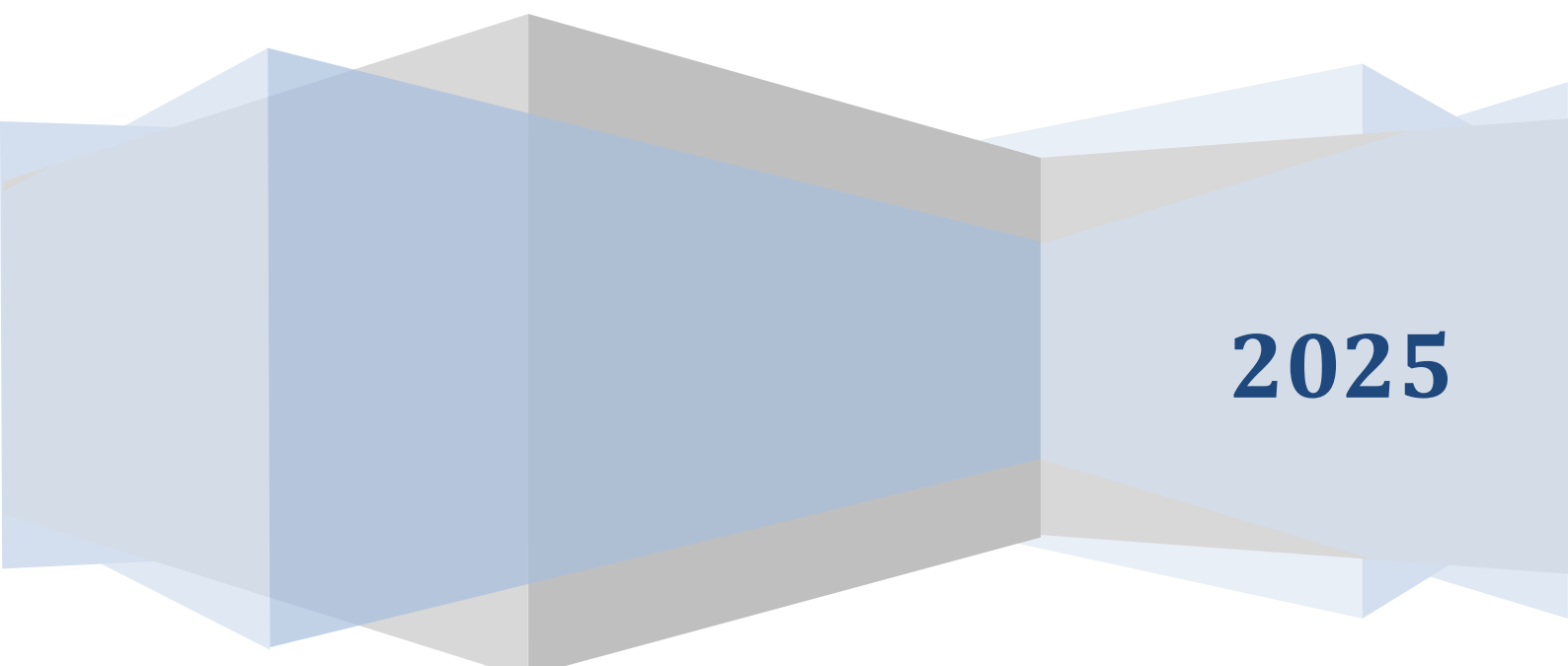


**Autarquia de Previdência Social dos Servidores Públicos do
Município de São José dos Pinhais - PR**

**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
4 Análise dos pontos recorrentes	5
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 de Administração 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 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 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 3º trimestre de 2025 foram registradas 3 manifestações no sistema E-SIC.

3.1 Quantitativo manifestações

Conforme a tabela a seguir.

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

*Referente à data de abertura.

3.2 Motivo das manifestações

3.2.1 Solicitações

3 solicitações de Certidões de Tempo de Contribuição, com origem da cidade de Lapa/PR, Almirante Tamandaré/PR e Curitiba/PR.

4 Análise dos pontos recorrentes

Não foram constatados.

5 Providências adotadas

5.1 Manifestações

Todas as solicitações foram encaminhadas aos departamentos responsáveis e atendidas.

5.2 Ações Ouvidoria

No mês de agosto foram liberados no Sistema de e-Protocolo a abertura de protocolos relativos à ouvidoria e outros serviços pelos cidadãos de forma *online*. O link para o acesso direto ao e-Protocolo da Prefeitura com assuntos relativos à PREV SÃO JOSÉ está disponível na página de abertura do site da Autarquia (<https://prev.sjp.pr.gov.br/>) e na página de Fale Conosco (<https://prev.sjp.pr.gov.br/ouvidoria/>).