



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Aos 07 (sete) dias do mês de abril de dois mil e dezessete, nesta cidade de São Paulo, na sala de reunião dos Conselhos da São Paulo Previdência - SPPREV, sito na Rua Bela Cintra, nº 657, 1º andar, às 10h00min, após prévia convocação, reuniu-se ordinariamente o Conselho de Administração da referida autarquia. Presentes Dra. Mirna Ayres Issa Gonçalves, Presidente do Conselho, a Conselheira Conceição Aparecida Fileti Fraga, Vice-Presidente do Conselho, bem como os Conselheiros titulares Ana Cláudia de Oliveira Lopes, Carmen Lúcia Bin Mariano, Diógenes Francisco Marcelino, Eliezer Ribeiro da Costa, Francisco de Assis Ferreira, Fábio Luis Engler Graner, Laércio Trevisan Junior, Renato Rodrigues Marquesim. Ausentes, por motivos justificados, o Conselheiro Titular Levi Anastácio Félix, sendo substituído pela sua Suplente, a Conselheira Cláudia Barbosa Rigon Pereira, o Conselheiro Titular Robson Bianchi, sendo substituído pelo seu Suplente, o Conselheiro Ivanovitch Simões Ribeiro, o Conselheiro Titular Carlos Eduardo Teixeira Braga, sendo substituído pelo seu Suplente, o Conselheiro André Rodrigues Junqueira e o Conselheiro Titular José Maria Cancelliero, sendo substituído pela sua Suplente, a Conselheira Maria Clara Paes Tobo. Presentes ainda, os Conselheiros Suplentes Samuel Paulo Viana da Silva e Marcos Hayazaki. Ausente, por motivos justificados, o Diretor Presidente em Exercício da SPPREV, Dr. José Roberto de Moraes, sendo representando pelo Diretor de Administração e Finanças, o Senhor Reinaldo dos Santos Lima. A Presidente do Conselho declarou abertos os trabalhos da reunião, iniciando-se com a seguinte pauta: Relatos e comunicações do Presidente do Conselho ou dos Conselheiros inscritos; Relatos do Diretor Presidente da SPPREV; Apresentação do Grupo de Trabalho da SPPREV – Melhoria no Atendimento. Após, a Ata da 104ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração foi lida, aprovada e assinada por todos. Em seguida, pediram para se inscrever o Conselheiro Suplente André Rodrigues Junqueira e o



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Conselheiro Renato Rodrigues Marquesim. Assim, foi passada a palavra ao Conselheiro Suplente André Rodrigues Junqueira, que falou sobre os imóveis do IPESP e da CBPM que deveriam ter sido transferidos para a SPPREV. Segundo informou, o processo que analisa a transferência dos imóveis do IPESP e da CBPM para a SPPREV já não se encontra mais na PGE, tendo sido encaminhado à SPPREV. Conforme declarou o Conselheiro Suplente André Rodrigues Junqueira, a análise de quais imóveis deveriam ser transferidos ou não para a SPPREV foi elaborada por um grupo de trabalho constituído por representantes do IPESP, da CBPM e da SPPREV. Nos termos decididos pelo grupo, apenas dois imóveis deveriam ser destinados à SPPREV e, não havendo, segundo o Conselheiro Suplente André Rodrigues Junqueira, qualquer questão jurídica pendente de resolução sobre o assunto, solicita que tal situação seja consignada em ata. O Diretor de Administração e Finanças interveio, inquirindo sobre a data em que tal processo teria sido encaminhado à SPPREV, no que o Conselheiro Suplente André Rodrigues Junqueira, não podendo precisar, afirmou apenas que obteve a informação em 24 de março, junto à Assistência de Gestão de Imóveis da PGE~~EE~~. O Diretor de Administração e Finanças então afirmou que referida questão é de suma importância dentro desta autarquia, uma vez que a SPPREV está no aguardo da manifestação da PGE, a fim de realizar uma retificação do Decreto que trata dos mencionados imóveis. O Conselheiro Suplente André Rodrigues Junqueira indagou, então, qual questão jurídica ainda estaria dependendo de parecer da PGE. O Diretor de Administração e Finanças explicou que no grupo de trabalho constituído por representantes do IPESP, CBPM e SPPREV, em que se analisava a transferência dos imóveis à SPPREV, a CBPM afirmou que os de sua propriedade não foram adquiridos com recursos previdenciários, e que não haveria motivo para transferi-los à SPPREV, o que gerou impasse no grupo e os trabalhos restaram inconclusivos, razão pela qual a questão foi encaminhada à PGE, para análise e manifestação. O Senhor Reinaldo dos



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Santos Lima ficou, então de verificar se o processo já se encontra nesta autarquia e dar o retorno na próxima reunião Na sequência, o Conselheiro Francisco de Assis Ferreira disse ter sido surpreendido com a presença de funcionários da SPPREV manifestando-se por reajustes salariais e indagou como essa pauta está sendo conduzida pela SPPREV. Então, antecipando o relato sobre o assunto já previsto para ser apresentado ao Conselho, o Senhor Reinaldo dos Santos Lima ressaltou a insatisfação do corpo de funcionários desta autarquia em relação ao período sem reajuste. O Diretor de Administração e Finanças comunicou que, há cerca de dois meses, foi constituída uma comissão, da qual participaram alguns funcionários da autarquia, para uma reunião com o Chefe de Gabinete da Secretaria da Fazenda e a presença da Direção da SPPREV. A seguir, formou-se outra comissão de funcionários da SPPREV para negociar diretamente com a Secretaria da Fazenda, com o fim de reajuste salarial. A partir daí, a Direção da SPPREV está sem saber como estão evoluindo as discussões, pois os resultados não são repassados. Paralelamente, há a situação do não pagamento da Bonificação por Resultados do exercício de 2016, que não foi sequer pactuada, bem como a do bônus relativo ao exercício de 2017, que também não andou. Neste momento, a Conselheira Suplente Maria Clara Paes Tobo questionou desde quando não há reajuste salarial para os funcionários da SPPREV, no que o Diretor de Administração e Finanças respondeu que desde o ano de 2013. O Conselheiro Laércio Trevisan Junior indagou se não houve sequer a recomposição da inflação aos salários, ao que o Diretor de Administração e Finanças respondeu -que, para tanto, a SPPREV precisaria da autorização da Secretaria da Fazenda e da Secretaria de Planejamento e Gestão. Segundo explicou o mesmo, embora a autonomia financeira esteja prevista, no artigo 1º, da Lei Complementar estadual 1.010/07, a SPPREV não possui autonomia decisória para conceder, por si só, um reajuste aos seus funcionários. Desta forma, a SPPREV, ao propor reajuste, tem sua proposta



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

analisada pela Secretaria da Fazenda, pela Unidade Central de Recursos Humanos, e pela Secretaria do Planejamento e Gestão, após o que, segue para a Secretaria da Casa Civil, para submissão ao Governador do Estado, o qual, estando de acordo, o encaminha para a Assembleia Legislativa para aprovação. Prosseguiu esclarecendo que, embora a SPPREV insira o repasse da inflação na proposta orçamentária do ano seguinte, inclusive a pedido do Conselho, tal demanda é submetida às instâncias mencionadas que a avaliam do ponto de vista do Estado como um todo. À informação do Conselheiro Laércio Trevisan Junior, de que tem havido reajustes salariais aos servidores das Universidades, a Conselheira Conceição Aparecida Fileti Fraga explicou que tais instituições têm recursos destinados orçamentariamente, o que as torna diferentes dos demais órgãos do Estado. O Conselheiro Laerte Trevisan Junior observou, ainda, que também tem havido reajustes aos funcionários dos Tribunais de Justiça, ao que o Conselheiro Suplente André Rodrigues Junqueira respondeu tratar-se de outro Poder, que detém autonomia decisória para oferecer melhorias salariais aos seus servidores. A Conselheira Suplente Maria Clara Paes Tobo lembrou que os servidores da SPPREV são regidos pela CLT, ao que a Conselheira Conceição Aparecida Fileti Fraga esclareceu que se trata de regime de contratação, o que não muda a condição no que concerne aos aumentos a serem concedidos. O Senhor Reinaldo dos Santos Lima observou que a consulta sobre a possibilidade de repor a inflação todo ano aos celetistas, já foi feita e a PGE entendeu que essa decisão vincula-se à disponibilidade orçamentário-financeira, condição a que se sujeitam todos os servidores do executivo paulista. Depois, foi passada a palavra ao Conselheiro Renato Rodrigues Marquesim que, levantando questão acerca do plano ideal da SPPREV, observou, por meio dos relatórios encaminhados ao Conselho, que não tem sido possível atender às demandas em tempo razoável e cita, à propósito, o problema de homologação das CTCs, que há anos não reduz a quantidade, bem como a das aposentadorias. Prosseguiu, afirmando que o



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Conselho vem se debruçando na análise, a fim de verificar qual seria o plano ideal para a SPPREV que está, inclusive, em pauta agora, assim como tem mantido no orçamento a reposição inflacionária. O referido Conselheiro perguntou, então, se a SPPREV encaminha todo ano à Secretaria da Fazenda o pleito para dar início à escalada de decisões nas instâncias competentes, até chegar à Assembleia o Projeto de Lei, ou nem o encaminha, porque não tem previsão orçamentária para cobertura da despesa. O Diretor de Administração e Finanças explicou que, apesar de o Conselho aprovar a inclusão da reposição na proposta, o pedido não prossegue nas instâncias superiores, por razões relacionadas à disponibilidade orçamentário-financeira. Quanto à questão levantada pelo Conselheiro Renato Rodrigues Marquesim, relacionada aos estoques de CTCs e aposentadorias, o Senhor Reinaldo dos Santos Lima destacou que o problema não se resume à questão da remuneração. Na elaboração do orçamento anual está prevista a realização de concursos para a SPPREV, o que é sempre negado. Segundo o mesmo, essa seria a solução para agilizar a análise dos processos, tendo em vista a redução do quadro de funcionários da autarquia. Faz-se menos, explicou o Senhor Reinaldo dos Santos Lima, porque se tem menos servidores para realizar a mesma tarefa. Na oportunidade, o Conselheiro Renato Rodrigues Marquesim parabenizou a SPPREV que, à despeito da estrutura atual, tem procurado dar conta de toda a demanda. O referido Conselheiro sugeriu, então, que a Diretoria da SPPREV encaminhe o processo que vai à decisão superior, demonstrando as consequências que advirão à SPPREV com as mudanças nas regras da aposentadoria por conta da Reforma da Previdência. O Senhor Reinaldo dos Santos Lima disse ter transmitido à comissão de funcionários a ideia de que a SPPREV é parte de uma engrenagem e que tem uma cadeia de decisões pela frente, antes da conclusão do processo, restando à SPPREV elaborar uma proposta consistente e realista, nos limites de sua própria competência. Ainda, o Conselheiro Laércio Trevisan Junior propôs que o Conselho se posicione,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

pedindo atenção especial para que se reveja essa situação, considerando, ademais, a condição descrita pelo Conselheiro Renato Rodrigues Marquesim, de que a insatisfação gerada, e que já começa a se manifestar em relação ao não reajuste, pode prejudicar o andamento dos trabalhos. Quanto ao plano de carreiras, perguntou o Conselheiro Laércio Trevisan Junior, o Senhor Reinaldo dos Santos Lima respondeu que está sendo feita uma revisão, no sentido de que se produza alguma melhoria, progressão automática que seja. Entretanto, isso também depende de lei e de receber a anuência de todas as instâncias mencionadas. Por sua vez, a Conselheira Suplente Maria Clara Paes Tobo observou que sua preocupação com os funcionários da SPPREV é de que, como eles trabalham com o servidor público, logo, o serviço público é que estaria sendo prejudicado e não apenas os funcionários e, considerando as especificidades da função que exercem, crê que merecem que se aprove uma moção de solidariedade. Além disso, prosseguiu a referida Conselheira Suplente, tendo em vista as dificuldades de se obter a reposição da inflação, que se consiga ao menos algo relacionado ao plano de carreira, de modo que os servidores percebam que a Diretoria da SPPREV, bem como o Conselho de Administração, está envidando esforços para melhorar a situação. Entende a Conselheira Maria Clara Paes Tobo que estando o servidor totalmente desestimulado, dificulta que a SPPREV cumpra a sua missão constitucional que é a de conceder aposentadoria, em até 90 dias. Ressaltou ter sido a primeira vez em que nota a presença de servidores no corredor de acesso à sala do Conselho, exibindo cartazes em que manifestam o desejo de serem ouvidos, e pondera se não seria uma questão de falta de comunicação. O Conselheiro Suplente André Rodrigues Junqueira, considerando a situação especial da SPPREV, entende que o Conselho poderia sim deliberar sobre uma moção de apoio às reivindicações dos funcionários e solicitar ao Dr. José Roberto de Moraes, Diretor Presidente em Exercício da SPPREV, para incluir em sua agenda uma pauta política a ser discutida com os agentes



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

responsáveis pelo orçamento e que, a cada reunião do Conselho, trouxesse uma notícia sobre a evolução das tratativas sobre o assunto. O Conselheiro Francisco de Assis Ferreira pediu a palavra para manifestar sua preocupação face à situação dos funcionários e sobre o impacto que isso possa ter no objetivo central da SPPREV, que é a concessão de benefícios de aposentadoria e pensão. Relatou ter levantado dados sobre a concessão de aposentadorias aos servidores da Secretaria da Educação e constatou que, de dezembro de 2015 a dezembro de 2016, o número de pedidos foi superior ao de benefícios concedidos. Entende que a insatisfação dos funcionários leva ao aumento da rotatividade, o que não é interessante, pois reduz a produtividade e, embora reconhecendo as dificuldades atuais, preocupa-se com o retorno ao setor que representa no Conselho. O Conselheiro Suplente Samuel Paulo Viana da Silva solicitou a palavra, no que todos os Conselheiros Titulares concordaram. Referido Conselheiro também se posicionou favorável à necessidade do encaminhamento político da questão do reajuste salarial dos funcionários da SPPREV, no entendimento de que, para se reter os bons funcionários, é preciso bem remunerá-los. Manifestou preocupação com relação aos motivos alegados para não se conceder os reajustes, como a burocracia associada aos trâmites necessários à aprovação dos planos de carreira. Ainda, o Conselheiro Suplente Samuel Paulo Viana da Silva também mencionou a situação do não pagamento do bônus tendo, ao final concordado com a ideia de que o Conselho de Administração deve se manifestar em apoio aos pleitos dos funcionários da autarquia. Após, foi passada a palavra à Conselheira Conceição Aparecida Fileti Fraga, que falou sobre as negociações entre a comissão dos funcionários da SPPREV e a Secretaria da Fazenda, destacando o papel da Diretoria da SPPREV, que acompanhou a comissão formada pelos funcionários da autarquia em reunião junto à Secretaria da Fazenda, para tratar dos interesses dos funcionários, e o ineditismo da atitude, o que evidencia que a SPPREV não está inerte. Ainda, a Conselheira



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Conceição Aparecida Fileti Fraga esclareceu que, após a reunião com o Secretário da Fazenda, houve duas outras reuniões com os assessores especiais de recursos humanos, oportunidade em que foram debatidas todas as solicitações dos funcionários, resultando como tarefa pensar em alternativas que se encaixem naquilo que o Estado pode fazer. A Conselheira Suplente Maria Clara Paes Tobo então, mais uma vez, fazendo referência aos cartazes dos funcionários da SPPREV, questionou se os mesmos se referiam a serem ouvidos pelo Conselho de Administração. O Diretor de Administração e Finanças ressaltou que em momento algum a Diretoria Executiva da SPPREV se furtou ao diálogo com seus funcionários, tendo, inclusive, por diversas vezes, cedido o auditório da autarquia aos mesmos para que realizassem suas assembleias. Assim, ouvidos os Conselheiros, o Conselho de Administração houve por bem deliberar a favor da moção de apoio às reivindicações dos funcionários da SPPREV. O Conselho aprovou, também, a proposta do Conselheiro Suplente André Rodrigues Junqueira de solicitar ao Dr. José Roberto de Moraes, Diretor Presidente em exercício da SPPREV, a inclusão na agenda a ser discutida com os agentes responsáveis pelo orçamento de tratativas sobre melhorias na remuneração dos funcionários, bem como seja pautado, em todas as reuniões do Conselho de Administração a apresentação das informações sobre o andamento do assunto. Encerrado o debate sobre a questão salarial dos servidores, passou-se aos Relatos e Comunicações do Diretor Presidente, oportunidade em que o Diretor de Administração e Finanças, representando o Diretor Presidente da SPPREV, justificou a ausência deste último na reunião, pois o mesmo se encontra em Brasília participando da reunião do CONAPREV. Quanto à mudança da sede da SPPREV, o Senhor Reinaldo dos Santos Lima observou que está surgindo a possibilidade de troca com o imóvel de propriedade da autarquia localizado na rua Vergueiro e um outro prédio, também localizado na Rua Bela Cintra. Prosseguindo, informou ter recebido, na data de ontem, um ofício dos



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

funcionários da SPPREV, contendo proposta de ajustes na Portaria da SPPREV, recentemente avaliada por este Conselho, do processo de progressão das carreiras de analistas e técnicos em gestão previdenciária. O Diretor de Administração e Finanças esclareceu, ainda, que referido ofício será, inicialmente, encaminhado à análise da Gerência de Recursos Humanos, após o que, será submetido a este Conselho para avaliação da possibilidade e alteração, para o que será designado um relator do processo entre os membros deste Conselho. Na sequência, passou-se à apresentação do Grupo de Trabalho da SPPREV – Melhoria no Atendimento, oportunidade em que foi convidado o Ouvidor da SPPREV, o Senhor Adriano Carlos Nunes Fernandes para, juntamente com a assessora de relacionamento institucional da SPPREV, Anna Lígia Souza Machado, realizar a apresentação. Primeiramente, foi passada a palavra à assessora de relacionamento institucional da SPPREV, que esclareceu que o grupo está constituído há dois anos e vem trabalhando, no sentido de avaliar ações com os diferentes públicos da SPPREV e não apenas com os beneficiários. Desta forma, são levados em consideração, os servidores da ativa e futuros aposentados, os funcionários da SPPREV e os órgãos de recursos humanos. O objetivo geral deste grupo de trabalho também está contemplado no Planejamento Estratégico, consistindo na possibilidade de assegurar elevado nível de satisfação dos participantes civis e militares do regime próprio de previdência. Uma das ações realizadas pelo grupo teve por objetivo melhorar a relação da SPPREV com os órgãos de origem, através de um canal dentro do site da SPPREV, contendo informações sobre aposentadoria, certidão de tempo de contribuição e treinamentos, disponibilizando-se, neste espaço, manuais, tabelas e vídeos de orientação aos órgãos de origem. Outra ação realizada pelo grupo de trabalho é o envio de *newsletter*, por meio dos correios eletrônicos, trimestralmente, tendo sido destacado por Anna Lígia Souza Machado que a primeira havia sido encaminhada no ano de 2015. Conforme esclarecimentos da assessora de



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

relacionamento institucional, a assessoria entra em contato com as áreas de benefícios, averiguando, desta forma, as principais dúvidas e questões dos beneficiários, sendo que o material da *newsletter* é elaborado com base em tais informações e depois de finalizada, a mesma é encaminhada ao setor de recursos humanos dos órgãos de origem. Ainda, o Grupo analisou a possibilidade de elaborar uma *newsletter* para os servidores ativos, contendo as novidades da autarquia, também a ser encaminhada por meio do correio eletrônico da rede executiva do Estado a esses funcionários. Após, foi passada a palavra ao Ouvidor, que explicou ter sido realizada pelo grupo uma análise dos canais de atendimento da SPPREV, oportunidade em que se buscou a sensibilização do atendimento interno, visando à melhoria do relacionamento interpessoal dentro da autarquia, no que se denomina cultura organizacional, bem como o suporte para que os atendentes da SPPREV tenham maior segurança ao prestar informações aos beneficiários, além de ter sido feita uma revisão do “Fale-Conosco”. Depois, a assessora de relacionamento institucional informou que o grupo também realizou um trabalho com os prazos de cada serviço executado nas áreas. Anna Lígia Souza Machado disse que o grupo é constituído por um representante de cada Diretoria e, assim, cada membro ficou responsável por levantar os prazos dos serviços da Diretoria que representa. Com base nestas informações foi elaborada uma tabela – Tabela de prazos dos serviços da SPPREV – sendo disponibilizada ao atendimento, a fim de que sejam informados os prazos aos beneficiários da autarquia. Também foi criada uma rotina para a atualização periódica das informações do site da SPPREV. Ademais, o grupo estuda a hipótese de agendamento no atendimento, possibilitando, assim, uma previsão do cenário dos atendimentos do dia. Com isso, o beneficiário poderá, pelo canal telefônico, solicitar o agendamento já no fluxo desejado de atendimento, sendo que o mesmo receberá informações por mensagens no celular, lembrando-o sobre a data do atendimento presencial na autarquia. Esse projeto de agendamento terá início,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

primeiramente, como projeto piloto, na Ouvidoria da SPPREV. Com o agendamento, será possível montar uma célula de Ouvidoria que funcionaria como uma segunda instância dentro do *callcenter*, aumentando-se, assim, a capacidade do atendimento telefônico. O Ouvidor da SPPREV ressaltou que o canal telefônico da SPPREV é para prestar informações e esclarecimentos, mas muitos dos fluxos da autarquia requerem que o atendimento seja presencial. O Ouvidor destacou que, como o *callcenter* não conseguirá realizar uma triagem dos protocolos, a Ouvidoria considerará toda a solicitação de agendamento pelo cidadão, realizando-se o acolhimento do beneficiário na sede da SPPREV. Caso o protocolo de atendimento do beneficiário esteja dentro de algum prazo de atendimento, a Ouvidoria o redirecionará a Supervisão de Atendimento, com a orientação ao beneficiário de que ele não está em instância de Ouvidoria e, o beneficiário conseguirá realizar o agendamento e receber as instruções do seu fluxo. O mesmo também informou que o projeto piloto está previsto para ser implementado no dia 15 de maio para todo canal de atendimento e haverá um período de adaptação do usuário de cerca de 03 (três) meses. Durante o período de adaptação, o usuário que vier mesmo sem ter agendado, será devidamente atendido, até que haja a transição integral e o agendamento passe a ser totalmente eletrônico. Outro produto elaborado pelo grupo foi o desenvolvimento de um manual denominado Guia do Beneficiário, que é o primeiro contato do beneficiário com a SPPREV, contendo as principais informações sobre o serviço prestado. O Ouvidor também falou sobre a criação, pelos funcionários da SPPREV, de um blog onde são atualizadas todas as informações e procedimentos para que os atendentes tenham acesso e possam esclarecer suas dúvidas de imediato. O grupo de trabalho resolveu, então, oficializar o referido blog tornando-o um canal mais acessível aos atendentes, que será, também, padronizado, e alimentado com todas as informações e alterações de fluxo, para que os atendentes mantenham-se atualizados com as mudanças, cujo acesso será por



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

meio da intranet. Como a autarquia não possuía nenhum canal para atendimento daqueles que se encontram fora do país, já que o “Fale Conosco” é canal para orientação, foi proposta a criação de outro, que estará dentro do espaço serviços *online* previdenciários, onde haverá a opção de atendimento internacional, por meio do uso de uma senha e cadastro do número de CPF. Este canal está sendo implementado e deverá estar em fase de homologação, até o final do mês de abril. Outra questão também relativa aos serviços *online* aos beneficiários refere-se às situações em que o beneficiário ao se esquecer da senha, precisa ligar no atendimento para obter uma nova. Diante disso, o grupo de trabalho pensou em mudar essa funcionalidade, de modo que sejam cadastrados os e-mails dos beneficiários e, em caso de esquecimento, ele receberá a senha por e-mail. Na oportunidade, o Ouvidor da SPPREV ressaltou que isso é para quem já é usuário do serviço *online*, que agora poderá solicitar no próprio site a alteração da senha. Neste momento, a Conselheira Maria Clara Paes Tobo declarou que quando esqueceu a senha, ela conseguiu alterá-la no próprio site, sem precisar ligar no tele atendimento. Ainda, o Ouvidor falou que também se pensou na implantação de um ciclo de treinamentos internos para falar da melhoria de atendimento no serviço público, onde é pontuada a diferença de um usuário-cidadão e de um cliente. Esse ciclo de treinamentos teve início com o próprio atendimento presencial e será estendido aos postos regionais e *callcenter*, bem como serão treinados todos os funcionários da SPPREV. Em um segundo momento deste ciclo de treinamentos, foi realizado um diálogo com todas as supervisões da área-fim, visando a elaboração de um material, com sugestões dessas áreas-fim, de como deve ser a comunicação entre as áreas-fim e as áreas-meio. Adriano Nunes também disse que será estudado o fluxo, sendo realizado o treinamento específico para todos os gerentes e supervisores da autarquia, como forma de fortalecer o canal de comunicação. Esse treinamento também foi estendido para toda a Diretoria Executiva da SPPREV e assessoria e, em breve, será



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

montado um cronograma para todos os funcionários da autarquia, inclusive os terceirizados. Por fim, outra atividade realizada pelo grupo consiste na gravação de uma série de vídeos sobre cultura organizacional e atendimento, vídeos esses que serão gravados internamente e disponibilizados na intranet para os funcionários. Após, o Conselheiro Francisco de Assis Ferreira indagou se já há um manual de informações sobre questões básicas, no que a assessora de relacionamento institucional afirmou que já existe. O Conselheiro Renato Rodrigues Marquesim questionou se os prazos referentes aos serviços realizados por cada Diretoria encontram-se publicados no site da SPPREV, no que a assessora Anna Lígia Souza Machado respondeu que a relação dos prazos encontra-se disponível apenas no atendimento presencial da autarquia. Depois, o Conselheiro Suplente Samuel Paulo Viana da Silva solicitou a palavra, no que todos os Conselheiros titulares presentes concordaram. Assim, o referido Conselheiro ressaltou que o conceito de atendimento ao público tem se transformado bastante, para melhor, parabenizando o trabalho desenvolvido pelo Grupo de Trabalho da SPPREV – Melhoria no Atendimento. Concluída a apresentação e esclarecidos os questionamentos, deu-se por encerrada a reunião ficando a próxima agendada para o dia 05 (cinco) de maio de 2017, sexta-feira, às 10 horas. E, para constar, eu, Anna Lígia S. Machado, Secretária substituta do Conselho, lavrei e subscrevo esta Ata que, após lida, achada conforme e aprovada, vai devidamente assinada pela Presidente e pelos demais Conselheiros presentes.

Reinado dos Santos Lima
Diretor Presidente Substituto

Mirna Ayres Issa Gonçalves
Presidente do Conselho



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Carmen Lúcia Bin Mariano,
Conselheira

Diógenes Francisco Marcelino
Conselheiro

Eliezer Ribeiro da Costa
Conselheiro

Francisco de Assis Ferreira
Conselheiro

Fábio Luis Engler Graner
Conselheiro

Maria Clara Paes Tobo
Conselheira Suplente

Renato Rodrigues Marquesim
Conselheiro

Ivanovitch Simões Ribeiro
Conselheiro Suplente

Laércio Trevisan Junior
Conselheiro

André Rodrigues Junqueira
Conselheiro Suplente

Ana Claudia de Oliveira Lopes
Conselheira

Conceição Aparecida Fileti Fraga
Conselheira

Cláudia Barbosa Rigon
Conselheira Suplente

Anna Lígia S. Machado
Secretária Substituta



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DA 105ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA