



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

Relatório de Ouvidoria PREV SÃO JOSÉ

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

São José dos Pinhais

Julho de 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
4	Análise dos pontos recorrentes.....	5
5	Providências adotadas.....	5
5.1.1	Manifestações	5
5.1.2	Ações Ouvidoria	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 segundo trimestre de 2023 foi registrada somente 1 manifestação no sistema E-SIC.

3.1 Quantitativo manifestações

conforme a tabela a seguir.

Manifestações recebidas no trimestre de abril a junho de 2023.

Classificação	Abril*	Maió*	Junho*
Solicitações	01	00	00
Informações	00	00	00
Reclamações	00	00	00
Denúncias	00	00	00
Elogios/Agradecimento	00	00	00
Sugestões	00	00	00
Total	01	00	00

*Referente à data de abertura.

3.2 Motivo das manifestações

3.2.1 Solicitações

A manifestação do 2º trimestre de 2023 foi em relação ao acesso ao Sistema da Fintel.

4 Análise dos pontos recorrentes

Não foram constatados.

5 Providências adotadas

5.1.1 Manifestações

Foi informado ao manifestante pelo setor competente que o acesso aos contracheques foi simplificado com a retirada de alguns campos. Também foram disponibilizados os contatos telefônicos e de whatsapp da PREV SÃO JOSÉ para esclarecimento das dúvidas. Informado ainda que a PREV enviou uma servidor até a AFPM para capacitar os ministrantes do Curso de Inclusão Digital, destinado para aposentados, associados e comunidade para o acesso ao sistema da Fintel.

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 no período de abril a junho de 2023:

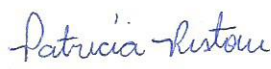
- Atualização da URA, com a inclusão do ramal da Ouvidoria e revisão dos demais ramais do RPPS;

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 KEPPEN (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 KEPPEN (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 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) 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

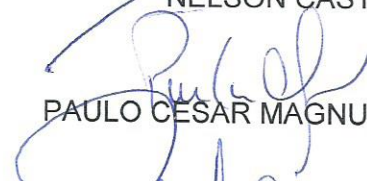

PATRICIA DA SILVEIRA DE LIMA


ROGERIA COSTA DE SOUZA

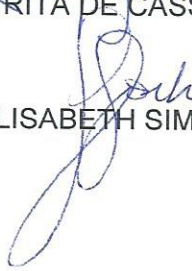

SORAIA AL FARAH


GILMAR DE OLIVEIRA MARQUES


NELSON CASTANHO MAFALDA


PAULO CESAR MAGNUSKEI (Presidente)


RITA DE CASSIA FELIPE SUCHEK


ZORAIDE ELISABETH SIMM LEPINSKI GOSEK