



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

2º 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

Julho de 2023

São José dos Pinhais

Sumário

1	Apresentação.....	4
2	Público	5
3	Período	5
4	Avaliação.....	5
5	Comentários	7
5.1	Sugestões	7
5.2	Solicitação	7
5.3	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 objetivo da Pesquisa é avaliar a experiência do público quanto ao atendimento da Autarquia e é realizada através do preenchimento de um formulário (modelo abaixo) disponível na Recepção, no setor de Benefícios e na Folha de Pagamentos, setores da PREV que fazem atendimento ao público. É composto por 4 questões com alternativas de resposta e um espaço para comentário. A meta estabelecida para o controle foi 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 segundo trimestre de 2023 a pesquisa foi respondida por 35 pessoas que se identificaram como: 33 Aposentados; 1 Servidores Ativos e 1 Pensionista.

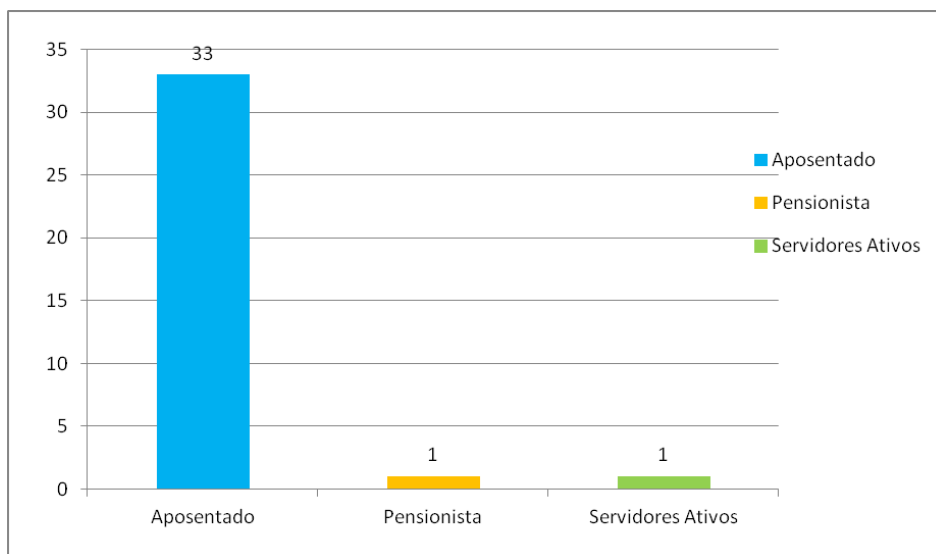
3 Período

Esta pesquisa foi realizada ao longo do segundo trimestre de 2023, nos meses de abril, maio e junho.

4 Avaliação

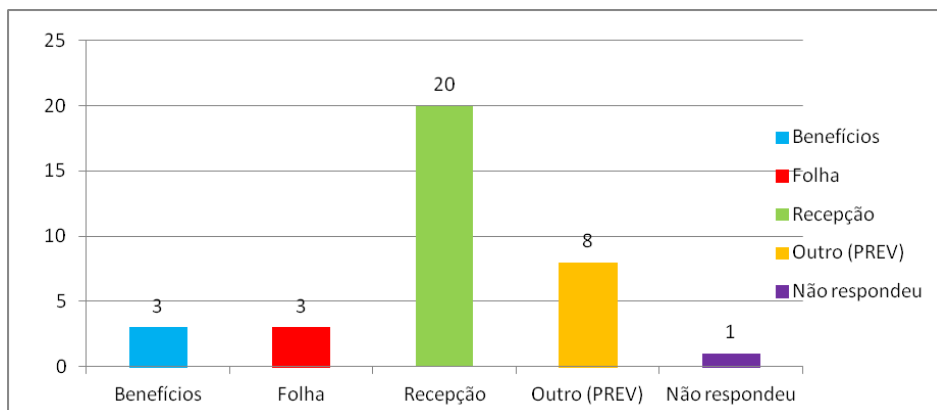
A seguir, demonstração gráfica da avaliação com tabelas ilustrando o resultado quantitativo de cada questão em relação ao 2º trimestre de 2023:

1) Você é:



Resultado: 33 Aposentados; 1 Servidores Ativos; 1 Pensionista.

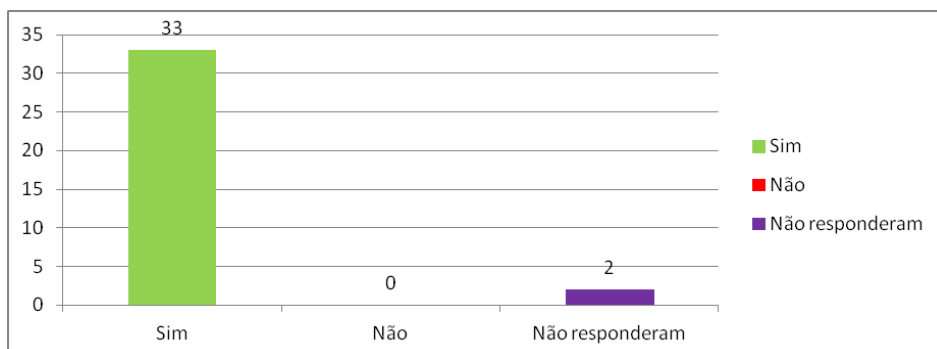
2) Qual setor da PREV você gostaria de avaliar?



Resultado:

20 avaliações referentes à Recepção; 3 avaliações referentes ao Setor de Benefícios; 3 avaliações foram atribuídas à Folha de Pagamentos e 8 não indicaram o setor, ou selecionaram todas as opções ou mais de uma opção e foram atribuídas a PREV SÃO JOSÉ.

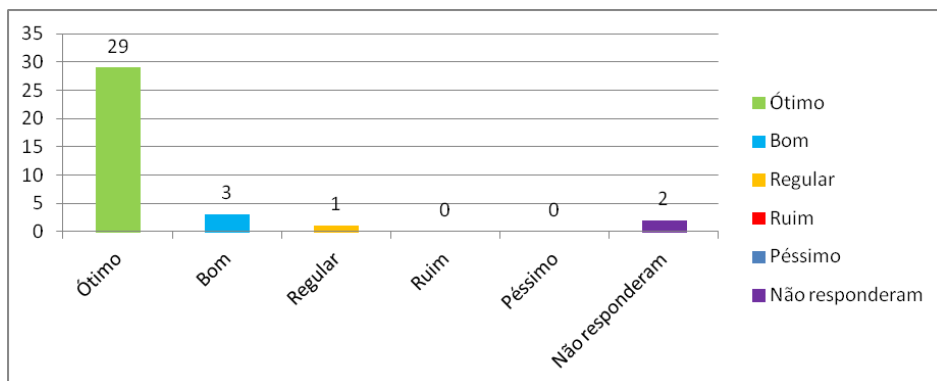
3) Sua solicitação foi atendida?



Resultado:

33 pessoas responderam que sim e 2 pessoas não responderam a questão.

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



Resultado:

29 Avaliações “Ótimo”; 3 Avaliações “Bom”; 1 Avaliações “Regular” e 2 pessoas não responderam. A avaliação com conceito REGULAR foi direcionada ao Setor de Benefícios e será tratada no Capítulo 5 em Comentários..

5 Comentários

5.1 Sugestões

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Benefícios	Regular	"Melhorar a forma de cadastramento para quem mora no exterior. Onde moro não existe embaixada. Existe chamada de vídeo, cartório online."
			Conforme informado pelo Departamento de Benefícios, Para ajudar quem esta fora do Município de São Jose ou fora do país a PREV passará a oferecer mais um meio para realização da Prova de vida, através da assinatura eletrônica do GOVBR. Basta o beneficiário acessar o site da PREV (http://prev.sjp.pr.gov.br/recadastramento/), preencher o formulário, assinar com o GOV.BR e enviar para PREV.

5.2 Solicitação

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Recepção	Ótimo	"Gostaria de receber o contracheque mensal. Leonarda Alves Fonsaca."
			Apesar do formulário de pesquisa não ser o espaço para solicitações, foi

			possível identificar o beneficiário, pois o mesmo se identificou na caixa de comentários. A Ouvidoria entrou em contato através do whatsapp e passou as informações de acesso.
--	--	--	--

5.3 Elogios

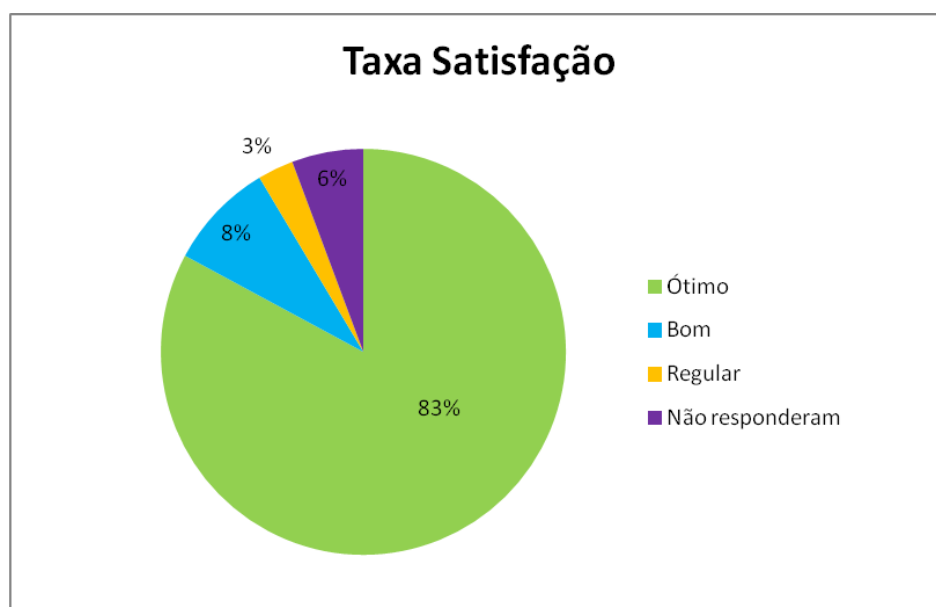
Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Recepção	Ótimo	Muita gentileza e atenção com minhas perguntas
Aposentado	Recepção	Ótimo	O trabalho é excelente gosto muito do trabalho tenho gratidão. Obrigado.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Recepcionista muito atencioso e educado, empenhado em solucionar as dúvidas e solicitações do servidor aposentado.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Ótimo atendimento, muito atencioso.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Profissionalismo + acolhimento. Sonia Carraro.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Muito simpático e prestativo do período da tarde.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Ótimo atendimento, muito atencioso.
Pensionista	Não respondeu	Bom	Satisfatório. Re Brito.
Aposentado	Recepção	Ótimo	O recepcionista é muito gentil.
Aposentado	Benefícios	Ótimo	Tudo ok.
Aposentado	PREV*	Não respondeu	São muito atenciosos comigo e solícitos. Parabéns! Quanto a minha pessoa. Agradeço atenção e comprometimento desde o Ivo e as meninas e os meninos. Grata. Cleuza S. do Vale (?) OBS: Mais se tiver alguma coisa concerteza, falarei. Mais no momento nada.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Parabéns pelo acolhimento, educação e profissionalismo. Nicolas.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Muito bom este momento de acolhimento no início desta etapa. Apresentação satisfatória da Luana!
Aposentado	Recepção	Ótimo	Fui muito bem atendida pelo recepcionista.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Se todos os setores da prefeitura fosse do nível do PREVE, tenho certeza não haveriam tantas reclamações.

Pensionista	Recepção	Bom	Vim até aqui p/ ver algumas coisas o rapaz recepcionista viu p/ eu sempre fui bem atendido aqui. Obrigado. Zé Maria.
Servidor ativo	PREV*	Ótimo	Agradeço imensamente o atendimento de todos os profissionais da PREV. Pois atenderam com humanidade, conhecimento, enfim com excelência.
Aposentado	Recepção	Não respondeu	Fui muito bem atendida pelo recepcionista. Nicollas.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Funcionário educado e prestativo, atende bem. Parabéns pelo atendimento. Eberson.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Tudo perfeito.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Excelência em todo o atendimento, atendendo as expectativas.

*As avaliações e os comentários foram atribuídos ao atendimento geral da PREV SÃO JOSÉ quando selecionados mais de um setor.

6 Conclusão

Considerando que 83% dos atendimentos foram avaliados como Ótimos e 8% como Bons, podemos afirmar que o índice de satisfação com o atendimento da PREV SÃO JOSÉ ficou em 91%.



A exemplo do que ocorreu no 1º Trimestre de 2023, a maioria das avaliações são a respeito da Recepção. 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.

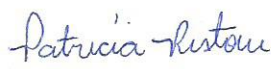
Contudo, é necessário solicitar aos setores de Benefícios e Folha de Pagamentos que se atentem a distribuição dos formulários de pesquisa após os atendimentos para que sejam avaliados periodicamente.

Ata da ducentésima décima primeira reunião ordinária dos membros do Conselho Fiscal da PREV SÃO JOSÉ, realizada às nove horas do dia vinte sete de julho 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 KEPPEM (presidente), MARCIA ANDREIA GROCHOSKA, MILTON TALAMINI CARDOSO, PATRICIA VIERIA LEMES RISTOW e SANDRO MARCOS PAULIK. Presentes também como convidados o Sr. Ivo Cetnarski, Diretor Presidente em exercício da PREV SÃO JOSÉ, e o Diretor Administrativo e Financeiro Sr. Luiz Carlos Bonato. A presente reunião teve como aprovada a seguinte ordem do dia: **1) Relatórios de Rentabilidade das Instituições Financeiras; 2) Balancete do mês de junho/2023; 3) Balancete Bimestral dos meses de maio e junho/2023; 4) Consolidação Geral das Despesas; 5) Orçamento 2024 e 6) Relatório de Ouvidoria – 2º Trimestre 2023.** Em seguida, os conselheiros deliberaram conforme segue: **1) Relatórios de Rentabilidade das Instituições Financeiras:** foi apresentado, pela Diretoria Executiva, 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 Junho/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 Junho foi de 7,90%, frente a uma meta atuarial de 5,37% perfazendo-se assim um total de 147,18% 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. **2) Balancete do mês de Junho/2023:** foram apresentados pela Diretoria Executiva os Balancetes Financeiros (Fundo Previdenciário, Fundo Financeiro, Taxa de Administração e Consolidado) referentes ao mês de Junho/2023, sendo o saldo total do Balancete Consolidado de **R\$ 1.577.778.839,81** após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade, sem ressalvas. **3) Balancete Bimestral dos meses de maio e junho/2023:** foram apresentado pela Diretoria Executiva, os Balancetes Financeiros (Fundo Previdenciário, Fundo Financeiro, Taxa de Administração e Consolidado) referentes ao bimestre de maio e junho/2023, após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade. **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 manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade. **5) Orçamento 2024:** foi apresentado pela Diretoria Executiva o plano de contas e o demonstrativo do Orçamento para o ano de 2024 no valor total de **R\$ 439.700.000,00**, referente ao Fundo Financeiro, Fundo Previdenciário, Taxa de Administração e Total Consolidado. Após deliberação, os conselheiros emitiram parecer favorável pela Aprovação, por unanimidade. **6) Relatório de Ouvidoria – 2º Trimestre 2023:** Foi apresentado o relatório de Ouvidoria referente ao 2º trimestre de 2023 com informações a respeito das manifestações e resultados da sua atuação juntamente com o Resultado da Pesquisa de Satisfação de Atendimento do Trimestre e após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade. O presidente franqueou a palavra e como ninguém fez uso da mesma, a reunião foi encerrada às dez horas e vinte sete 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 KEPPEM (Presidente)
EVELYNE ARTMANN



MARCIA ANDREIA GRÓCHOSKA



PATRICIA VIERIA LEMES RISTOW



MILTON TALAMINI CARDOSO



SANDRO MARCOS PAULIK

Ata da ducentésima décima segunda reunião ordinária dos membros do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ, realizada às nove horas do dia vinte oito do mês de julho 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, MARIA MARLENE FUCKNER CASTILHO, NELSON CASTANHO MAFALDA, PATRICIA DA SILVEIRA DE LIMA, PAULO CESAR MAGNUSKEI (presidente), ROGERIA COSTA DE SOUZA, SORAIA AL FARAH, ZORAIDE ELISABETH SIMM LEPINSKI GOSEK e a conselheira suplente RITA DE CASSIA FELIPE SUCHEK em substituição ao Sr. JOÃO CARLOS FROELICH. Presentes também como convidados o Sr. Ivo Cetnarski, Diretor Presidente em exercício da PREV SÃO JOSÉ, e o Sr. Luiz Carlos Bonato Diretor Administrativo e Financeiro. A presente reunião teve como aprovada a seguinte ordem do dia: **1) Relatórios de Rentabilidade das Instituições Financeiras; 2) Balancete do mês de Junho/2023; 3) Balancete Bimestral dos meses de maio e junho/2023; 4) Orçamento 2024; 5) Relatório de Ouvidoria – 2º Trimestre 2023.** 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 Junho/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 Junho foi de 7,90%, frente a uma meta atuarial de 5,37% perfazendo-se assim um total de 147,18% 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 Junho/2023:** foram apresentados pela Diretoria Executiva os Balancetes Financeiros (Fundo Previdenciário, Fundo Financeiro, Taxa de Administração e Consolidado) referentes ao mês de Junho/2023, sendo o saldo total do Balancete Consolidado de **R\$ 1.577.778.839,81**. Após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis a aprovação dos mesmos. Na oportunidade o Sr. Nelson propôs que o Conselho solicite informações ao município a respeito do pagamento do PASEP e em relação à proposição de ação para pleitear isenção, em razão dos encaminhamentos já efetuados pela Diretoria Executiva da PREV SÃO JOSÉ. Os conselheiros manifestaram-se favoráveis a proposta. **3) Balancete Bimestral dos meses de maio e junho/2023:** foram apresentados pela Diretoria Executiva, os Balancetes Financeiros (Fundo Previdenciário, Fundo Financeiro, Taxa de Administração e Consolidado) referentes ao bimestre de maio e junho/2023, após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade. **4) Orçamento 2024:** foi apresentado pela Diretoria Executiva o plano de contas e o demonstrativo do Orçamento para o ano de 2024 no valor total de **R\$ 439.700.000,00**, referente ao Fundo Financeiro, Fundo Previdenciário, Taxa de Administração e Total Consolidado. Após deliberação, os conselheiros manifestaram-se favoráveis pela sua Aprovação, por unanimidade. **6) Relatório de Ouvidoria – 2º Trimestre 2023:** Foi apresentado o relatório de Ouvidoria referente ao 2º trimestre de 2023 com informações a respeito das manifestações e resultados da sua atuação juntamente com o Resultado da Pesquisa de Satisfação de Atendimento do trimestre e após análise e deliberação os

conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade. O Presidente franqueou a palavra e a Sra. Bianca sugeriu que sejam incluídos as fontes de todas as informações constantes nos Relatório do Panorama Econômico e demais. O presidente franqueou novamente a palavra e como ninguém fez uso da mesma, a reunião foi encerrada às dez horas e vinte 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


MARIA MARLENE FUCKNER CASTILHO

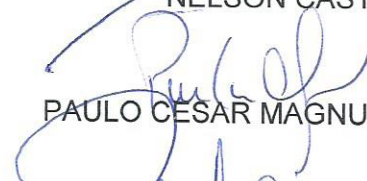

PATRICIA DA SILVEIRA DE LIMA


ROGERIA COSTA DE SOUZA

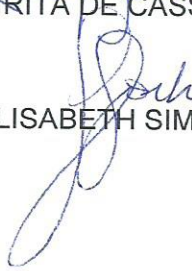

SORAIA AL FARAH


GILMAR DE OLIVEIRA MARQUES


NELSON CASTANHO MAFALDA


PAULO CESAR MAGNUSKEI (Presidente)


RITA DE CASSIA FELIPE SUCHEK


ZORAIDE ELISABETH SIMM LEPINSKI GOSEK