



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

4º 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

Janeiro de 2024

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	8

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 quarto trimestre de 2023 a pesquisa foi respondida por 11 pessoas que se identificaram como: 7 Aposentados; 1 Servidores Ativos, 2 Pensionistas, 1 Acompanhante/familiar e 0 Outro.

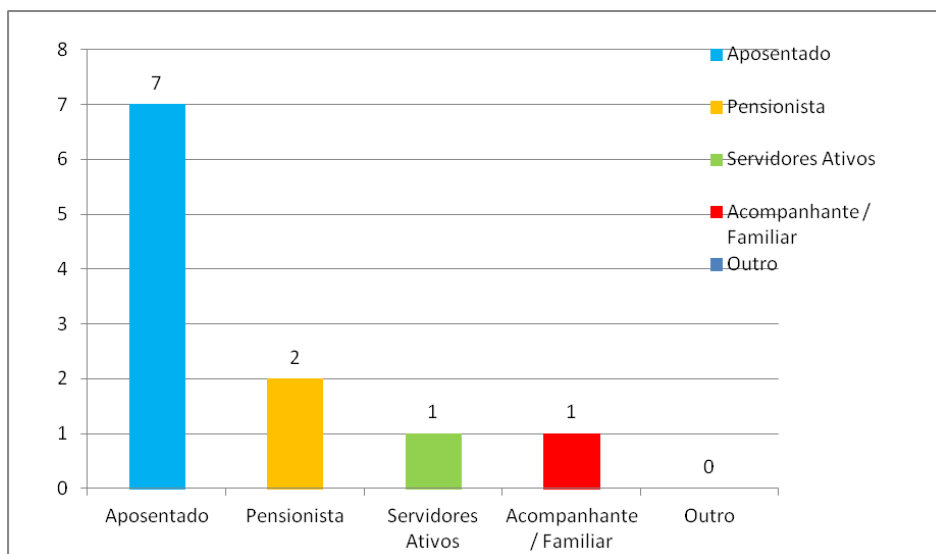
3 Período

Esta pesquisa foi realizada ao longo do Quarto trimestre de 2023, nos meses de Outubro, Novembro e Dezembro.

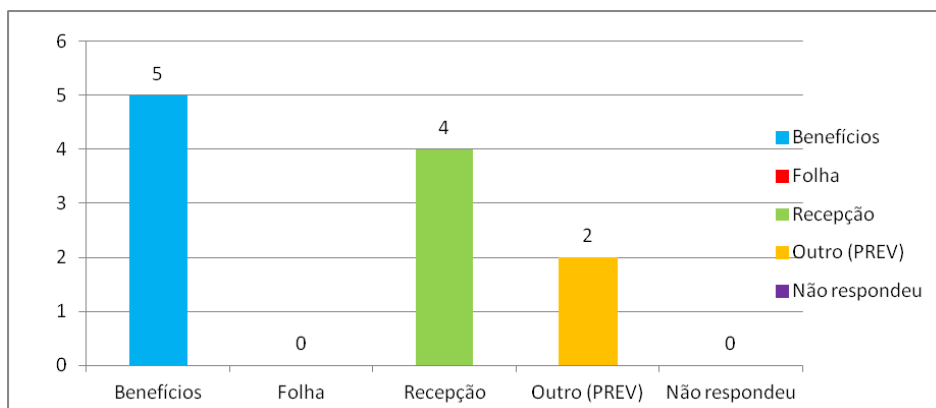
4 Avaliação

A seguir, demonstração gráfica da avaliação com tabelas ilustrando o resultado quantitativo de cada questão em relação ao 4º trimestre de 2023:

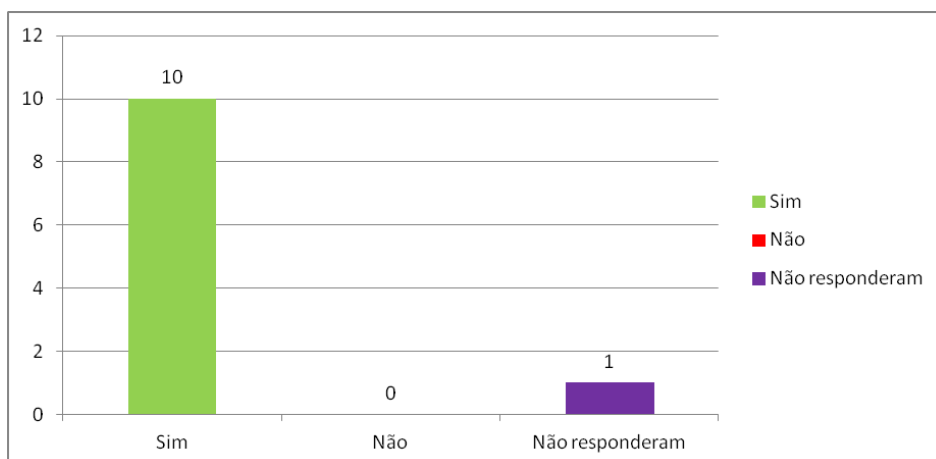
1) Você é:



Resultado: 7 Aposentados; 1 Servidores Ativos; 2 Pensionistas; 1 Acompanhante / familiar e 0 Outro.

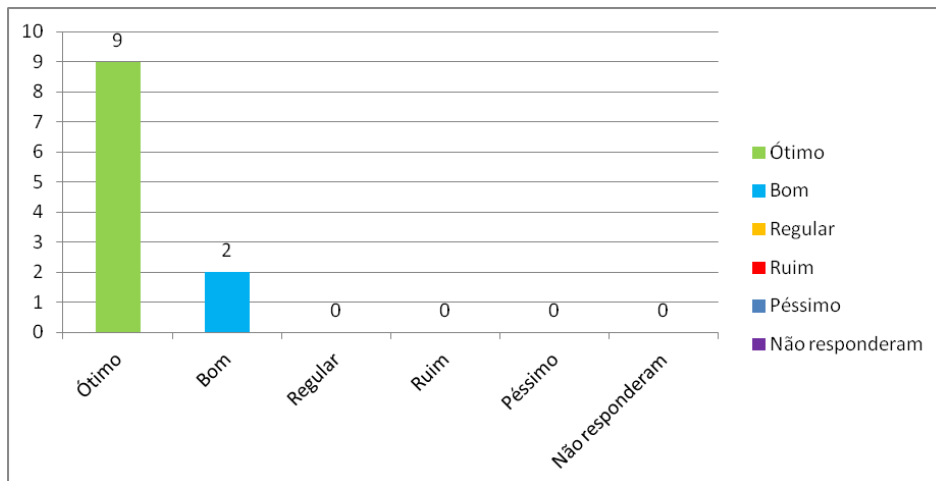
2) Qual setor da PREV você gostaria de avaliar?**Resultado:**

4 avaliações referentes à Recepção; 5 avaliações referentes ao Setor de Benefícios; 2 selecionaram todas as opções ou mais de uma opção e foram atribuídas a PREV SÃO JOSÉ e 0 não responderam.

3) Sua solicitação foi atendida?**Resultado:**

10 pessoas responderam que sim.

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



Resultado:

9 Avaliações "Ótimo"; 2 Avaliações "Bom".

5 Comentários

5.1 Sugestões

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Benefício	Ótimo	"Sugestão: Fazer uma carteirinha para os aposentados."
			A sugestão será estudada.

5.2 Solicitação

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Benefícios	Bom	"Gostaria que a PREV adiantasse o pagamento do 13º dos aposentados como Curitiba fez. Obrigado."
			A data prevista para o pagamento da segunda parcela do 13º foi adiantada no nosso calendário.

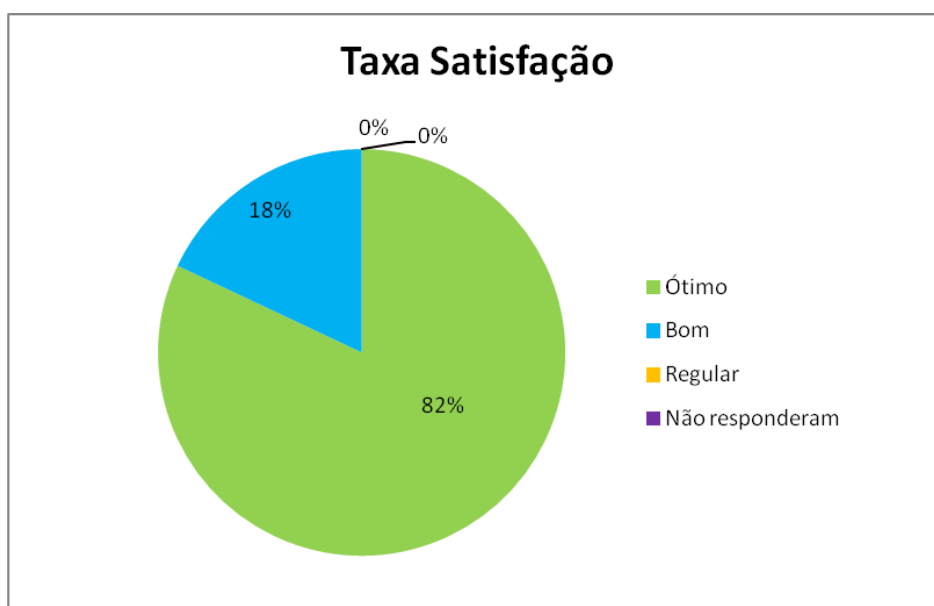
5.3 Elogios

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Recepção	Bom	"Agradeço ao atendimento e gentileza dos atendentes."
Aposentado	Recepção	Ótimo	"O Nicolas é um menino de ouro S2"
Pensionista	Benefício	Ótimo	"Agradeço pelo bom atendimento. Ótimo. Muito obrigado. (Ana Paula)"
Aposentado	Benefício	Ótimo	"Muito eficaz e altamente atencioso."
Acompanhante	Recepção	Ótimo	"Bem atendido."
Aposentado	PREV*	Ótimo	"Todas as vezes em que eu estive na PREV fui bem atendida, com informações claras, rapidez e com atenção."
Servidor Ativo	Recepção	Ótimo	"Fui orientada com excelência. Servidores educados. Que Deus abençoe cada servidor. Deus acima de tudo. Feliz Natal e Boas Festas de Final de Ano."

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

6 Conclusão

Considerando que 82% dos atendimentos foram avaliados como Ótimos e 18% como Bons, podemos afirmar que o índice de satisfação com o atendimento da PREV SÃO JOSÉ ficou em 100%.

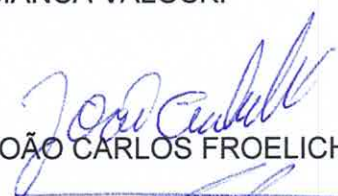


No 4º Trimestre de 2023, foi constatada uma diminuição no número de pesquisas respondidas, em contra partida, verificamos um pequeno aumento das avaliações ao setor de benefícios em relação à Recepção.

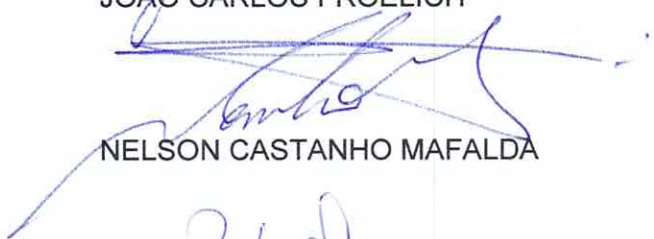
Ata da **ducentésima décima nona reunião ordinária dos membros do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ**, realizada às catorze horas do dia vinte e seis do mês de fevereiro do ano de dois mil e vinte e quatro, na sala de reuniões da PREV SÃO JOSÉ, atendendo convocação da Diretoria Executiva. Após 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, 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 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) Relatório de Receitas do Mês de Janeiro/2024; 3) Relatório da Taxa de Administração do Mês de Janeiro/2024; 4) Relatório dos Saldos e Folha de Pagamentos do Mês de Janeiro/2024; 5) Balancete do mês de Janeiro/2024; 6) Relatório de Ouvidoria 4º Trimestre 2023.** Pela ordem, 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 janeiro/2024. 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 Janeiro foi de 0,04%, frente a uma meta atuarial de 0,85% perfazendo-se assim um total de 5,21% 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) Relatório de Receitas do Mês de Janeiro/2024:** Foi apresentado o relatório de Receitas referente ao mês de janeiro 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. **3) Relatório da Taxa de Administração do Mês de Janeiro/2024:** Foi apresentado o relatório das entradas e saídas referente à Taxa de Administração do mês de janeiro e após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade. **4) Relatório dos Saldos e Folha de Pagamentos do Mês de Janeiro/2024:** Foi apresentado, em planilha anexa, o relatório dos fundos Previdenciário e Financeiro e planilha contemplando a despesa da folha de benefícios de janeiro dos fundos Previdenciário e Financeiro e após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade. **5) Balancete do mês de Janeiro/2024:** foram apresentados pela Diretoria Executiva os Balancetes Financeiros (Fundo Previdenciário, Fundo Financeiro, Taxa de Administração e Consolidado) referentes ao mês de janeiro/2024, sendo o saldo total do Balancete Consolidado de **R\$ 1.680.799.819,95**. Após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis a aprovação dos mesmos. **6) Relatório Ouvidoria 4º trimestre 2023:** Foi apresentado o relatório de Ouvidoria referente ao 4º trimestre de 2023 com informações a respeito das manifestações e resultados da sua atuação e após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis a aprovação do mesmo. O presidente franqueou a palavra e como ninguém fez uso da mesma, a reunião foi encerrada às catorze horas e cinquenta e um minutos, da qual eu, *Alessandra Carolina Bornancin*, secretária executiva "ad hoc", lavrei a presente ata, que após lida e aprovada, será assinada pelos Conselheiros presentes.



BIANCA VALOSKI



JOÃO CARLOS FROELICH



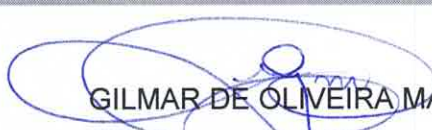
NELSON CASTANHO MAFALDA



PAULO CÉSAR MAGNUSKEI



SORAIA AL FARAH



GILMAR DE OLIVEIRA MARQUES



MARIA MARLENE FUCKNER CASTILHO



PATRICIA DA SILVEIRA DE LIMA



ROGERIA COSTA DE SOUZA



ZORAIDE ELISABETH SIMM LEPINSKI GOSEK

Ofício nº 002/2024-CONAD

Em, 26 de Fevereiro de 2024.

Senhor Diretor Presidente,

Encaminhamos, em anexo, cópia da **Ata da 219ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ**, realizada no dia 26 de Fevereiro de 2024, 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