apresentou o relatório e esclareceu as dúvidas dos conselheiros, tendo como principais pontos: - A rentabilidade total da carteira até o mês de janeiro foi de 1,45%, frente a uma meta atuarial de 0,93% perfazendo-se assim um total de 155,05% da meta atuarial atingida. - Todos os investimentos encontram-se devidamente enquadrados, de acordo com as Resoluções do Conselho Monetário Nacional e Política de Investimentos. As alocações e as realocações da carteira de investimentos da PREV SÃO JOSÉ foram feitas com base nas avaliações do mercado interno e externo. Por unanimidade os conselheiros manifestaram-se favoráveis a aprovação dos relatórios e da execução da política de investimentos no período e manifestaram-se pela sua Aprovação. **3) Balancete do mês de Janeiro/2023:** foram apresentados pela Diretoria Executiva os Balancetes Financeiros (Fundo Previdenciário, Fundo Financeiro, Taxa de Administração e Consolidado) referentes ao mês de Janeiro/2023, sendo o saldo total do Balancete

Consolidado de R\$ 1.478.140.153,31. Após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis a aprovação dos mesmos. **4) Relatório Ouvidoria 4º trimestre 2022:** Foi apresentado o relatório de Ouvidoria referente ao 4º trimestre de 2022 com informações a respeito das manifestações e resultados da sua atuação e após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis a aprovação do mesmo. **5) Recurso Administrativo:** Apresentado o Recurso Administrativo sob o protocolo nº 202102230020534782, referente ao requerente Francisco Carlos de Jesus, fundamentado no Art. 77 do Decreto 1.685/2006, solicitando revisão da decisão de indeferimento de seu pedido de pensão - Proc. n.º 060/2021, Protocolo Nº 202102230020534782. Foi designado o conselheiro Nelson Castanho como relator do recurso, que apresentará relatório e voto na próxima reunião. O presidente franqueou a palavra e o Diretor Presidente da PREV SÃO JOSÉ lembrou que a Autarquia dispõe de um computador para os conselheiros que optarem por fazer a prova na PREV SÃO JOSÉ e que existe uma agenda disponível para estes casos. O presidente franqueou novamente a palavra e como ninguém fez uso da mesma, a reunião foi encerrada às onze horas e trinta minutos, da qual eu, *Anna P. F. Rodrigues Grokoski*, secretária executiva "ad hoc", lavrei a presente ata, que após lida e aprovada, será assinada pelos Conselheiros presentes.


BIANCA VALOSKI


GILMAR DE OLIVEIRA MARQUES


JOSÉ CARLOS TREVISAN


MARIA MARLENE FUCKNER CASTILHO

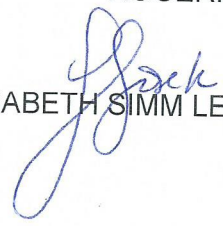

NELSON CASTANHO MAFALDA


PATRICIA DA SILVEIRA DE LIMA


PAULO CESAR MAGNUSKEI (Presidente)


ROGERIA C. DE SOUZA


SORANA AL-FARAH


ZORAIDE ELISABETH SIMM LEPINSKI GOSEK

Ofício nº 002/2023-CONAD

Em 28 de Fevereiro de 2023.

Senhor Diretor Presidente,

Encaminhamos, em anexo, cópia da **Ata da 207ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ**, realizada no dia 28 de Fevereiro de 2023, contendo as deliberações sobre os assuntos constantes da Pauta.

Atenciosamente,

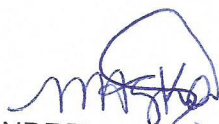

PAULO CESAR MAGNUSKEI
Presidente do CONAD

Sr. IVAN FERREIRA DE MELO
Diretor Presidente da PREV SÃO JOSÉ

Ata da **ducentésima sexta reunião ordinária dos membros do Conselho Fiscal da PREV SÃO JOSÉ**, realizada às nove horas do dia vinte e sete fevereiro do ano de dois mil e vinte três, na sala de reuniões da PREV SÃO JOSÉ. Após abertos os trabalhos verificou-se a presença dos Conselheiros: EVELYNE ARTMANN, LUIZ PEREIRA KEPPE (presidente), MARCIA ANDREIA GROCHOSKA, MILTON TALAMINI CARDOSO, PATRICIA VIERIA LEMES RISTOW e SANDRO MARCOS PAULIK. Presentes também como convidados o Sr. Ivan Ferreira de Melo, Diretor Presidente da PREV SÃO JOSÉ, o Diretor Administrativo e Financeiro Sr. Luiz Carlos Bonato, Diretor de Benefícios, o Sr. Ivo Cetnarski, o Sr. Luiz Claudio Kogut, Atuário responsável e o Sr. Victor Hugo Gomes, Assessor de Investimentos da Crédito e Mercado. A presente reunião teve como aprovada a seguinte ordem do dia: **1) Avaliação Atuarial – Data Base 31/12/2022; 2) Rentabilidade das Instituições Financeiras; 3) Balancete do mês de janeiro/2023; 4) Consolidação Geral das Despesas; 5) Relatório Ouvidoria 4º trimestre 2022.** Em seguida, pela ordem, os conselheiros deliberaram conforme segue: **1) Avaliação Atuarial – data Base 31/12/2022:** foi apresentado, pelo Sr. Luiz Cláudio Kogut aos conselheiros, a avaliação atuarial entre as receitas e despesas, demonstrando o desempenho da gestão dos recursos do exercício passado e as projeções futuras compreendendo as avaliações para equilíbrio e a sustentabilidade do regime, os conselheiros, por unanimidade, manifestaram-se favoráveis a sua aprovação. **2) Rentabilidade das Instituições Financeiras:** foi apresentado, pelo Sr. Victor Hugo Gomes, relatório financeiro contendo informações quanto à rentabilidade, meta atuarial, movimentação, alocação e enquadramento da carteira de investimentos dos Recursos Previdenciários da Autarquia no mês de janeiro/2023. O Sr. Victor Hugo Gomes apresentou o relatório e esclareceu as dúvidas dos conselheiros, tendo como principais pontos: - A rentabilidade total da carteira até o mês de janeiro foi de 1,45%, frente a uma meta atuarial de 0,93% perfazendo-se assim um total de 155,05% da meta atuarial atingida. - Todos os investimentos encontram-se devidamente enquadrados, de acordo com as Resoluções do Conselho Monetário Nacional e Política de Investimentos. As alocações e as realocações da carteira de investimentos da PREV SÃO JOSÉ foram feitas com base nas avaliações do mercado interno e externo. Após deliberação, por unanimidade os conselheiros manifestaram-se favoráveis a aprovação dos relatórios e da execução da política de investimentos no período e emitem parecer pela sua Aprovação. **3) Balancete do mês de Janeiro/2023:** foram apresentados pela Diretoria Executiva os Balancetes Financeiros (Fundo Previdenciário, Fundo Financeiro, Taxa de Administração e Consolidado) referentes ao mês de Janeiro/2023, sendo o saldo total do Balancete Consolidado de **R\$ 1.478.140.153,31** após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade, sem ressalvas, e este Conselho Fiscal emite parecer pela sua Aprovação. **4) Consolidação Geral das Despesas:** Foi apresentado, em planilha anexa, demonstrativo geral de despesas da Autarquia, empenhos emitidos, pagos e saldo orçamentário, após análise e deliberação os conselheiros, por unanimidade, manifestaram-se favoráveis a emissão de parecer à sua aprovação. **5) Relatório Ouvidoria 4º trimestre 2022:** Foi apresentado o relatório de Ouvidoria referente ao 4º trimestre de 2022 com informações a respeito das manifestações e resultados da sua atuação e após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade, sem ressalvas, e este Conselho Fiscal emite parecer pela sua aprovação. O presidente franqueou a palavra e como ninguém fez uso da mesma, a reunião foi encerrada às onze horas e cinco minutos, da qual eu, *Anna P. F. Rodrigues Grokoski*, secretária executiva “ad hoc”, lavrei a presente ata, que após lida e aprovada, será assinada pelos Conselheiros presentes.

LUIZ PEREIRA KEPPE (Presidente)

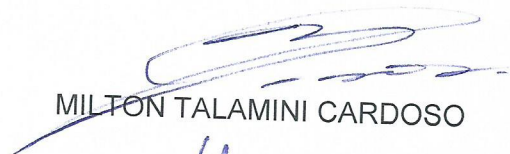
EVELYNE ARTMANN



MARCIA ANDREIA GROCHOSKA



PATRICIA VIERIA LEMES RISTOW



MILTON TALAMINI CARDOSO



SANDRO MARCOS PAULIK

Ofício nº. 002/2023-CONFIS

Em 27 de fevereiro de 2023.

Senhor Diretor Presidente,

Encaminhamos em anexo, cópia da **Ata da 206ª Reunião Ordinária do Conselho Fiscal da PREV SÃO JOSÉ**, realizada no dia 27 de fevereiro de 2023, contendo as deliberações sobre os assuntos constantes da Pauta.

Atenciosamente,



LUIZ PEREIRA KEPPEM
Presidente do CONFIS

Sr. IVAN FERREIRA DE MELO
Diretor Presidente da PREV SÃO JOSÉ