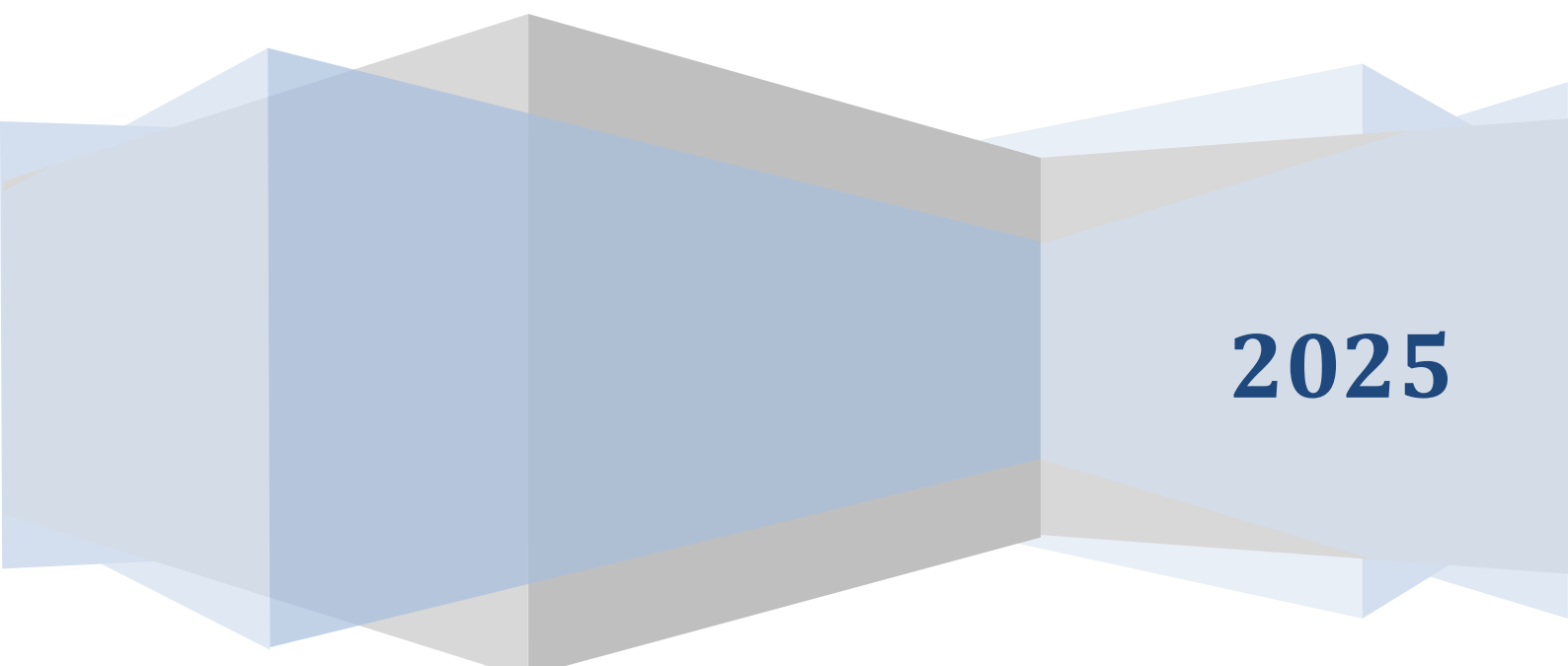


**Autarquia de Previdência Social dos Servidores Públicos do
Município de São José dos Pinhais - PR**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA**

PREV SÃO JOSÉ



2025

DIRETORIA - EXECUTIVA

Ivan Ferreira de Melo

Diretor Presidente

Gisele Berton Rodrigues

Diretor Administrativo

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

São José dos Pinhais, 2025.

Sumário

Sumário	3
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
2.3 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 Informação	5
4 Análise dos pontos recorrentes	6
5 Providências adotadas	6
5.1 Manifestações	6
5.2 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 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 1º Trimestre de 2025 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 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 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.

2.3 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 1º trimestre de 2025 foram registradas 12 manifestações no sistema E-SIC.

3.1 Quantitativo manifestações

Conforme a tabela a seguir.

Classificação	Janeiro*	Fevereiro*	Março*
Solicitações	05	03	03
Informações	00	00	01
Reclamações	00	00	00
Denúncias	00	00	00
Elogios/Agradecimento	00	00	00
Sugestões	00	00	00
Total	05	03	04

*Referente à data de abertura.

3.2 Motivo das manifestações

3.2.1 Solicitações

6 solicitações de Certidões de Tempo de Contribuição (1 delas foi registrada como pedido de informação pelo solicitante), 1 solicitação de aumento de margem, 2 solicitações de desfiliação do SINSEP, 2 solicitações de holerite, 1 solicitação foi cancelada pois nada foi solicitado pelo requerente.

3.2.2 Informação

1 solicitação foi registrada pelo requerente como pedido de informação mas o objetivo era a emissão de Certidão de Tempo de Contribuição..

4 Análise dos pontos recorrentes

Não foram constatados.

5 Providências adotadas

5.1 Manifestações

Todas as solicitações foram atendidas.

5.2 Ações Ouvidoria

Na 231ª reunião do Conselho de Administração da PREV SÃO JOSÉ ocorrida no mês de fevereiro foi sugerido que a pesquisa seja encaminhada através de formulários digitais a todos os segurados que tenham solicitado aposentadoria ou pensão visando o aumento da participação. Para atendimento da solicitação, foi elaborada uma versão online do formulário baseada no modelo já utilizado. Porém, de acordo com requisito de Pesquisa de Satisfação de Atendimento foi estabelecido que o mesmo será encaminhado para todos os atendimento realizados através do whatsapp e não somente aos solicitantes de aposentadoria e pensão como sugerido. Esta decisão levou em conta o perfil do público atendido pela PREV SÃO JOSÉ e o histórico dos atendimentos observados na rotina da autarquia.

Os resultados da pesquisa online juntamente com o resultado dos formulários físicos serão apresentados no relatório do 2º trimestre de 2025.