



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

Relatório de Ouvidoria PREV SÃO JOSÉ

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

São José dos Pinhais

Outubro de 2023

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	5
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 3º Trimestre de 2023 e um novo 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 sítio 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 segundo trimestre de 2023 foi registrada somente 3 manifestações no sistema E-SIC.

3.1 Quantitativo manifestações

conforme a tabela a seguir.

Manifestações recebidas no trimestre de julho a setembro de 2023.

Classificação	Julho*	Agosto*	Setembro*
Solicitações	01	00	02
Informações	00	00	00
Reclamações	00	00	00
Denúncias	00	00	00
Elogios/Agradecimento	00	00	00
Sugestões	00	00	00
Total	01	00	02

*Referente à data de abertura.

3.2 Motivo das manifestações

3.2.1 Solicitações

As manifestações do 3º trimestre de 2023 foram: 2 (duas) solicitações de CTCs e 1 (uma) solicitação de Cópia do Processo de aposentadoria.

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

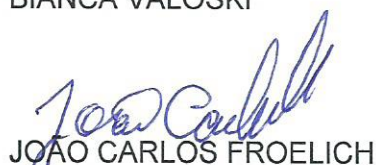
No 3º trimestre de 2023 não foram implementadas novas ações pela Ouvidoria da PREV SÃO JOSÉ.

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*,

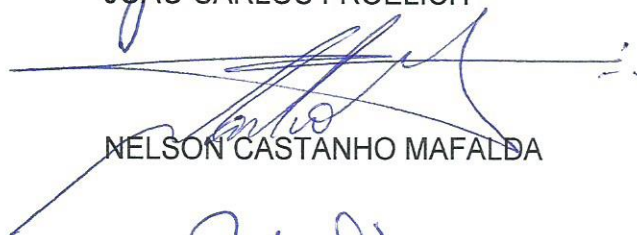
secretária executiva "ad hoc", lavrei a presente ata, que após lida e aprovada, será assinada pelos Conselheiros presentes.



BIANCA VALOSKI



JOÃO CARLOS FROELICH



NELSON CASTANHO MAFALDA



PAULO CÉSAR MAGNUSKEI



SORAIÁ AL FARAH



GILMAR DE OLIVEIRA MARQUES



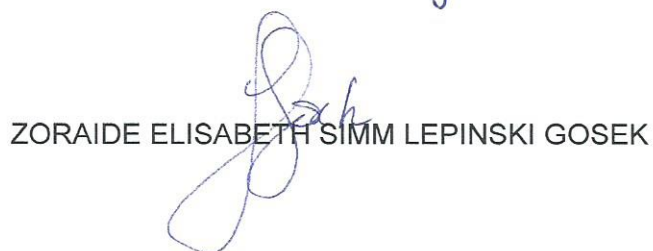
MARIA MARLENE FUCKNER CASTILHO



PATRÍCIA DA SILVEIRA DE LIMA



ROGERIA COSTA DE SOUZA



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