



Abaixo seguem as principais deliberações e temas da reunião realizada no dia 19 de julho de 2011 na sede da SPPREV:

- O diretor-presidente apresentou a nova gerente de Recursos Humanos, Andrea de Sousa Camelo Augusto e, após, foram dados os informes gerais.
- Em seguida, todos passaram a analisar o cálculo de média do prazo de concessão de aposentadoria. A diretora de Relacionamento com o Segurado solicitou ratificação do processo de contagem de prazo de concessão de pensão ou aposentadoria. O diretor-presidente esclareceu que as estatísticas mensais consideram os processos incluídos em folha, contando-se desde a data de entrada no SIGEPREV até a data de inclusão na Folha de Pagamento, excluindo-se o período que o processo tenha permanecido em exigências. Ou seja, o critério para tal medida é a data de entrada em folha: os processos que se encontram pendentes serão considerados apenas quando forem incluídos na folha.
- Discutiu-se sobre os Indicadores Antecedentes da Área de Comunicação. A assessora Patrícia mostrou o prazo atual para o envio de documentos às Diretorias de Benefícios e esclareceu que, com a instalação do novo sistema no atendimento, será possível saber exatamente o tempo que se leva para a senha ser chamada, o tempo gasto com o atendimento no guichê, bem como qual o tipo de atendimento que os usuários têm procurado mais. A assessora mostrou o desempenho de resposta do *call-center*, demonstrando os prazos para inclusão de beneficiário, para reversão da quota-parte, da habilitação, da aposentadoria, do atendimento telefônico e do Fale Conosco. Também foi exposto o prazo de resposta da Ouvidoria.
- Depois tratou-se sobre o Planejamento Estratégico. Neste ponto, o diretor de Administração e Finanças esclareceu que, com relação ao Planejamento

Estratégico da respectiva diretoria, será retomado com todas as gerências o planejamento para os pontos de envolvimento com as demais áreas.

- Por fim, foi apresentado o balancete de maio de 2011 que, depois de respondidos os questionamentos, foi aprovado por unanimidade.