



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

Relatório da Pesquisa de Satisfação PREV SÃO JOSÉ

Anexo Relatório de Ouvidoria

1º Trimestre de 2023

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	Público	5
3	Período	5
4	Avaliação.....	5
5	Comentários	7
	5.1 Sugestões	7
	5.2 Elogios	8
6	Conclusão	9

1 Apresentação

A pesquisa de Satisfação é um dos requisitos que devem ser observados pela Ouvidoria e enviados periodicamente para avaliação do Conselho Deliberativo de acordo com o Manual do Pró-Gestão RPPS, versão 3.4.

O formulário de Pesquisa de Satisfação foi elaborado e disponibilizado no fim de fevereiro de 2023 com foco na avaliação da experiência do público quanto ao atendimento da Autarquia. É composto por 4 questões com alternativas de resposta e um espaço para comentário. Para o controle foi estabelecida uma meta de 85% de satisfação no trimestre.



OUVIDORIA PREV
SUA OPINIÃO FAZ TODA A DIFERENÇA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1) Você é:

☐ Aposentado; ☐ Pensionista; ☐ Acompanhante/familiar

☐ Servidor Ativo; ☐ Outro. _____

2) Qual setor da PREV você gostaria de avaliar?

☐ Benefícios; ☐ Folha; ☐ Recepção; ☐ Outro. _____

3) Sua solicitação foi atendida?

☐ Sim; ☐ Não.

4) Como você avalia a sua experiência com os serviços prestados pela PREV SÃO JOSÉ?

☐ Ótimo ; ☐ Bom; ☐ Regular; ☐ Ruim; ☐ Péssimo.

Deixe aqui o seu Comentário: _____

2 Público

A pesquisa é direcionada ao público em geral, usuários dos serviços prestados pela Autarquia.

No período em que esteve disponível foi respondida por 26 pessoas: 21 Aposentados; 3 Servidores Ativos; 1 Pensionista e 1 Aposentado/Pensionista.

3 Período

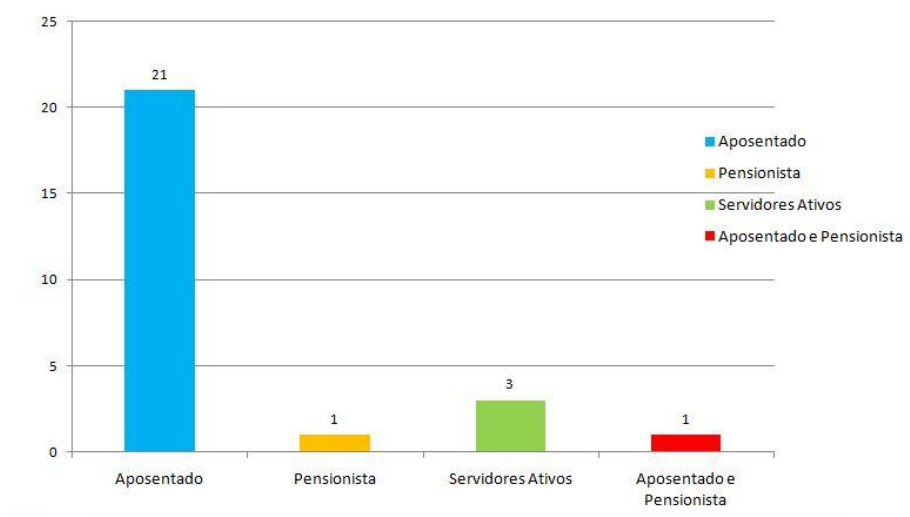
O formulário de pesquisa foi disponibilizado no fim de fevereiro e permanece disponível na Recepção da PREV SÃO JOSÉ e no Departamento de Benefícios sendo realizada quase que diariamente, de forma voluntária pelos beneficiários, segurados e público geral da Autarquia.

A compilação dos resultados será feita a cada trimestre e apresentada junto com o Relatório de Ouvidoria.

4 Avaliação

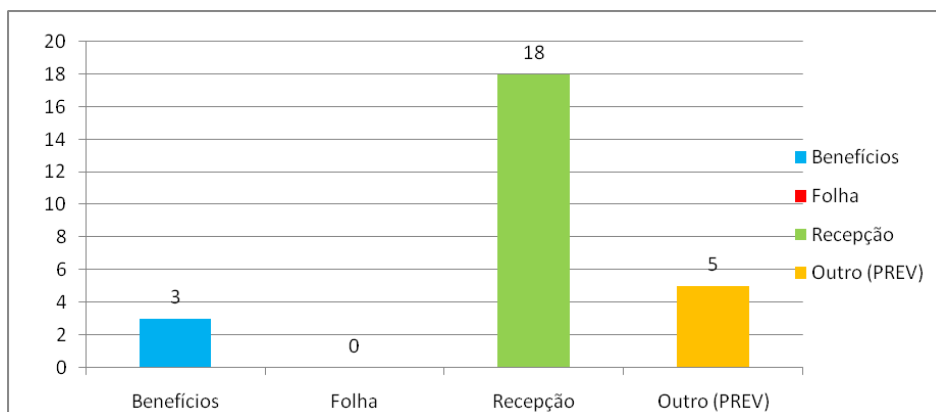
A seguir, demonstração gráfica da avaliação com tabelas ilustrando o resultado quantitativo de cada questão em relação ao 1º trimestre de 2023:

1) Você é:



Resultado: 21 Aposentados; 3 Servidores Ativos; 1 Pensionista e 1 Aposentado/Pensionista.

2) Qual setor da PREV você gostaria de avaliar?

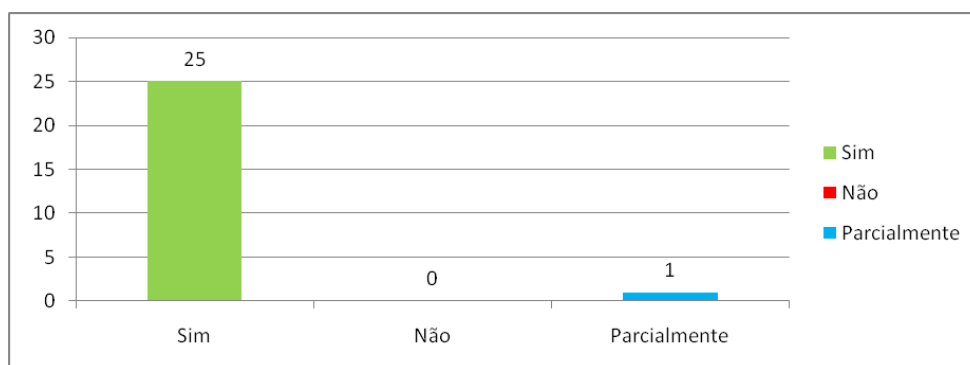


Resultado:

18 avaliações referentes à Recepção; 3 avaliações referentes ao Setor de Benefícios; 5 avaliações foram atribuídas à PREV SÃO JOSÉ pois não indicaram o setor, ou selecionaram todas as opções ou mais de uma opção.

Em muitos casos as solicitações são atendidas e/ou finalizadas pela Recepção, portanto é comum que exista uma quantidade maior de avaliações para estes atendimentos. Contudo, é necessário solicitar aos demais setores que se atentem a distribuição dos formulários de pesquisa após os atendimentos para que sejam avaliados periodicamente.

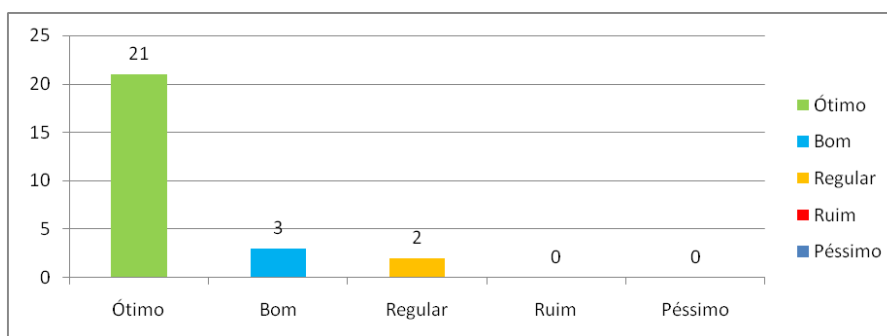
3) Sua solicitação foi atendida?



Resultado:

25 pessoas responderam que sim, foram atendidas e 1 pessoa informou que foi parcialmente atendida pelo Setor de Benefícios.

4) Como você avalia a sua experiência com os serviços prestados pela PREV SÃO JOSÉ?



Resultado:

21 (vinte e uma) Avaliações “Ótimo”; 3 (três) Avaliações “Bom”; 2 (duas) Avaliações “Regular”. As duas avaliações com conceito REGULAR foram direcionadas à Recepção, porém não houve justificativas ou comentários para que se fossem tomadas medidas que sanassem o descontentamento.

5 Comentários

5.1 Sugestões

Categoria	Sector	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Benefícios	Bom	"Vocês precisam ser mais tecnológicos em relação à documentação digitalizada, cadastramento."
			Conforme informado pelo Departamento de Benefícios, a legislação da Autarquia determina que o cadastramento seja realizado anualmente nos meses de agosto e setembro, e que vem aprimorando os procedimentos para tanto. Também informa que para o ano de 2023 o Departamento está em processo de avaliação para tomada de decisões para definir os procedimentos para o cadastramento visando a máxima tranquilidade dos segurados aliados a segurança das informações e o cumprimento da legislação.

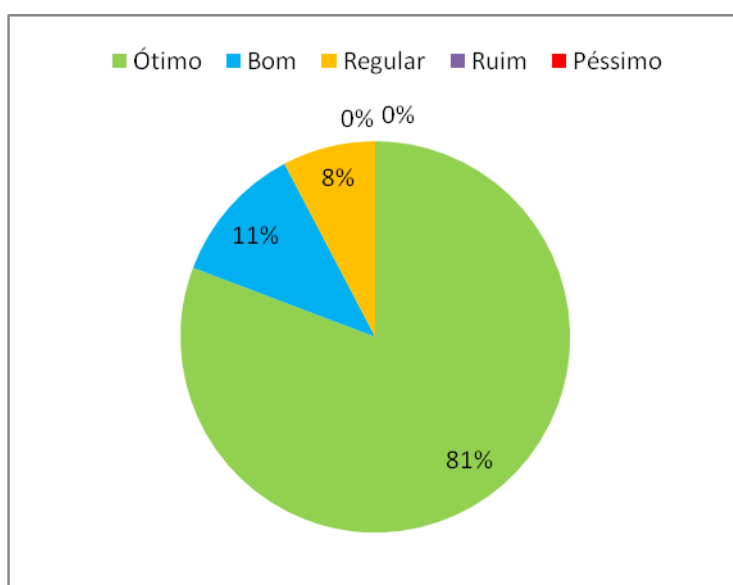
5.2 Elogios

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Recepção	Bom	Tudo ótimo, muito eficiente e prestativos.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Fui atendida de forma bem competente, foi muito gentil e resolveu o meu problema com o sistema da Fintel.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Há muitos anos que venho aqui na PREV e sempre fui bem atendida.
Aposentado	Benefícios	Ótimo	Sempre que preciso dos serviços, sou bem atendida.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Um ótimo atendimento. Rapaz bom, atencioso, atende a todas as expectativas. Responde a todas as dúvidas com clareza e educação. Gostei muito.
Servidor ativo	Recepção	Ótimo	Ótimo atendimento. Atencioso.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Ótimo atendimento.
Pensionista	Benefícios / folha / recepção	Ótimo	Sempre fui bem atendida por todos.
Aposentado	Benefícios	Bom	Vocês precisam ser mais tecnológicos em relação à documentação digitalizadas, recadastramento.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Tudo perfeito.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Muito prestativo e solícito. Obrigada!
Aposentado	PREV*	Ótimo	Sempre fui muito bem atendida. Espero que continue assim. Obrigada.
Servidor ativo	Recepção	Ótimo	Fui muito bem atendida pela profissional Daiane. Muito prestativa.
Servidor ativo	Benefícios / recepção	Ótimo	Ótimo atendimento por todos no local. Já haviam me falado e pude constatar pessoalmente. Obrigada!
Aposentado	PREV*	Ótimo	Sempre bem atendida.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Atendente eficaz e simpático.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Me recebeu muito bem. É competente e atencioso.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Desde sempre fui muito bem atendida. É bom que continue assim.
Aposentado	Benefícios	Bom	Parabéns todo equipe sempre bem atenciosos comigo. Meninas e Ivo também.

*As avaliações e os comentários foram atribuídos ao atendimento geral da PREV SÃO JOSÉ quando não informado o setor.

6 Conclusão

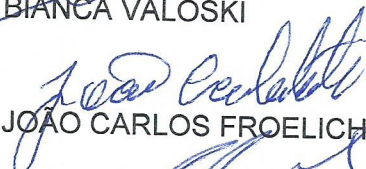
Considerando que 81% dos atendimentos foram avaliados como Ótimos e 11% como Bons, podemos afirmar que o índice de satisfação com o atendimento da PREV SÃO JOSÉ ficou em 92%.



Ata da **ducentésima décima reunião ordinária dos membros do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ**, realizada às nove horas do dia trinta do mês de maio 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, JOÃO CARLOS FROELICH, 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 LIMA. Presentes também como convidados o Sr. Ivan Ferreira de Melo, Diretor Presidente da PREV SÃO JOSÉ, Sr. Luiz Carlos Bonato, Diretor Administrativo e Financeiro, e o Sr. Ivo Cetnarski Diretor de Benefícios. A presente reunião teve como aprovada a seguinte ordem do dia: **1) Relatórios de Rentabilidade das Instituições Financeiras; 2) Balancete do mês de Abril/2023; 3) Balancete bimestral março e abril/2023; 4) Relatório de Governança Corporativa 2023; 5) Relatório de Ouvidoria – 1º Trimestre 2023; 6) Alteração de Regulamentos da PREV em relação aos procedimentos de recursos administrativos.** Pela ordem, os conselheiros deliberaram conforme segue: **1) Relatórios de Rentabilidade das Instituições Financeiras:** foi apresentado, pelo Diretor Administrativo e Financeiro 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 Abril/2023. O Sr. Luiz Carlos Bonato apresentou o relatório e esclareceu as dúvidas dos conselheiros, tendo como principais pontos: - A rentabilidade total da carteira que até o mês de Abril foi de 3,91%, frente a uma meta atuarial de 4,34% perfazendo-se assim um total de 90,14% 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. **2) Balancete do mês de Abril/2023:** foram apresentados pela Diretoria Executiva os Balancetes Financeiros (Fundo Previdenciário, Fundo Financeiro, Taxa de Administração e Consolidado) referentes ao mês de Abril/2023, sendo o saldo total do Balancete Consolidado de **R\$ 1.519.514.378,87**. Após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis a aprovação dos mesmos. **3) Balancete bimestral março e abril/2023:** foram apresentado pela Diretoria Executiva, os Balancetes Financeiros (Fundo Previdenciário, Fundo Financeiro, Taxa de Administração e Consolidado) referentes ao bimestre de março e abril/2023, após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade. **4) Relatório de Governança Corporativa 2023:** foi apresentado pela Diretoria Executiva, o Relatório de Governança Corporativa 2023, data base 2022 elaborado em conformidade com o Manual do Pró-Gestão RPPS, Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (Portaria MPS nº 185/2015, alterada pela Portaria MF nº 577/2017), versão 3.4. e após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis a sua aprovação. **5) Relatório de Ouvidoria – 1º Trimestre 2023:** Foi apresentado o relatório de Ouvidoria referente ao 1º trimestre de 2023 com informações a respeito das manifestações e resultados da sua atuação juntamente com o Resultado da Pesquisa de Satisfação de Atendimento e após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por

unanimidade. 6) **Alteração de Regulamentos da PREV em relação aos procedimentos de recursos administrativos:** Conforme indicação dos conselheiros Bianca Valoski e Nelson Castanho Mafalda em Ata da 209ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ solicitando estudo para alteração nos Regulamentos da Autarquia, visando alteração de prazo e regulamentação dos procedimentos quanto aos recursos Administrativos dos Processos de benefícios, os conselheiros votaram pela criação de um grupo de estudo e se voluntariaram os conselheiros Nelson Castanho Mafalda, Bianca Valoski, Patricia da Silveira de Lima, Gilmar de Oliveira Marques e um representante da PREV a ser indicado pela Diretoria Executiva. O Presidente franqueou a palavra e o Sr. Ivan, Diretor Presidente da PREV reforçou o convite a todos os conselheiros para participarem da Audiência Pública que acontecerá na noite de hoje, dia trinta de maio, às dezoito horas e trinta minutos na Câmara Municipal para apresentação do Relatório de Governança e Resultados da Avaliação Atuarial e Política de Investimentos. O presidente franqueou novamente a palavra e como ninguém fez uso da mesma, a reunião foi encerrada às dez horas e vinte seis 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


JOÃO CARLOS FROELICH


NELSON CASTANHO MAFALDA


PAULO CÉSAR MAGNUSKEI (Presidente)

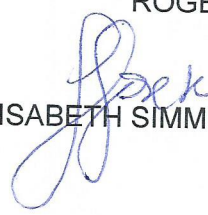

SORAYA AL FARAH


GILMAR DE OLIVEIRA MARQUES


MARIA MARLENE FUCKNER CASTILHO


PATRICIA DA SILVEIRA DE LIMA


ROGERIA C. DE SOUZA


ZORAIDE ELISABETH SIMM LEPINSKI GOSEK

• Zoraide - Londrina, Cascaniel tem prazos mais encurtados

Bianca -

Nelson - Pela constituição de uma comissão para estudo,
mais elementos

Rogéria - As normas são indispensáveis. Sou a favor da
humanização dos processos.

Todos de acordo

Nelson, Bianca, Patrícia Silveira, Gilmar, representante
do Prev.

10 h 19

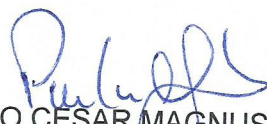
Ofício nº 005/2023-CONAD

Em, 30 de Maio de 2023.

Senhor Diretor Presidente,

Encaminhamos, em anexo, cópia da **Ata da 210ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ**, realizada no dia 30 de Maio de 2023, contendo as deliberações sobre os assuntos constantes da Pauta.

Atenciosamente,



PAULO CÉSAR MAGNUSKEI
Presidente do CONAD

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