



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

ATA DA 35ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Ao primeiro dia do mês de abril de dois mil e onze, 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 o Sr. Carlos José Teixeira de Toledo, Conselheiro Presidente, o Sr. Tzung Shei Ue, Vice-Presidente e os Conselheiros titulares Celso Pinhata Júnior, Ernesto de Jesus Herrera, Ângelo D'Agostini Júnior, Ivani Maria Bassotti, Lílian Salvador Paula, Rodolpho Marques Filho, Carlos Antônio Gamero, Eugênia Netto de Andrade e Silva Sahd, Luis Carlos dos Santos e Antônio Dorival Gamba e Júlio Bonafonte. Ausente o Conselheiro Osmar de Oliveira Marchese, cuja falta foi justificada e presente o seu suplente, o Sr. José Salomão Fernandes. Presentes, ainda, o Diretor Presidente da SPPREV, Carlos Henrique Flory e o Secretário Executivo, José Roberto de Moraes. O Presidente do Conselho declarou abertos os trabalhos da reunião. Inicialmente a ata da 34ª reunião ordinária foi aprovada e assinada por todos, assim como a ata da 2ª Reunião Extraordinária do Conselho de Administração da São Paulo Previdência. O Presidente do Conselho esclareceu que a funcionária Letícia não estará mais auxiliando nos trabalhos junto ao Conselho de Administração, apresentando, em seguida, a nova Secretária do Conselho, a Sra. Paola Camargo. O Presidente do Conselho propôs que fosse enviado um ofício ao Conselheiro Osmar de Oliveira Marchese, que está se recuperando de problemas de saúde, com os votos de todos os Conselheiros desejando o seu pronto restabelecimento e retorno ao convívio do Colegiado. Sobre a solicitação feita pelo Conselheiro Antônio Dorival Gamba, acerca da participação, nesta



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

ATA DA 35ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

reunião, dos auditores da empresa UHY Moreira - Auditores, o Secretário Executivo esclareceu que o contrato de prestação de serviços torna obrigatória a presença dos auditores apenas no Conselho Fiscal, não impedindo, todavia, que eles participem também do Conselho de Administração. Explicou o Secretário Executivo que, tendo em vista que apenas ontem, pelo fim da tarde, foi solicitada a presença dos auditores nesta reunião, não houve tempo hábil aos mesmos para que pudessem programar suas presenças, não sendo viável obrigá-los a comparecer à reunião, já que o contrato assim não prevê, porém, eles se comprometeram a comparecer na próxima reunião. O Conselheiro Antônio Dorival Gamba sugeriu que o contrato fosse aditado para que passe a constar a obrigatoriedade da presença dos auditores também no Conselho de Administração. Todos concordaram. O Presidente do Conselho declarou que expedirá um ofício, em nome do Conselho, convidando-os a comparecer na próxima reunião. O Conselheiro Rodolpho Marques Filho comentou sobre as consignações das mensalidades das entidades, sendo uma dessas entidades a que congrega os professores aposentados do Estado, que está tendo problemas, pois não sabe onde implantar a consignação da mensalidade, uma vez que ela manda para a PRODESP e esta não responde, sendo que as aposentadorias já estão implantadas na SPPREV. O Conselheiro disse que a entidade não sabe para onde mandar a consignação. O Secretário Executivo esclareceu que, neste momento de passagem, a SPPREV resolveu adotar todas as consignações que a Secretaria da Fazenda já adotava. Informou ainda que a SPPREV estendeu as consignações, exatamente para, ao longo do tempo, conforme for vencendo cada contrato, estabelecer as regras contratuais. O Secretário Executivo explicou que por ora, o que veio da Secretária da Fazenda, da forma que era feito lá e para as habilitações que eram feitas lá, continuam sendo realizadas pela SPPREV. A Conselheira Ivani Maria Bassotti questionou o porquê de se estar enviando para a Prodesp, posto que deve ser mandado para SPPREV e não para PRODESP. O Secretário



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

ATA DA 35ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Executivo disse que, com relação às novas aposentadorias, as folhas não estão sendo processadas pela PRODESP. A Conselheira Ivani Maria Bassotti questionou se a consignação será feita aqui, e de que forma, se será mediante autorização do Governo. O Secretário Executivo respondeu que, por enquanto a SPPREV está importando todo o modelo da Secretaria da Fazenda, mas a partir de um dado momento será feita mediante Portaria do Diretor Presidente. O Secretário Executivo disse que a parte de processamento das consignações já está sendo feitas na SPPREV. O Conselheiro Rodolpho Marques Filho declarou que, quanto ao abono de permanência, a Unidade Central de Recursos Humanos, instruiu, através do Comunicado nº 7, os órgãos de Recursos Humanos que todos que não receberam retroativamente o referido abono, nos termos do Decreto 56.386/10, deverão ser orientados a requerê-lo. A Conselheira Ivani Maria Bassotti ressaltou que referido assunto não envolve a São Paulo Previdência, mas sim a Unidade Central de Recursos Humanos. O Conselheiro José Salomão Fernandes questionou acerca do tempo que está se levando para conceder as aposentadorias a partir do pedido. Neste momento, foi entregue o relatório de aposentadorias. O Diretor Presidente explicou que a diferenciação vista no relatório foi por conta dos 1.500 (mil e quinhentos) processos da Secretaria da Educação que acabaram por sobrecarregar todo o trâmite. O Diretor Presidente indicou que são 97 (noventa e sete) processos pendentes na São Paulo Previdência, sendo que não há nenhum acima de 60 (sessenta) dias – não se levando em conta, nesse caso, a Secretaria da Educação, devido ao grande fluxo de entradas pendentes. O Diretor Presidente destacou, ainda, que na SPPREV há 5.000 (cinco mil) processos tramitando dentro da nova ferramenta, sendo que destes foram concluídos 2.500 (dois mil e quinhentos), o que demonstra que a ferramenta está funcionando. A Conselheira Lílian Salvador Paula disse que a idéia do relatório era saber o tempo que leva para a São Paulo Previdência publicar uma aposentadoria. Segundo a Conselheira, a tabela, por apresentar os dados de forma acumulada



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

ATA DA 35ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

não permite ter essa idéia exata. O Diretor Presidente da São Paulo Previdência declarou que é possível fazer uma nova estatística. O Presidente do Conselho solicitou, então, outro relatório demonstrando o fluxo de quantos processos entraram, quantos foram devolvidos para a origem e quantos foram concluídos, para a próxima reunião. O Conselheiro Antônio Dorival Gamba sugeriu que se atualizasse o relatório, para corresponder à estrutura atual da Administração. O Secretário Executivo sugeriu que a nova estatística a ser apresentada na próxima reunião se refira apenas ainda ao mês de março, já que não haverá tempo suficiente para totalizar os dados do mês de abril. A Conselheira Lílian Salvador Paula indagou se os contratos do Balanço de 2009 já foram aprovados pelo Tribunal de Contas do Estado, bem como se houve alguma recomendação por parte deste Tribunal em algum contrato da SPPREV. Solicitou, ainda, que fossem apurados estes dados para que o Conselho de Administração tivesse ciência. O Diretor Presidente lembrou que a própria auditoria do Tribunal de Contas já esteve na SPPREV e não constatou nenhuma irregularidade, e que verificará se há recomendações do Tribunal de Contas em algum contrato. O Conselheiro José Salomão Fernandes ressaltou que é interessante saber o que acontece com os contratos. Depois de referidas observações, o Presidente do Conselho passou a tratar do único tema da pauta desta reunião que versa sobre “O esclarecimento sobre o funcionamento da Ouvidoria da São Paulo Previdência”, para tanto, foi chamado o Ouvidor Adriano Nunes Fernando. O Ouvidor apresentou aos Conselheiros a pesquisa de satisfação, constituída pelos seguintes pontos: objetivos, metodologia de trabalho, perfil dos entrevistados, avaliação do atendimento e a conclusão e recomendações. O Ouvidor esclareceu que o objetivo principal desta pesquisa foi observar o nível de satisfação dos beneficiários com os serviços oferecidos pela São Paulo Previdência, estabelecendo categorias que serão monitorados periodicamente. Foram avaliados internet, teletendimento e o atendimento presencial. Disse que a pesquisa identificou os pontos críticos e sugestões. O



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

ATA DA 35ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Ouvidor explicou que a metodologia usada nesta pesquisa foi um questionário estruturado, tendo como público alvo os aposentados e pensionistas da Administração Direta e Indireta do Estado de São Paulo. Informou que foram entrevistados por volta de 1.060(mil e sessenta) pessoas, distribuídos em 10 (dez) municípios. O Ouvidor esclareceu a apresentação representa um resumo das atividades da Ouvidoria, ressaltando, ainda, que, anteriormente, o único canal de acesso era a internet. Porém, hoje, o sistema conta com atendentes nos ramais, tendo prazos estipulados, também foi criado um canal de contato com cada área, para ter uma solução viável para cada caso, bem como a migração para o atendimento telefônico e hoje já se inicia com o presencial. O Ouvidor falou da necessidade de se realizar um trabalho junto aos beneficiários, em relação ao esclarecimento do canal da Ouvidoria, pois, anteriormente, a Ouvidoria prestava um atendimento de informação. O mesmo afirmou que a Ouvidoria também pode prestar referido atendimento de informação, no entanto, ele deve ser estruturado numa última instância, quando já foram percorridos todos os canais de atendimento e o caso continua sem solução. Após a apresentação, foi entregue aos membros do Conselho os relatórios de atividades da Ouvidoria. A Conselheira Lílian Salvador Paula questionou ao Ouvidor a média diária de pessoas que procuram a Ouvidoria. O Ouvidor disse que, em média, ele recebe por volta de 25 (vinte e cinco) e-mails por dia, não se tratando todos de caso de Ouvidoria. Segundo ele, o procedimento empregado para responder aos e-mails se dá, em um primeiro momento, com uma resposta padrão, em até 5 (cinco) dias úteis, de que o e-mail com a reclamação foi recebido e será respondido pela área interna competente. Nas áreas internas, o prazo para a resposta é de 48 (quarenta e oito) horas a 3 (três) dias, dependendo do caso. A Conselheira Lílian Salvador Paula argüiu se a Ouvidoria atende também ao IPESP. O Ouvidor disse que, por ora, atende sim, entretanto, no presente momento, não tem chegado qualquer questão pertinente ao IPESP, pois, como ele trata de administração



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

ATA DA 35ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

das carteiras, tudo o que é preciso, se consegue, via internet, pelo próprio site do IPESP. A Conselheira Lilian quis saber a respeito do atendimento presencial feito pela Ouvidoria. O Ouvidor explicou que por lei ele não pode limitar a visita, se o beneficiário quiser falar com o Ouvidor, ele será recebido. O Conselheiro Salomão perguntou sobre a estrutura da Ouvidoria. Ouvidor explicou que a Ouvidoria da São Paulo Previdência é composta de uma sala com 2 (dois) assistentes e 1(um) estagiário. O Conselheiro José Salomão perguntou se o que são atendidos são os casos dirigidos diretamente à Ouvidoria, ou se há outros casos paralelos que também são encaminhados à Ouvidoria. O Ouvidor disse que há situações que acontecem no atendimento presencial e que são levados à Ouvidoria. Muitas vezes os usuários comparecem à SPPREV querendo falar com o Ouvidor e a orientação dada é para que eles retirem a senha, passem pelo guichê, fazendo-se, desta forma, uma triagem dos casos. Assim, é elaborado um processo para facilitar o atendimento presencial realizado pelo Ouvidor, uma vez que lhe fornece os subsídios necessários para tal atendimento. A Conselheira Lílian Salvador Paula perguntou se há postos de atendimento da Ouvidoria no interior do Estado de São Paulo. O Ouvidor respondeu que não há, sendo que todas as reclamações migram para esta sede. A Conselheira Lílian Salvador Paula perguntou quando se deu a posse do atual Ouvidor. O Ouvidor informou que sua posse se deu em maio de 2010. O Conselheiro Antônio Dorival Gamba declarou que a Folha do Servidor publicou matéria do Presidente da Associação dos Funcionários Públicos falando sobre a deficiência do atendimento da SPPREV, ressaltando ainda que, no dia 20 de março do corrente ano, o mesmo voltou a criticar a SPPREV quanto ao atendimento e, principalmente, na concessão de aposentadoria, questionando o Diretor Presidente acerca das providências que foram ou serão tomadas em relação a tais críticas. O Presidente da São Paulo Previdência afirmou que irá convidá-lo para visitar a SPPREV e apresentar o funcionamento atual do atendimento. O Ouvidor foi questionado sobre quantos casos de



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

ATA DA 35ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Ouvidoria são encaminhamentos à Presidência. O Ouvidor esclareceu que conforme Portaria do Diretor Presidente, foram nomeados responsáveis em cada área para que atendam às demandas da Ouvidoria, portanto, não há necessidade de envolver a Presidência. As Conselheiras Lílian Salvador Paula e Ivani Maria Bassotti sugeriram publicar a pesquisa no site da São Paulo Previdência. O Conselheiro Ângelo D'Agostini Júnior disse que está sendo organizado um seminário com todas as entidades do funcionalismo estadual e convidou a todos os membros do Conselho a participar. Por fim, ficou agendada a próxima reunião ordinária para o dia 6 (seis) 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.

---

Carlos Henrique Flory  
Diretor Presidente da SPPREV

---

Carlos José Teixeira de Toledo  
Presidente do Conselho

---

Tzung Shei Ue  
Vice-Presidente do Conselho

---

Celso Pinhata Júnior  
Conselheiro

---

Ivani Maria Bassotti  
Conselheira

---

Júlio Bonafonte  
Conselheiro

---

Lílian Salvador Paula  
Conselheira

---

Ernesto de Jesus Herrera  
Conselheiro



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

ATA DA 35ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

---

Carlos Antônio Gamero  
Conselheiro

---

Rodolpho Marques Filho  
Conselheiro

---

Antonio Dorival Gamba  
Conselheiro

---

Ângelo D'Agostini Júnior  
Conselheiro

---

Luis Carlos dos Santos  
Conselheiro

---

José Salomão Fernandes  
Conselheiro Suplente

---

Eugênia Netto de Andrade e Silva Sald  
Conselheira

---

Paola Camargo  
Secretária do Conselho