



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

3º 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

Outubro 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	Informações.....	8
5.4	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 terceiro trimestre de 2023 a pesquisa foi respondida por 35 pessoas que se identificaram como: 30 Aposentados; 2 Servidores Ativos, 1 Pensionista, 1 Acompanhante/familiar e 1 Outro.

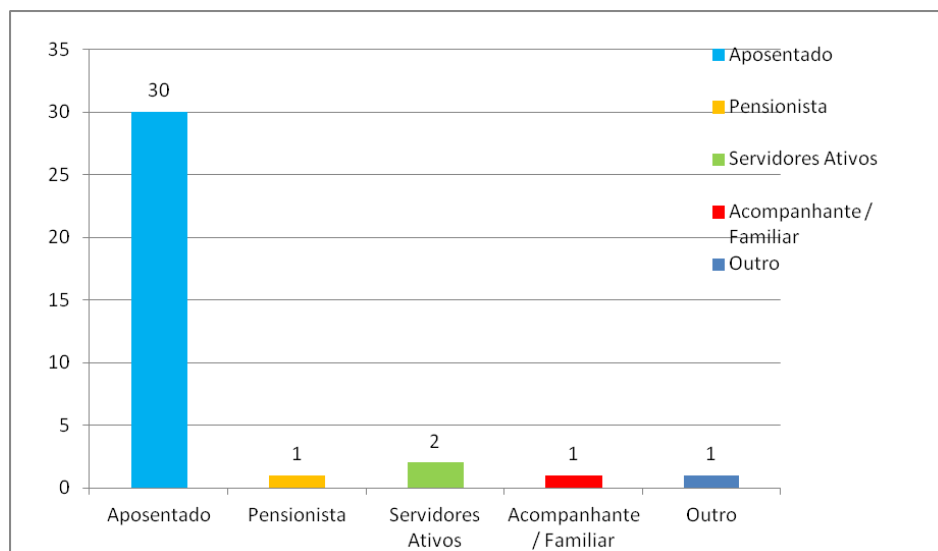
3 Período

Esta pesquisa foi realizada ao longo do terceiro trimestre de 2023, nos meses de julho, agosto e setembro.

4 Avaliação

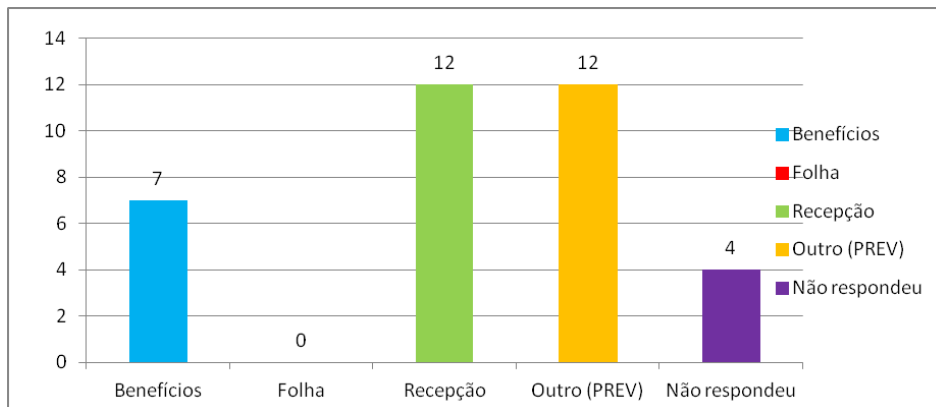
A seguir, demonstração gráfica da avaliação com tabelas ilustrando o resultado quantitativo de cada questão em relação ao 3º trimestre de 2023:

1) Você é:



Resultado: 30 Aposentados; 2 Servidores Ativos; 1 Pensionista; 1 Acompanhante / familiar e Outro.

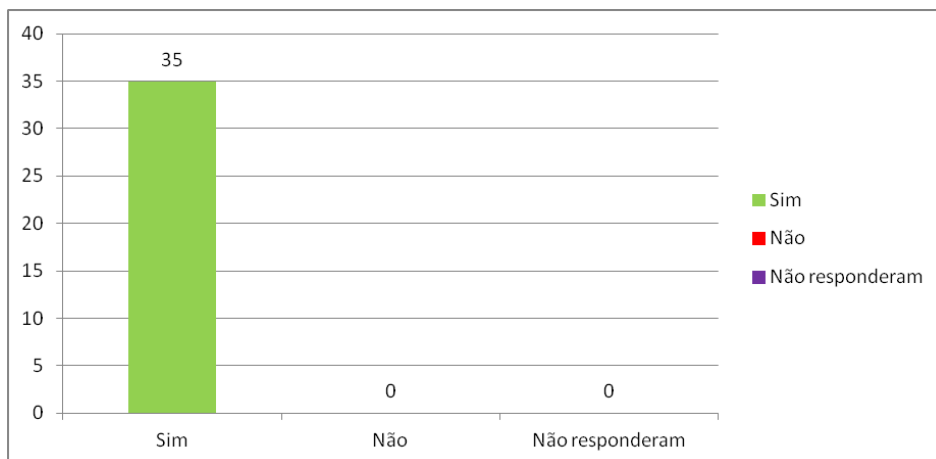
2) Qual setor da PREV você gostaria de avaliar?



Resultado:

12 avaliações referentes à Recepção; 7 avaliações referentes ao Setor de Benefícios; 12 selecionaram todas as opções ou mais de uma opção e foram atribuídas a PREV SÃO JOSÉ e 4 não responderam.

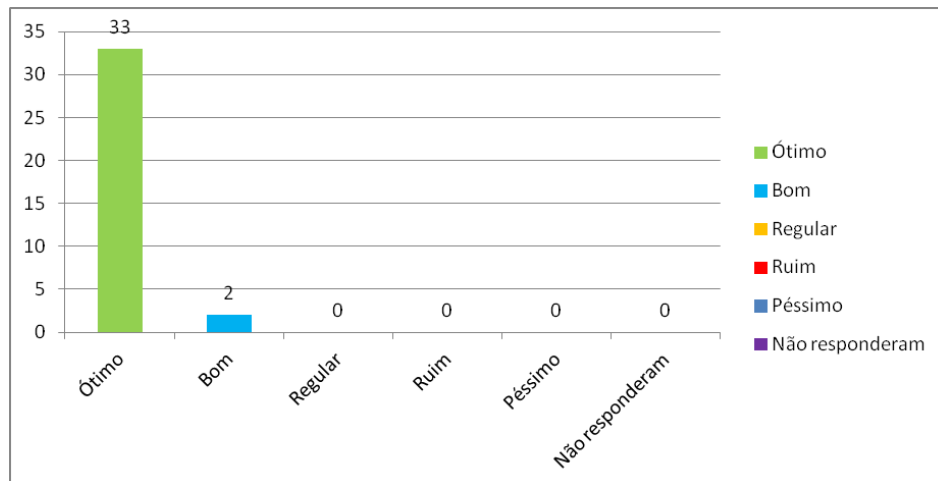
3) Sua solicitação foi atendida?



Resultado:

35 pessoas responderam que sim.

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



Resultado:

33 Avaliações "Ótimo"; 2 Avaliações "Bom".

5 Comentários

5.1 Sugestões

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Recepção	Ótimo	"O Site da PREV que precisa melhorar pois toda vez que preciso sempre está em manutenção, faz tempo. Grato. Genésio Pulcides."
			Foram feitas tentativas de contato com o Sr. Genésio, porém, não conseguimos êxito. A atualização do site da PREV é uma necessidade já identificada pela Ouvidoria e comunicada a Diretoria Administrativa. Essa manifestação será novamente encaminhada.

5.2 Solicitação

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Benefícios	Ótimo	"Gostaria de continuar recebendo comprovante de pagamento (holerite) em minha casa. Aparecida dos Santos Bruneli. Rua Isaías Régis de Miranda, 3213 Boqueirão."

			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 Informações

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Benefícios	Bom	"Gostaria de saber como posso avaliar meus consi." O comentário ficou incompleto e sem o registro do contato não foi feito nenhum tipo de tentativa de resposta.

5.4 Elogios

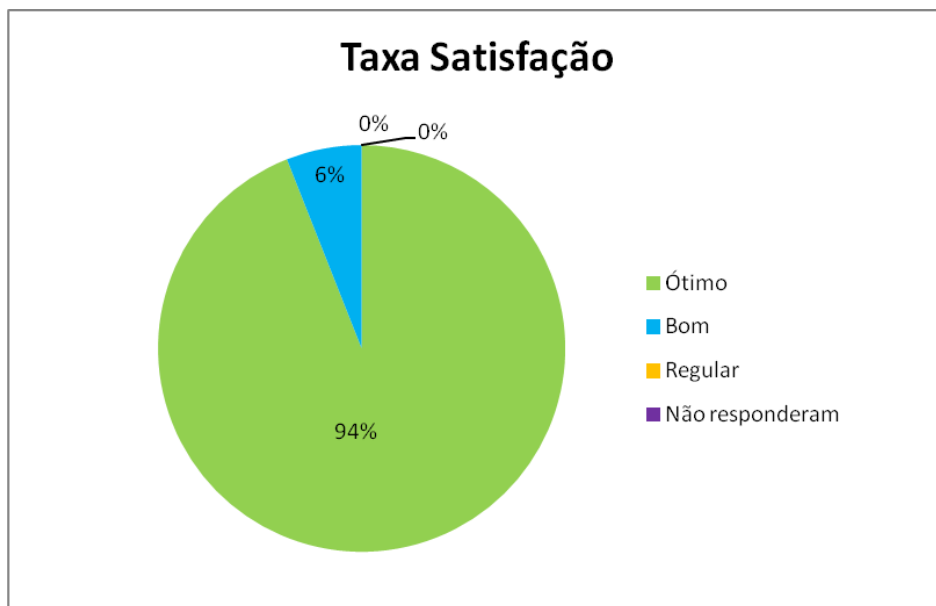
Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Benefícios	Ótimo	Parabéns ao pessoal que nos atende principalmente a Ana Paula Santos de Carvalho. Excelente atendimento.
Aposentado	Nenhum	Ótimo	Tudo muito bom. Só agradecer.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Educados e atenciosos. Divahir Gois Cascão
Aposentado	Recepção	Ótimo	Atendimento muito bom.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Atendimento de qualidade. Vou trazer uma capa de crochê p/ garrafão de água.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Parabéns pelo atendimento. Nota 1.000.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Gratidão sempre pelo excelente atendimento. Parabéns.
Servidor Ativo	Recepção	Ótimo	Todos foram muito atenciosos e prestativos. Parabéns!
Aposentado	PREV*	Ótimo	O atendimento sempre foi e continua sendo ético, técnico e sempre tira nossas (minhas) duvidas, sobre o assunto abordado no momento. Agradeço em meu nome e dos demais que não lembram de agradecer. Luci Nenevê. 29/09/23
Acompanhante / Familiar	Recepção	Ótimo	Excelente atendimento.

Aposentado/Servidor ativo	Nenhum	Ótimo	Todo muito bom atendimento, sempre inovando. Parabéns!
Aposentado	Benefícios	Ótimo	Excelente atendimento. Obrigada pela atenção. Ane Mary. 15/09/2023
Aposentado	PREV*	Ótimo	Todos muito pacientes e prestativos.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Profissionalismo + Acolhimento. Parabéns à equipe! Gratidão. Sônia Cam
Aposentado	Nenhum	Ótimo	Bom atendimento
Aposentado	Recepção	Ótimo	Ótimo funcionário.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Todas as vezes que precisei de atendimento do PREV fui muito bem atendida, sempre resolvido o que precisava. Muito obrigada.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Muito bom o rapaz é 10. A PREV está de parabéns.
Aposentado	Recepção	Nenhum	Fui muito bem atendida. Todos prontos à atender minha solicitação. E ainda cheguei bem no final do horário. Agradeço à todos pela atenção.
Aposentado	Benefícios	Bom	Eu estou satisfeito com os serviços de vocês, ok. Obrigado.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Sempre que precisei do atendimento da PREV, fui muito bem atendida. Obrigada pelo atendimento de hoje! Bom dia! Vilma Machado Munhoz.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Recepção, muito bem atendido pelos meninos.

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

6 Conclusão

Considerando que 94% dos atendimentos foram avaliados como Ótimos e 6% como Bons, podemos afirmar que o índice de satisfação com o atendimento da PREV SÃO JOSÉ ficou em 100%.



A exemplo do que ocorreu no 1º e 2º 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 quinta reunião ordinária dos membros do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ, realizada às nove horas do dia vinte sete do mês de outubro 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, PAULO CÉSAR MAGNUSKEI (presidente), PATRICIA DA SILVEIRA DE LIMA, ROGERIA COSTA DE SOUZA, SORAIA AL FARAH e ZORAIDE ELISABETH SIMM LEPINSKI GOSEK. Presentes também como convidados o Sr. Ivan Ferreira de Melo, Diretor Presidente da PREV SÃO JOSÉ, o 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 Setembro/2023; 3) Apresentação do Relatório de Ouvidoria – Terceiro Trimestre de 2023; 4) Relatório de receitas e 7) Taxa de administração.** 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 Setembro/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 Setembro foi de 9,07%, frente a uma meta atuarial de 7,34% perfazendo-se assim um total de 123,59% 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 Setembro/2023:** foram apresentados pela Diretoria Executiva os Balancetes Financeiros (Fundo Previdenciário, Fundo Financeiro, Taxa de Administração e Consolidado) referentes ao mês de Setembro /2023, sendo o saldo total do Balancete Consolidado de **R\$ 1.595.078.021,92**. Após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis a aprovação dos mesmos. **3) Apresentação do Relatório de Ouvidoria – Terceiro Trimestre de 2023:** Foi apresentado o relatório de Ouvidoria referente ao 3º 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. **4) Relatório de receitas:** Foi apresentado o relatório de Receitas referente ao mês de Setembro contendo informações sobre as entradas de valores contemplando os Fundos Financeiro e Previdenciário e após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade. **5) Taxa de administração:** Foi apresentado o relatório das entradas e saídas referente à Taxa de Administração do mês de Setembro e após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade. O presidente franqueou a palavra e o Sr. João Carlos Froelich aproveitou a oportunidade para parabenizar os servidores públicos do município, em especial os aposentados, pelo dia do Servidor Público comemorado no dia 28 de outubro. O presidente franqueou novamente a palavra e como ninguém fez uso da mesma, a reunião foi encerrada às nove horas e trinta e cinco minutos, da qual eu, *Anna P. F. Rodrigues Grokoski*,

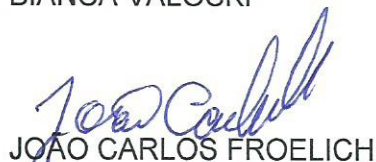
secretária executiva "ad hoc", lavrei a presente ata, que após lida e aprovada, será assinada pelos Conselheiros presentes.



BIANCA VALOSKI



GILMAR DE OLIVEIRA MARQUES



JOÃO CARLOS FROELICH



MARIA MARLENE FUCKNER CASTILHO



NELSON CASTANHO MAFALDA



PATRÍCIA DA SILVEIRA DE LIMA



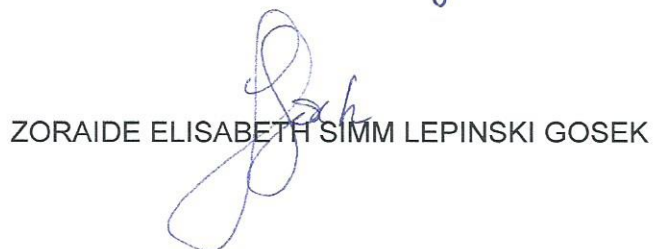
PAULO CÉSAR MAGNUSKEI



ROGERIA COSTA DE SOUZA



SORAIÁ AL FARAH



ZORAIDE ELISABETH SIMM LEPINSKI GOSEK

Ofício nº 010/2023-CONAD

Em, 27 de Outubro de 2023.

Senhor Diretor Presidente,

Encaminhamos, em anexo, cópia da **Ata da 215ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ**, realizada no dia 27 de Outubro de 2023, contendo as deliberações sobre os assuntos constantes da Pauta.

Atenciosamente,


PAULO CÉSAR MAGNUSKEI
Presidente do CONAD

Sr. IVAN FERREIRA DE MELO
Diretor Presidenteda PREV SÃO JOSÉ