



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

Relatório de Ouvidoria

PREV SÃO JOSÉ

2º 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

Gisele Berton Rodrigues - Suplente

Versão 1.0

São José dos Pinhais

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	5
3.1	Quantitativo manifestações	5
3.2	Motivo das manifestações	5
3.2.1	Solicitações	5
3.2.2	Informações	5
4	Análise dos pontos recorrentes	6
5	Providências adotadas	6
5.1.1	Manifestações	6
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 2º Trimestre de 2024 e 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 site 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 2º trimestre de 2024 foram registradas 07 manifestações no sistema E-SIC.

3.1 Quantitativo manifestações

Conforme a tabela a seguir:

Manifestações recebidas no 2º trimestre de 2024.

Classificação	Abril*	Maio*	Junho*
Solicitações	04	02	00
Informações	00	00	01
Reclamações	00	00	00
Denúncias	00	00	00
Elogios/Agradecimento	00	00	00
Sugestões**	00	00	00
Total	04	02	01

*Referente à data de abertura

** Incluído de acordo com a Lei 13.460 de 2017 - Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público.

3.2 Motivo das manifestações

3.2.1 Solicitações

- 04 solicitações de Certidão de Tempo de Contribuição;
- 01 solicitação de Declaração de Tempo Não Utilizado;
- 01 solicitação de Guia de Contribuição Previdenciária.

3.2.2 Informações

- 01 solicitação de informação sobre andamento de protocolo.

4 Análise dos pontos recorrentes

Não foram constatados.

5 Providências adotadas

5.1.1 Manifestações

Todas as solicitações foram respondidas.

5.1.2 Ações Ouvidoria

No 2º trimestre de 2024 não foram implementadas novas ações pela Ouvidoria da PREV SÃO JOSÉ.