



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Aos 10 dias do mês de abril de dois mil e quinze, nesta cidade de São Paulo, na sala do Conselho da São Paulo Previdência, sito à Rua Bela Cintra, nº 657, 1º andar, às 10 horas, conforme prévia convocação, reuniu-se ordinariamente o referido Conselho. Presentes a Dra. Mirna Ayres Issa Gonçalves, Presidente do Conselho de Administração, bem como os Conselheiros titulares Ariovaldo de Camargo, Carmen Lucia Bin Mariano, Diógenes Francisco Marcelino, Maria Clara Paes Tobo, Renato Rodrigues Marquesim, e Silvio Roberto Montagner. Ausentes, por motivos justificados, a Conselheira Roberta Campedelli Ambiel, o Conselheiro Oswaldo da Rocha Grassiotto, o Conselheiro Francisco Alberto Aires Mesquita, sendo substituído pelo seu suplente, o Conselheiro Levi Anastácio Felix; o Conselheiro titular Luís Antônio Panone, sendo substituído também pela sua suplente, a Conselheira Rachel Dreher; a Vice-Presidente do Conselho, Dra. Maria Rita Vaz de Arruda Corsini, sendo substituída pelo seu suplente, o senhor Virgílio Bernardes Carbonieri; o Conselheiro Rafael Folador Strano, sendo substituído por seu suplente, o Conselheiro Tarcísio dos Santos e o Conselheiro Laércio Trevisan Junior, sendo substituído pelo seu suplente, Djalma Santos Bovolenta. Presente, ainda o Conselheiro Suplente José Maria Cancelliero, bem como o Diretor Presidente da SPPREV, Dr. José Roberto de Moraes. A Presidente do Conselho declarou abertos os trabalhos da reunião, iniciando-se com a



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

seguinte pauta: Leitura, aprovação e assinatura da Ata da 82ª Reunião Ordinária; Relatos e comunicações do Presidente do Conselho ou dos Conselheiros inscritos; Relatos do Diretor Presidente da SPPREV; Apresentação sobre a Bonificação por Resultados. Após a assinatura da Ata da 82ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração, foram inscritos para falar o Conselheiro Ariovaldo de Camargo, a Conselheira Maria Clara Paes Tobo, a Conselheira Rachel Dreher e o Conselheiro Renato Rodrigues Marquesim. De início, o Diretor Presidente em Exercício na SPPREV comunicou aos Conselheiros que os funcionários da SPPREV estabeleceram o prazo de hoje, até às 14 horas, para que seja deliberado sobre o pagamento da Bonificação por Resultados relativo ao quarto trimestre do exercício de 2014 da SPPREV, caso contrário, será deflagrada greve. Na oportunidade, o Diretor Presidente também informou que, desde o dia 29 de março, encerrou-se o prazo do contrato com a empresa que prestava serviços de atendimento presencial para a SPPREV, não havendo possibilidade de renová-lo, pois, em decorrência de outro contrato da referida empresa com o DETRAN, a mesma foi punida com a proibição de contratar com a Administração Pública pelo prazo de 02 (dois) anos. Assim, foi consultada a Consultoria Jurídica da Secretaria da Fazenda acerca da realização de licitação para nova contratação, a qual, por sua vez, opinou pela ilegalidade da contratação, sob a argumentação de que o técnico previdenciário tem como uma de suas atribuições o atendimento ao público. Diante deste cenário, desde o dia 30 de março há um grupo formado por 10 (dez) técnicos realizando o atendimento ao público. O Presidente da SPPREV ressaltou que a Diretoria Executiva da SPPREV estuda outras alternativas para reestabelecer a normalidade no atendimento. Após, as comunicações realizadas pelo Diretor Presidente da SPPREV, foi passada a palavra ao Conselheiro Ariovaldo de Camargo que ao tratar do relatório das homologações das certidões por tempo de contribuição, indicou que a soma da



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

planilha não confere com os números presentes na mesma. Apontou, ainda, o referido Conselheiro que o número do atual relatório não está conferindo com o número do relatório anterior. Na sequência, a palavra foi passada à Conselheira Maria Clara Paes Tobo que, por sua vez, solicitou que os relatórios de concessão de aposentadoria e homologações de certidões por tempo de contribuição sejam encaminhados aos membros deste Conselho com certa antecedência à reunião, a fim de possibilitar a análise dos mesmos. Solicitou também que seja encaminhado aos membros deste Conselho o relatório contendo as observações apontadas pela Auditoria Independente de Contabilidade. Em seguida, passou-se a palavra à Conselheira Rachel Dreher, que solicitou o encaminhamento de cópias do Contrato com a Atlantic, bem como do Parecer Jurídico e demais documentos relevantes ao respectivo processo de contratação, a título de complementação das informações prestadas pela Diretoria da SPPREV sobre o assunto na última reunião. Após, foi passada a palavra ao Conselheiro Renato Rodrigues Marquesim o qual, por sua vez, solicitou que seja encaminhado o contrato, já encerrado, com a empresa terceirizada responsável pelo atendimento presencial na autarquia. Neste momento, interveio o Conselheiro Levi Anastácio Felix para sugerir que, em relação ao atendimento presencial, possa ser estudada a possibilidade de implementar o sistema de agendamento para o referido serviço. O Diretor Presidente em Exercício da SPPREV esclareceu que há um projeto, que se pretende será implementado, para trazer para a autarquia uma experiência que foi adotada pelo Estado do Rio de Janeiro que é o atendimento por agendamento para o requerimento de pensão. Desta forma, o Dr. José Roberto de Moraes explicou que o interessado busca acesso no site da SPPREV ou liga para o call center da autarquia, agenda a data para o atendimento, que ocorrerá em média de 07 (sete) a 10 (dez) dias após o pedido, sendo que durante este período, a SPPREV levantará todas as informações necessárias



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

para a concessão da pensão. Desta forma, na data do agendamento, se o interessado, previamente ciente da documentação necessária, já os trouxer, eventualmente, poderá sair com a pensão concedida. Outra informação passada pelo Diretor Presidente da SPPREV foi de que, em breve, será implementado também, na SPPREV, o atendimento híbrido, formado por 04 (quatro) ou 05 (cinco) servidores da Diretoria de Benefícios – Servidores Públicos – DBS e da Diretoria de Benefícios Militares – DBM atuando junto ao atendimento, a fim de já solucionar as questões que podem ser resolvidas de imediato. Depois, foi passada a palavra ao Conselheiro Diógenes Francisco Marcelino, que questionou sobre as providências tomadas pela autarquia frente aos Decretos do Governador determinando a redução de despesas com pessoal e de custeio. O Diretor Presidente em Exercício da SPPREV explicou que quanto à redução de pessoal, a autarquia já enviou ao comitê gestor o plano de redução de 15 % (quinze por cento) do pessoal, para aprovação, e está aguardando o pronunciamento do comitê. Com relação à redução das despesas da autarquia, o Diretor Presidente em Exercício informou que uma parcela do orçamento da despesa com custeio da SPPREV correspondia ao reembolso à Secretaria da Fazenda do pagamento do quadro especial de funcionários daquela Pasta que estão trabalhando aqui na SPPREV. Visto tratar-se de despesa de pessoal, a SPPREV solicitou à Secretaria da Fazenda, no que foi autorizada, a retirar o referido valor da base de cálculo do orçamento da despesa de custeio, reduzindo-a. Ainda, o Dr. José Roberto de Moraes afirmou que encaminhará aos membros do Conselho o quadro demonstrativo da redução da despesa de custeio. Em seguida, o Conselheiro Renato Rodrigues Marquesim indagou sobre a questão de o cadastramento poder ser realizado pelos Correios. O Diretor Presidente da SPPREV explicou que houve uma reunião com a Gerência de Produtos Especiais dos Correios, ocasião em que foi exposto o produto do resultado do trabalho



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

derecadastramento, contratado com o IPREM, mas ainda não implementado, demonstrando assim a viabilidade de prestarem o mesmo tipo de serviço à SPPREV, posto que a ferramenta já existe. Ainda, o Dr. José Roberto de Moraes afirmou que já tiveram início as reuniões, entre técnicos da autarquia e dos Correios, para que os sistemas possam interagir, ressaltando, por fim, que existem plenas condições do recadastramento ser realizado pelos Correios, a depender do valor deste serviço. O Diretor Presidente da SPPREV informou, ainda, que o contrato com o Banco do Brasil para o recadastramento termina no mês de agosto. Observa que haverá certa dificuldade em noticiar a mudança do recadastramento, caso efetivamente este venha a ser realizado pelos Correios, ao invés do Banco do Brasil, pois uma das despesas de custeio que foram cortadas refere-se à impressão e remessa dos informativos aos beneficiários. O Dr. José Roberto de Moraes noticiou que esta autarquia está pesquisando outros prédios em outros locais, com fácil acesso ao metrô, cujos aluguéis sejam mais baratos, para eventual mudança. Contou que foram localizados dois prédios na Rua Vergueiro cuja soma dos aluguéis fica mais em conta do que o atual aluguel do prédio sede da SPPREV. Portanto, segundo informou o Dr. José Roberto de Moraes, a ideia é negociar com o dono do prédio em que está a sede da autarquia, a fim de que haja uma redução do valor do atual aluguel. Em havendo a redução no valor do aluguel do prédio onde fica a sede da SPPREV, o Diretor Presidente da SPPREV explicou que a ideia é negociar com o comitê gestor, responsável por analisar os planos de redução de custeio de pessoal e das despesas dos órgãos, a utilização desses recursos para a impressão e remessa dos informativos aos beneficiários, uma vez que esta economia vai se dar após a apresentação do plano. O mesmo também falou sobre sua participação no Congresso da Associação Paulista de Entidades de Previdência do Estado e dos Municípios – APPREM, ocorrida no município de Sorocaba, para o qual foi convidado para falar sobre fraudes



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

previdenciárias, bem como foi possível acompanhar uma palestra do Diretor do Departamento do Regime Próprio, do Ministério da Previdência Social, a respeito da Medida Provisória 664, naquilo que interessa à previdência, que é a questão da pensão civil por morte. Na oportunidade, o Diretor Presidente da SPPREV lembrou que a Procuradoria Geral do Estado de São Paulo – PGE exarou um Parecer favorável a implantação, independentemente da modificação, neste momento, da legislação paulista, de duas medidas: uma diz respeito a não perpetuidade das pensões e a outra é a exigência de 02 (dois) anos para a união estável ou casamento para o recebimento de pensão. O Dr. José Roberto de Moraes ressaltou que não é pensada a implantação, no Estado de São Paulo, para o regime próprio de previdência social, a questão da carência de contribuições para o recebimento de pensão. Após as palavras do Diretor Presidente da SPPREV, foi convidada a assessora Ana Flavia Cunha Canabrava para realizar a exposição sobre a Bonificação por Resultados da SPPREV. Ana Flavia apresentou aos Conselheiros a Proposta para a Bonificação por Resultados da SPPREV contendo 09 (nove) indicadores, quais sejam: *I. Economia com a eliminação de pagamentos indevidos; II. Quantidade de protocolos de pensão por morte finalizados dos fluxos de habilitação de inclusão e reinclusão que foram solicitados no período de 01.06.2009 a 31.12.2014; III. Percentual de benefícios de pensão por morte concedido em prazo inferior a 20 (vinte) dias; IV. Prazo médio dos protocolos de pensão por morte do fluxo de inclusão e reinclusão; V. Quantidade de protocolos de aposentadoria finalizados que foram solicitados no período de 01.06.2010 à 30.04.2013; VI. Estoque de protocolos de aposentadoria não finalizados que foram solicitados no período de 01.05.2013 à 30.09.2014; VII. Prazo médio de concessão dos benefícios de aposentadoria dos protocolos que foram solicitados no período de 01.10.2014 a 31.12.2015; VIII. Despesa média por unidade de produto; IX. Índice de satisfação do segurado. A*



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

assessora esclareceu que dos nove indicadores apresentados, quatro são de apuração trimestral e os outros cinco de apuração anual. Neste momento, o Conselheiro Ariovaldo de Camargo interveio e questionou quais dos indicadores mencionados são novos, no que o Diretor Presidente da SPPREV disse que, na realidade, alguns indicadores novos são desdobramentos de indicadores antigos. Ana Flávia explicou que a *Economia com a eliminação de pagamentos indevidos* é um dos indicadores que já existia na Bonificação por Resultados de 2014, e seu objetivo está contemplado no nosso Planejamento Estratégico, qual seja: Combater a inadimplência e as fraudes contra os Regimes Próprios de Previdência - RPPS. Ainda, a mesma esclareceu que o referido indicador corresponde à soma dos valores que a SPPREV deixa de pagar em virtude de identificação de benefícios e/ou valores de benefícios indevidamente percebidos pelos segurados, sendo que o valor da economia é calculado pela reserva atuarial, em caso de falecimento, até o próximo aniversário. Desta forma, o resultado da efetiva Economia com Eliminação de Pagamentos Indevidos é resultado de cruzamentos das bases de dados do SIGEPREV com outros sistemas de informação e dados do Estado de São Paulo, como por exemplo, Seade e Sisobi, para a identificação de fraudes previdenciárias, de ações de investigação realizadas pelos servidores da autarquia através do Núcleo de Investigação Previdenciária –NIP e das invalidações e suspensões de benefícios em desacordo com a Lei Federal nº 9.717/98. Ana Flávia mostrou, ainda, que a linha de base proposta para o indicador da Economia com a eliminação dos pagamentos indevidos, representa o pior resultado apresentado na série histórica desta autarquia, uma vez que a cada exercício, parte-se do valor zero, sendo que à medida que os esforços no combate às fraudes vão obtendo resultados, os valores economizados vão se somando. Também foi apontada a meta proposta para o indicador em questão, a qual, segundo afirmou a assessora Ana Flávia,



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

representa um crescimento de aproximadamente 20% (vinte por cento), em relação à meta definida para o exercício de 2014. A mesma prosseguiu esclarecendo que nos anos anteriores, a autarquia vinha prevendo um crescimento de aproximadamente 30% (trinta por cento), todavia, para o atual exercício, a previsão de crescimento é menor em razão da redução da quantidade dos processos identificados no trabalho de monitoramento; a ausência do serviço de monitoramento no exercício de 2015; a ausência do apoio da Polícia Militar na averiguação de possíveis fraudes e a readequação estratégica no combate e identificação de fraudes. Ana Flávia também apresentou aos membros do Conselho de Administração um histórico, do comportamento do referido indicador desde o exercício de 2011 até o exercício de 2014. O Conselheiro Renato Rodrigues Marquesim indagou se na série histórica, há a informação da quantidade de processos em cada ano. O Diretor Presidente da SPPREV esclareceu que é possível se ter conhecimento da quantidade de processos por ano, porém, essa informação não é relevante para aferição do resultado deste indicador, que é a economia. Depois, a assessora Ana Flávia passou a explicar o segundo indicador que trata da quantidade de protocolos de pensão por morte finalizados, relativos aos fluxos de habilitação, inclusão e reinclusão que foram solicitados no período de 01.06.2009 a 31.12.2014. Segundo a mesma, trata-se de um indicador trimestral, cujo objetivo é a eliminação do estoque represado dos protocolos referentes aos fluxos de habilitação, inclusão e reinclusão, solucionando a questão dos protocolos de pensão por morte e garantindo assim uma melhor prestação de serviço ao beneficiário. Para estabelecer a linha de base deste indicador foi considerado o equivalente a 90% (noventa por cento) da quantidade de protocolos pendentes do universo abrangido pelo indicador. Ana Flávia ressaltou que o referido indicador é um amadurecimento do indicador de pensão que a SPPREV vinha trabalhando, pois até o exercício de 2013



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

a autarquia trabalhava apenas com o fluxo de habilitação de pensão e, no exercício de 2014, começou-se a trabalhar com o fluxo de inclusão e reinclusão, sendo que a meta proposta corresponde à finalização de todos os protocolos pendentes do universo abrangido pelo indicador, durante o exercício de 2015. Em seguida, a mesma explicou o indicador relativo ao Percentual de benefícios de pensão por morte concedidos em prazo inferior a 20 (vinte) dias, apontando, ainda, a linha de base de 66,49% (sessenta e seis inteiros e quarenta e nove centésimos por cento), para alcançar uma meta de 76,49% (setenta e seis por cento e quarenta e nove centésimos por cento), ou seja, aumentar em 10% (dez por cento) a quantidade de benefícios de pensão por morte que são concedidos em até 20 (vinte) dias, sendo este um indicador de apuração anual. Ana Flávia expôs que o objetivo estratégico deste indicador consiste em assegurar elevado nível de satisfação dos participantes civis e militares do Regime Próprio de Previdência –RPPS, ressaltando que com a sua adoção, a SPPREV visa atingir a excelência na prestação de serviço relativo à concessão inicial do benefício de pensão por morte, alcançando o prazo estabelecido no PPA 2012 – 2015 que é de 20 dias ao final do período. Assim, a adoção do indicador em percentual objetiva aumentar de forma significativa a quantidade de benefícios que são concedidos pela autarquia dentro do prazo de excelência. Ana Flávia explicou, ainda, que para a medição da linha de base do referido indicador são considerados os protocolos de habilitação inicial solicitados no período de 01/2014 a 12/2014 e incluídos em folha de pagamento no mesmo período, levando-se em conta o prazo médio desde a solicitação até a inclusão em folha de pagamento. Neste momento, o Conselheiro Renato Rodrigues Marquesim questionou se os indicadores também medem a quantidade de servidores trabalhando na autarquia, no que o Diretor Presidente da SPPREV esclareceu que, para a fixação dos indicadores, não se considera o número de servidores trabalhando na SPPREV. Em



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

seguida, passou-se a analisar o indicador referente ao Prazo médio dos protocolos de pensão por morte dos fluxos de inclusão e reinclusão, de apuração anual, tendo sido apresentada a linha de base de 44,19 dias, sendo que a meta é chegar a 20 dias. Após, a assessora Ana Flávia falou sobre o indicador relativo à *Quantidade de protocolos de aposentadoria finalizados que foram solicitados no período de 01.06.2010 a 30.04.2013*, esclarecendo que este indicador, presente também na Bonificação por Resultados do exercício de 2014, tem como linha de base atual 863 (oitocentos e sessenta e três) processos para serem trabalhados no exercício de 2015, sendo que o objetivo com a adoção do indicador, durante este exercício, é o de contribuir para a finalização de todos os protocolos de aposentadoria anteriores a 30.04.2013. Neste ponto, o Diretor Presidente da SPPREV esclareceu que foi fixada a data de 30.04.2013, pois, a partir de 01.05.2014, a SPPREV iniciou a total digitalização dos processos. Sobre o indicador *Estoque de protocolos de aposentadoria não finalizados que foram solicitados no período de 01.05.2013 a 30.09.2014*, a assessora explicou que o mesmo objetiva reduzir consideravelmente o estoque de protocolos referente ao universo de 01.05.2013 a 30.09.2014. A mesma destacou que a data inicial refere-se ao março a partir do qual os protocolos de aposentadoria passaram a ter a documentação totalmente digitalizada e a data de corte final (30.09.2014) foi adotada em razão de que estes protocolos já apresentam um prazo de análise / finalização superior ao legalmente previsto que é de 90 dias, portanto, devem ser tratados como estoque. Para efeito de cálculo da linha de base deste indicador, foi considerado 80% (oitenta por cento) do total de protocolos que, em 31.12.2014, estavam sob governança da SPPREV, subtraindo-se a quantidade total de protocolos pendentes. Em seguida, foi falado sobre o prazo médio de concessão do benefício de aposentadoria dos protocolos que foram solicitados no período de 01.10.2014 a 31.12.2015, indicador este de apuração



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

trimestral, pormenorizando-se que o objetivo da autarquia com este indicador é de reduzir o prazo médio de concessão dos protocolos de aposentadoria iniciados a partir de 10/2014, uma vez que este universo de protocolos, no início do exercício de 2015, ainda estava dentro do prazo legal de 90 dias para concessão dos pedidos, alcançando, desta forma, um prazo médio satisfatório naquilo que se refere às tarefas de responsabilidade da autarquia. A justificativa para a meta proposta para tal indicador consiste em alcançar a redução do prazo médio de 58,41 dias para 54,41 dias. O universo a ser apurado é o de protocolos de aposentadoria iniciados no período de 10/2014 a 12/2015 e incluídos em folha de pagamento no período de 01/2015 a 12/2015. Por fim, também houve esclarecimentos acerca dos dois últimos indicadores, quais sejam, a *Despesa média por unidade de produto* e o *Índice de satisfação com o Segurado*. Acerca da *Despesa média por unidade de produto*, diztratar-se de um indicador novo que consiste em mensurar a despesa administrativa relacionada ao Custeio mais a despesa de pessoal envolvida nos produtos entregues pela autarquia, calculando o valor médio do custo orçado pelo total de produtos entregues no exercício. Os produtos entregues pela SPPREV, considerados para o indicador são: aposentadorias pagas, pensões pagas, requerimentos de compensação previdenciária elaborados pela SPPREV, certidões de tempo de contribuição homologadas. A linha de base deste indicador foi calculada, considerando o valor da despesa administrativa relacionada ao Custeio mais a despesa de pessoal, envolvidas nos produtos entregues pela autarquia e considerados no indicador. Assim, a meta proposta consiste em reduzir o custo médio por produto entregue, envidando esforços da autarquia no sentido de utilizar seus insumos com a máxima eficiência e entregando ao final do exercício de 2015 a maior quantidade de produtos possível com os recursos administrativos e de pessoal disponíveis. O *Índice de satisfação com o Segurado* é um indicador que se mantém há alguns anos,



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

sendo composto de dois tipos de índices: índice de satisfação da pesquisa FIPE e índice de satisfação do atendimento presencial. Para a realização da pesquisa, utiliza-se o sistema de questionários estruturados, com questões fechadas relativas aos serviços prestados pela SPPREV, bem como também se utiliza do sistema de opinômetro. O índice de satisfação do segurado pode variar de 1,0 a 5,0. A linha de base deste indicador é a mesma adotada no exercício de 2014 e a meta proposta consiste em aumentar o índice de satisfação em 0,04 pontos, em relação ao resultado obtido no exercício de 2014. Ana Flávia fez questão de ressaltar que o resultado alcançado naquele exercício foi de 4,25, o que é considerado excelente. Ao final, ficou agendada a próxima reunião ordinária para o dia 08 (oito) de maio, sexta-feira, às 10 horas. E, para constar, eu, Paola Camargo, Secretária do Conselho, lavrei e subscrevo esta Ata que lida e achada conforme, vai devidamente assinada pelos Conselheiros presentes.

---

José Roberto de Moraes  
Diretor Presidente em Exercício da  
SPPREV

---

Mirna Ayres Issa Gonçalves  
Presidente do Conselho

---

Ariovaldo de Camargo  
Conselheiro

---

Carmen Lucia Bin Mariano  
Conselheira



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

ATA DA 83ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

---

Diógenes Francisco Marcelino  
Conselheiro

---

Levi Anastácio Felix  
Conselheiro Suplente

---

Djalma Santos Bovolenta  
Conselheiro Suplente

---

Rachel Dreher  
Conselheira Suplente

---

Maria Clara Paes Tobo  
Conselheira

---

Renato Rodrigues Marquesim  
Conselheiro

---

Tarcísio dos Santos  
Conselheiro Suplente

---

Silvio Roberto Montagner  
Conselheiro

---

Virgílio Bernardes Carbonieri  
Conselheiro Suplente

---

Paola S. Camargo  
Secretária do Conselho