



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

Relatório de Ouvidoria PREV SÃO JOSÉ

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	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	Reclamações.....	5
3.2.3	Sugestões	5
4	Análise dos pontos recorrentes.....	5
5	Providências adotadas.....	6
5.1.1	Manifestações	6
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 1º Trimestre de 2023 e um novo documento anexo a este relatório, o Relatório da Pesquisa de Satisfação referente ao mesmo período.

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 sítio 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

No primeiro trimestre de 2023 foram registrados 8 manifestações no sistema E-SIC.

3.1 Quantitativo manifestações

conforme a tabela a seguir.

Manifestações recebidas no trimestre de janeiro a março de 2023.

Classificação	Janeiro*	Fevereiro*	Março*
Solicitações	02	01	01
Informações	00	00	00
Reclamações	00	01	02
Denúncias	00	00	00
Elogios/Agradecimento	00	00	00
Sugestões**	00	00	01
Total	02	02	04

*Referente à data de abertura ** Incluído de acordo com a Lei 13.460 de 2017 - Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público.

3.2 Motivo das manifestações

3.2.1 Solicitações

As manifestações do 1º trimestre de 2023 3 (três) Solicitações de Certidão de Tempo de Contribuição; 1 (um) pedido de cópia dos balancetes e balanços patrimoniais.

3.2.2 Reclamações

3 manifestações de reclamação 1 prazo da certidão; 1 desconto indevido, retificado pela folha no mês de abril; 1 dificuldade sistema da Fintel com implantação de alteração do sistema para facilitar o acesso.

3.2.3 Sugestões

1 Sugestão – Acompanhamento psico-social dos aposentados e pensionistas. Registrada através do formulário de manifestações presente na Recepção da PREV e respondido através protocolo e-SIC 202303082717214523 e whatsapp conforme solicitado pelo requerente.

4 Análise dos pontos recorrentes

Verificou-se que do total de 8 manifestações, 5 foram oriundas de São José dos Pinhais, 2 de outras cidades do estado do Paraná e 1 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 8 manifestações foram respondidas.

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 1º trimestre de 2023 que já foram implantadas:

- Disponibilizado formulário para Registro de Manifestação presencial na recepção da Autarquia, a partir de fevereiro.
- Disponibilizado formulário para Pesquisa de Satisfação na recepção da Autarquia, a partir de março.

Ainda não foram implantadas as ações:

- Atualização da URA, com a inclusão do ramal da Ouvidoria e revisão dos demais ramais do RPPS. Empresa contratada, aguardando aprovação da gravação por parte da Diretoria Executiva;
- 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;

6 Aprovação

Em São José dos Pinhais, 29 de maio 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

JOÃO CARLOS FROELICH
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

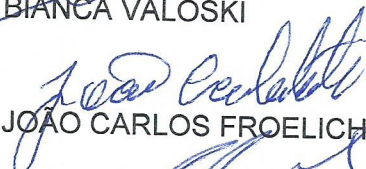
PATRICIA VIEIRA LEMES RISTOW
Conselheira Titular

SANDRO MARCOS PAULIK
Conselheiro Titular

Ata da **ducentésima 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)

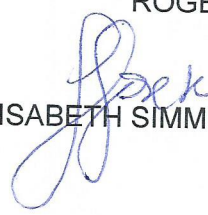

SORAYA AL FARAH


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 encurtos

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

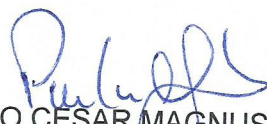
Ofício nº 005/2023-CONAD

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