



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

1º Trimestre de 2024

DIRETORIA - EXECUTIVA

Ivan Ferreira de Melo

Diretor Presidente

Luiz Carlos Bonato

Diretor Administrativo e Financeiro

Ivo Cetnarski

Diretor de Benefícios

Comissão Pró Gestão

Gisele Berton Rodrigues

Keylla Cristina Pestana de Moraes

Rodrigo Taborda Cordeiro

Ouvidora

Alessandra Carolina Bornancin

Versão 1.0

São José dos Pinhais

2024

Sumário

1	Apresentação.....	4
2	Público	5
3	Período	5
4	Avaliação.....	5
5	Comentários	7
	5.1 Elogios	7
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 formulário de Pesquisa de Satisfação foi elaborado e disponibilizado no fim de fevereiro de 2023 com foco na avaliação da experiência do público quanto ao atendimento da Autarquia. É composto por 4 questões com alternativas de resposta e um espaço para comentário. Para o controle foi estabelecida uma meta 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 período em que esteve disponível foi respondida por 12 pessoas: 7 Aposentados; 3 Servidores Ativos e 2 Pensionista.

3 Período

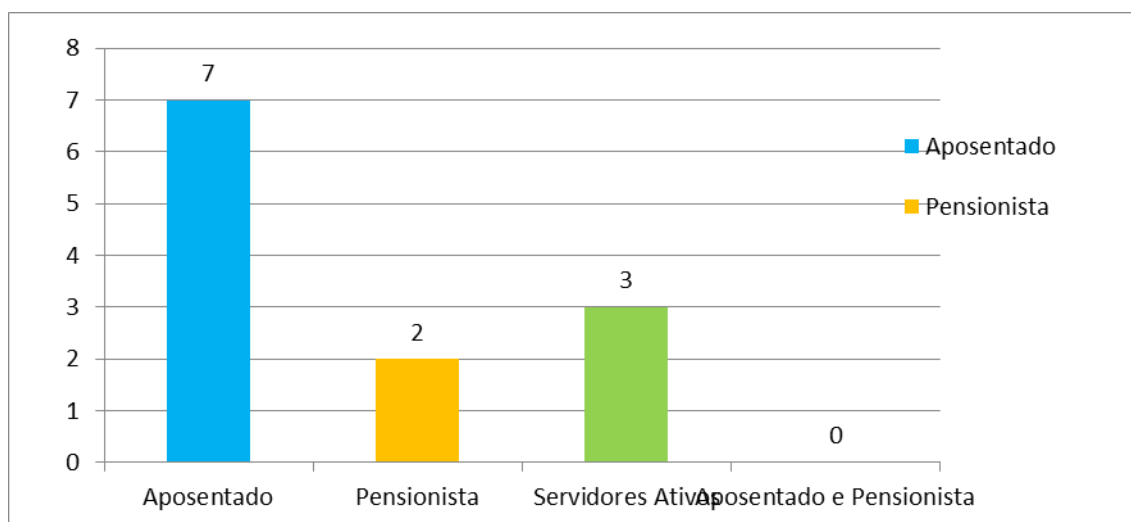
O formulário de pesquisa foi disponibilizado no fim de fevereiro e permanece disponível na Recepção da PREV SÃO JOSÉ e no Departamento de Benefícios sendo realizada quase que diariamente, de forma voluntária pelos beneficiários, segurados e público geral da Autarquia.

A compilação dos resultados será feita a cada trimestre e apresentada junto com o Relatório de Ouvidoria.

4 Avaliação

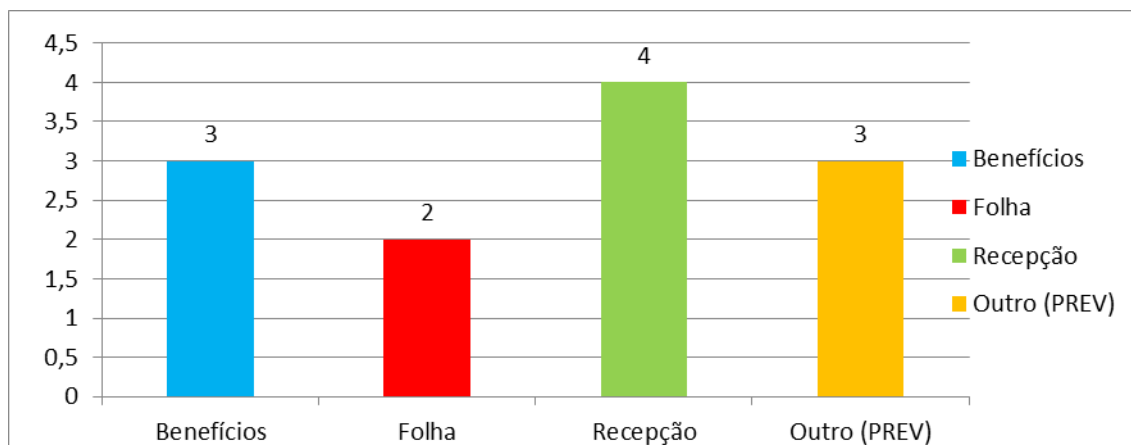
A seguir, demonstração gráfica da avaliação com tabelas ilustrando o resultado quantitativo de cada questão em relação ao 1º trimestre de 2023:

1) Você é:



Resultado: 7 Aposentados; 3 Servidores Ativos; 2 Pensionista.

2) Qual setor da PREV você gostaria de avaliar?

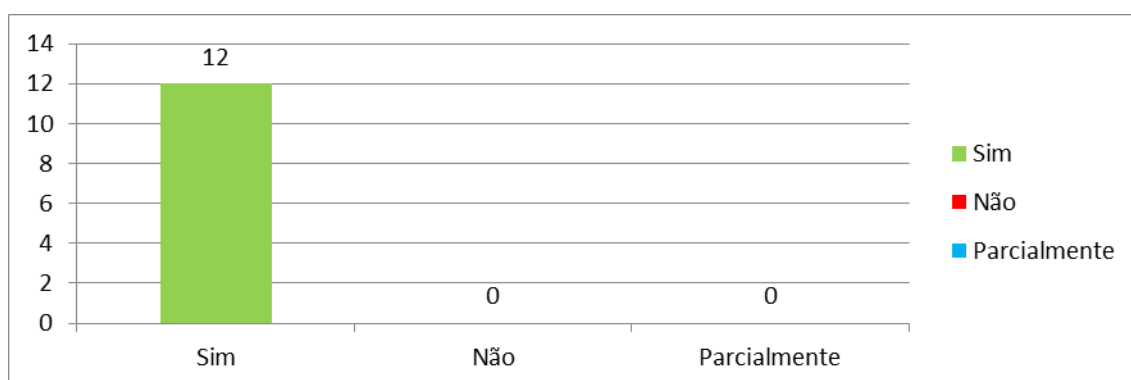


Resultado:

4 avaliações referentes à Recepção; 3 avaliações referentes ao Setor de Benefícios; 2 avaliações referentes ao Setor de Folha de Pagamentos e 3 avaliações foram atribuídas à PREV SÃO JOSÉ pois não indicaram o setor, ou selecionaram todas as opções ou mais de uma opção.

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 demais setores que se atentem a distribuição dos formulários de pesquisa após os atendimentos para que sejam avaliados periodicamente.

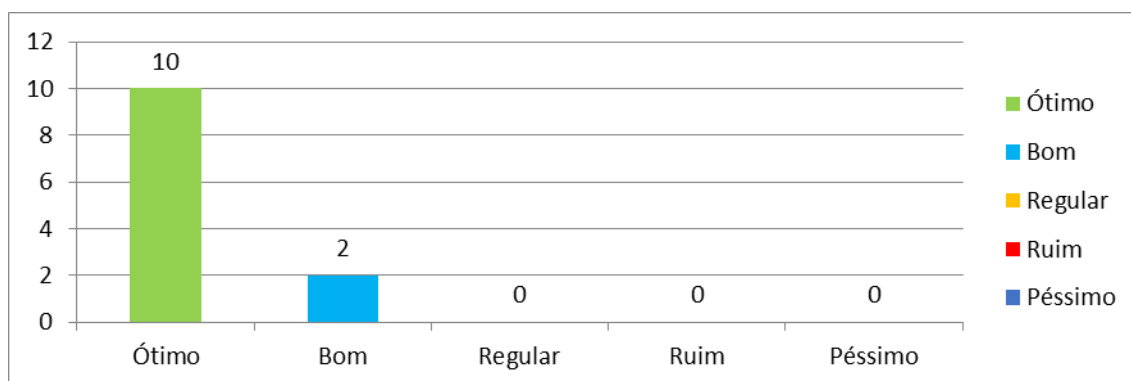
3) Sua solicitação foi atendida?



Resultado:

Todos as 12 pessoas responderam que sim, foram atendidas.

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



Resultado:

10 (dez) Avaliações “Ótimo”; 2 (duas) Avaliações “Bom”.

5 Comentários

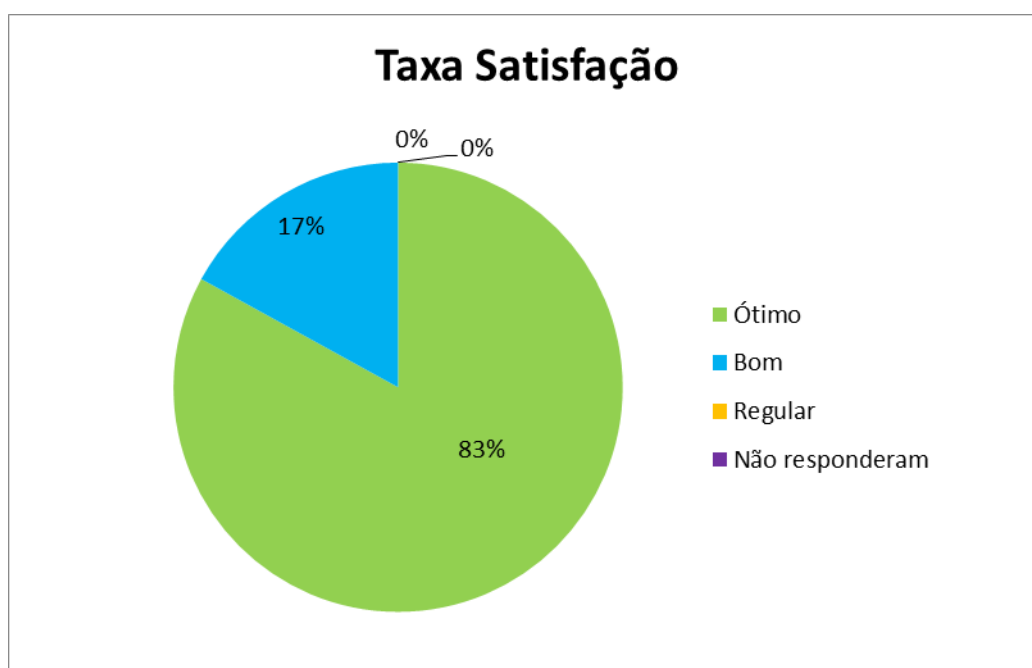
5.1 Elogios

Categoria	Sector	Avaliação	Manifestação
Servidor Ativo	Outros Prev	Bom	Maravilha de atendimento desde a recepção até o setor de benefícios.
Pensionista	Outros Prev	Ótimo	Muito Bom
Aposentado	Benefícios	Ótimo	Tudo Bom
Aposentado	Recepção	Ótimo	Boa tarde e bom trabalho
Aposentado	Recepção	Ótimo	Parabéns pelo trabalho feito
Pensionista	Benefícios	Ótimo	Todos muito atenciosos e educados
Aposentado	Folha	Ótimo	Cristiano, excelente atendimento. Obrigada
Servidor Ativo	Benefícios	Ótimo	Parabéns
Aposentado	Recepção	Bom	Estou muito satisfeita e grata pelos serviços prestados pela PREV. Inclusive me orientaram sobre erros na folha de pagamento por ocasião de minha aposentadoria. Sou grata!!

*As avaliações e os comentários foram atribuídos ao atendimento geral da PREV SÃO JOSÉ quando não informado o setor.

6 Conclusão

Considerando que 83% dos atendimentos foram avaliados como Ótimos e 17% como Bons, podemos afirmar que o índice de satisfação com o atendimento da PREV SÃO JOSÉ ficou em 100%.

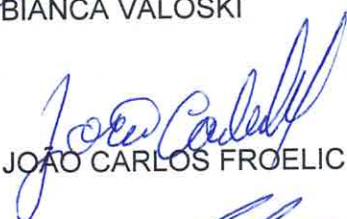


Ata da ducentésima vigésima primeira reunião ordinária dos membros do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ, realizada às nove horas do dia vinte e seis do mês de abril do ano de dois mil e vinte e quatro, na sala de reuniões da PREV SÃO JOSÉ, atendendo convocação da Diretoria Executiva. Após abertos 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, 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) Relatório de Receitas do Mês de Março/2024; 3) Relatório da Taxa de Administração do Mês de Março/2024; 4) Relatório dos Saldos e Folha de Pagamentos do Mês de Março/2024; 5) Balancete do mês de Março/2024; 6) Relatório Ouvidoria 1º Trimestre 2024 7) Pedido De Afastamento- Desincompatibilização.** 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 março/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 março foi de 1,28%, frente a uma meta atuarial de 2,61% perfazendo-se assim um total de 48,86% 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 Março/2024:** Foi apresentado o relatório de Receitas referente ao mês de março 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 Março/2024:** Foi apresentado o relatório das entradas e saídas referente à Taxa de Administração do mês de março 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 Março/2024:** Foi apresentado, em planilha anexa, o relatório dos fundos Previdenciário e Financeiro e planilha contemplando a despesa da folha de benefícios de março 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 Março/2024:** foram apresentados pela Diretoria Executiva os Balancetes Financeiros (Fundo Previdenciário, Fundo Financeiro, Taxa de Administração e Consolidado) referentes ao mês de março/2024, sendo o saldo total do Balancete Consolidado de **R\$1.708.986.674,91**. Após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis a aprovação dos mesmos. **6) Relatório Ouvidoria 1º trimestre 2024:** Foi apresentado o relatório de Ouvidoria referente ao 1º trimestre de 2024 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. **7) Pedido De Afastamento – Desincompatibilização:** Foi analisada pelos conselheiros presentes o pedido de desincompatibilização da conselheira suplente Sandra Ferreira Cesar e após análise e deliberação os conselheiros manifestaram-se favoráveis à sua aprovação por unanimidade, foi deliberado ainda para que seja encaminhado a Assessoria Jurídica da Prev pedido de análise para uma possível nomeação provisória em situações de afastamento

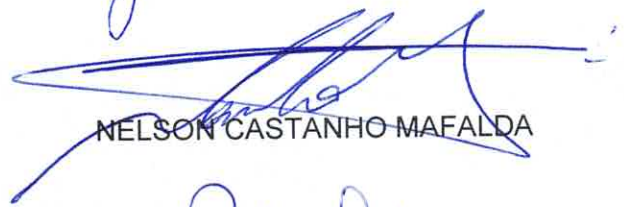
como o presente, visando a manutenção da paridade dentro do conselho. O presidente franqueou a palavra e como ninguém fez uso da mesma, a reunião foi encerrada às nove horas e cinquenta minutos, da qual eu, *Alessandra Carolina Bornancin*, secretária executiva "ad hoc", lavrei a presente ata, que após lida e aprovada, será assinada pelos Conselheiros presentes.



BIANCA VALOSKI



JOÃO CARLOS FROELICH



NELSON CASTANHO MAFALDA



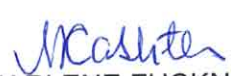
PAULO CESAR MAGNUSKEI



SORAIÁ AL FARAH



GILMAR DE OLIVEIRA MARQUES



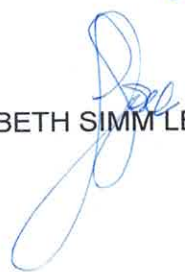
MARIA MARLENE FUCKNER CASTILHO



PATRICIA DA SILVEIRA DE LIMA



ROGERIA COSTA DE SOUZA



ZORAIDE ELISABETH SIMM LEPINSKI GOSEK

Ofício nº004/2024 - CONAD

Em, 26 de Abril de 2024.

Senhor Diretor Presidente,

Encaminhamos, em anexo, cópia da **Ata da 221ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ**, realizada no dia 26 de Abril de 2024, contendo as deliberações sobre os assuntos constantes da Pauta.

Atenciosamente,


PAULO CÉSAR MAGNUSKEI
Presidente do CONAD

Sr. IVAN FERREIRA DE MELO
Diretor Presidente da PREV SÃO JOSÉ