



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

Relatório de Ouvidoria PREV SÃO JOSÉ

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

São José dos Pinhais

Janeiro de 2024

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	4
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	5

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 4º Trimestre de 2023 e 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 sitio 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 4º trimestre de 2023 foram registradas somente 2 manifestações no sistema E-SIC.

3.1 Quantitativo manifestações

conforme a tabela a seguir.

Manifestações recebidas no trimestre de Outubro a Dezembro de 2023.

Classificação	Outubro*	Novembro*	Dezembro*
Solicitações	00	01	01
Informações	00	00	00
Reclamações	00	00	00
Denúncias	00	00	00
Elogios/Agradecimento	00	00	00
Sugestões	00	00	00
Total	00	01	01

*Referente à data de abertura.

3.2 Motivo das manifestações

3.2.1 Solicitações

As manifestações do 4º trimestre de 2023 foram: 2 (duas) solicitações de CTCs.

4 Análise dos pontos recorrentes

Não foram constatados.

5 Providências adotadas

5.1.1 Manifestações

Todas as solicitações foram atendidas.

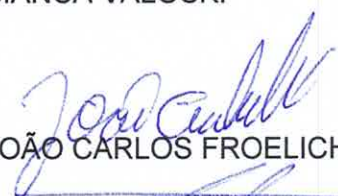
5.1.2 Ações Ouvidoria

No 4º trimestre de 2023, no mês de novembro, foi criado o canal da PREV SÃO JOSÉ no whatsapp como mais um meio de comunicação com os segurados e a sociedade em geral.

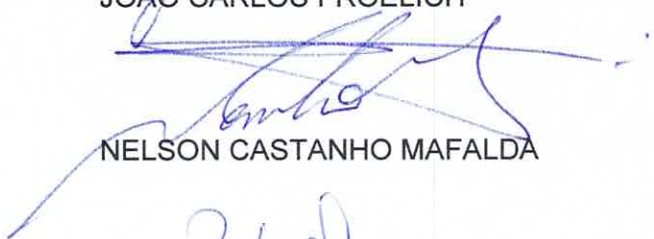
Ata da **ducentésima décima nona reunião ordinária dos membros do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ**, realizada às catorze horas do dia vinte e seis do mês de fevereiro do ano de dois mil e vinte e quatro, na sala de reuniões da PREV SÃO JOSÉ, atendendo convocação da Diretoria Executiva. Após 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



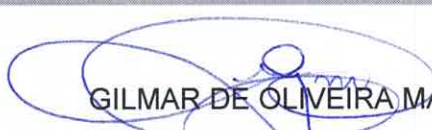
NELSON CASTANHO MAFALDA



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