



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

Relatório de Ouvidoria PREV SÃO JOSÉ

4º Trimestre de 2024

DIRETORIA - EXECUTIVA

Ivan Ferreira de Melo

Diretor Presidente

Gisele Berton Rodrigues

Diretora Administrativa

Ivo Cetnarski

Diretor de Benefícios

Luiz Carlos Bonato

Diretor Financeiro

Giuliano Rodrigo Boscardin

Diretor Jurídico

Comissão Pró Gestão

Ana Paula Santos de Carvalho Bortolan

Anna Paula Feitosa Rodrigues Grokoski

Gisele Berton Rodrigues

Keylla Cristina Pestana de Moraes

Ouvidora

Anna Paula Feitosa Rodrigues Grokoski

Janeiro de 2025

São José dos Pinhais

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
3.2.2	Informação	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 periódicos 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 2024 e 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 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 2024 foram registradas 8 manifestações no sistema E-SIC.

3.1 Quantitativo manifestações

Conforme a tabela a seguir.

Manifestações recebidas no trimestre de Outubro a Dezembro de 2024.

Classificação	Outubro*	Novembro*	Dezembro*
Solicitações	01	04	01
Informações	00	02	00
Reclamações	00	00	00
Denúncias	00	00	00
Elogios/Agradecimento	00	00	00
Sugestões	00	00	00
Total	01	06	01

*Referente à data de abertura.

3.2 Motivo das manifestações

3.2.1 Solicitações

No 4º trimestre de 2024 foram feitas 5 solicitações de Certidões de Tempo de Contribuição e 1 solicitação de simulação de cálculo de aposentadoria.

3.2.2 Informação

Foram registrados dois pedidos de informação solicitando simulação 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 4º trimestre de 2024 não foram implementadas novas ações pela Ouvidoria da PREV SÃO JOSÉ.