



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

ATA DA 124ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Aos 09 (nove) dias do mês de novembro de dois mil e dezoito, nesta cidade de São Paulo, na sala de reuniões da São Paulo Previdência, sito na Avenida Rangel Pestana, nº 300, 12º andar, ala Dom Pedro, às 10h00min, conforme prévia convocação, reuniram-se, o Presidente do Conselho, o senhor Tiago Antonio Moraes, a Vice-Presidente do Conselho, a senhora Conceição Aparecida Fileti, bem como os Conselheiros Titulares, André Guilherme Bello Teixeira Alves, Claudia Polto da Cunha, Djalma Santos Bovolenta, Eugênia Netto de Andrade e Silva Sahd, Francisco Assis Ferreira, José Maria Cancellero, Marcos Hayazaki, Samuel Paulo Viana da Silva, Sylvio José Micelli Júnior e Francsico Batista Leopoldo Júnior. Ausentes, por motivos justificados, o Conselheiro Titular Luiz Gustavo Nussio e o Conselheiro Titular Nelson Guilharducci. Ainda, estiveram presentes os Conselheiros Suplentes Maria Clara Paes Tobo, Diego Antonio Arsenio Brea Fernandez e Ricardo Amorim Leite. Também esteve presente o Diretor Presidente da SPPREV, Dr. José Roberto de Moraes. O Presidente do Conselho declarou abertos os trabalhos, iniciando-se com a seguinte pauta: Relatos e comunicações do Presidente do Conselho ou dos Conselheiros inscritos; Relatos do Diretor Presidente da SPPREV e Apresentação do Ouvidor; Balancete de Agosto de 2018. Desta forma, foi passada a palavra ao Diretor Presidente da SPPREV, o qual comunicou a realização de uma força tarefa na autarquia para dar celeridade aos pedidos de homologação de certidão de tempo de contribuição. Na mesma oportunidade, o mesmo informou que o Ministério da Fazenda, através da Secretaria de Previdência Social, alterou o modelo da certidão de tempo de contribuição. Após, foi convidado o Ouvidor da SPPREV, Adriano Carlos Nunes Fernandes, para realizar a apresentação sobre a Ouvidoria. Assim, Adriano apresentou a proposta de reformulação da Ouvidoria da SPPREV 2.0. Inicialmente, o mesmo falou sobre o relatório da Ouvidoria no período de Janeiro a Julho do exercício de 2018 contendo informações sobre a



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

ATA DA 124ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

dificuldade de acesso à Ouvidoria, atendimento, tempo de respostas às demandas e o nível de satisfação dos beneficiários. Conforme demonstrou os resultados da pesquisa, os usuários apontaram para a dificuldade de acesso à Ouvidoria, resolução de problemas em tempo acima do esperado e satisfação com o atendimento. No tocante à dificuldade de acesso à Ouvidoria, o Ouvidor explicou que foi ampliado o atendimento telefônico, viabilizando-se, inclusive, o agendamento telefônico para atendimento na instância de Ouvidoria. Adriano Carlos Nunes Fernandes esclareceu que, na verdade, é frequente que os usuários busquem a Ouvidoria como um canal de informação, o que não deveria ocorrer. Portanto, na maior parte das vezes, os usuários buscam a Ouvidoria para um atendimento inicial ou para esclarecimentos que não são de instância de Ouvidoria. Diante desses resultados da pesquisa, a questão foi levada para o Laboratório de Gestão do Conhecimento e Informação da SPPREV, junto ao Comitê de Gestão do Conhecimento e Inovação, oportunidade em que foi criado e proposto um programa piloto de OUVIDORIA 2.0. Ainda, Adriano Carlos Nunes Fernandes ressaltou que os objetivos da Ouvidoria da São Paulo Previdência consistem em reestruturar e implementar novas formas e dinâmicas de atendimento e garantir o máximo de transparência e informações para seus Usuários Cidadãos e construir uma cultura organizacional que valorize a Ouvidoria como um canal de última instância. Para que isso ocorra, é necessária uma reformulação do atendimento presencial e uma maior integração dos sistemas, possibilitando, desta forma: (i) aumentar a capacidade de atendimento presencial agendado de 06 (seis) usuários por dia para 10 (dez); (ii) estipular um tempo médio de atendimento presencial de 30 (trinta) minutos; criar uma conta notes para tratativas com usuários cidadãos, (retornoouvidoria@sp.gov.br), com protocolo de Ouvidoria para evitar retrabalhos presenciais; (iii) estipular nível hierárquico de Gerentes e Supervisores para contato com áreas; relatórios de pendências semanais para o Presidente, Diretores, Gerentes e Supervisores; (iv) reformar



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

ATA DA 124ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

a Portaria que instituiu a Ouvidoria; (v) criar uma Cartilha Digital para outros órgãos sobre o funcionamento da Ouvidoria; (vi) implementar CRM, Cube da Call Contact; (vii) instituir a Ouvidoria Interna; (viii) estabelecer a Comissão de Ética da SPPREV; (ix) criar Campanhas e Treinamentos internos sobre o papel da Ouvidoria na Instituição; (x) treinamento/ capacitação voltada para atividades que desenvolve e aplicação efetiva no trabalho; (xi) cursos comportamentais; (xii) encontros institucionais; (xiii) criar um roteiro de atendimento. Após, a apresentação, foi passada a palavra ao Conselheiro Samuel Paulo Viana da Silva que disse se preocupar com o atendimento ao público relativo aos aposentados, motivo pelo qual sugeriu, para essa reunião, fosse realizada a referida apresentação. Em seguida, o Conselheiro André Guilherme Bello Teixeira Alves interveio e observou que, ao acessar o formulário da Ouvidoria da SPPREV, no site da SPPREV, aparece uma mensagem de erro, redirecionando para a Ouvidoria Geral do Estado. Diante disso o Ouvidor afirmou que pedirá para a área responsável por atualizar o site da SPPREV verificar o que está acontecendo. Depois, passou-se à análise e discussão do Balancete de Agosto de 2018. A Conselheira Eugênia Netto de Andrade e Silva Sahd questionou sobre a UNICAMP, no que o Diretor de Administração e Finanças explicou que a Universidade repassa a insuficiência financeira para a SPPREV sempre no mês seguinte, sendo que já regularizaram o mês de outubro em novembro. Assim, após as discussões e esclarecimentos, o Conselho de Administração aprovou, por unanimidade, o Balancete de Agosto de 2018. Ao final, deu-se por encerrada a reunião, ficando a reunião ordinária agendada para o dia 07 (sete) de dezembro de 2018, sexta-feira, às 10 horas. E, para constar, eu, Paola Camargo, Secretária do Conselho, lavrei e subscrevo o presente que, lido e achado conforme, vai devidamente assinada pelos Conselheiros presentes.



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

ATA DA 124ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

José Roberto de Moraes
Diretor Presidente em Exercício da
SPPREV

Tiago Antonio Moraes
Presidente do Conselho de
Administração

Conceição Aparecida Fileti
Vice-Presidente do Conselho de
Administração

Francisco Assis Ferreira
Conselheiro

Djalma Santos Bovolenta
Conselheiro

Eugênia Netto de Andrade e Silva
Sahd
Conselheira

José Maria Cancelliero
Conselheiro

Marcos Hayazaki
Conselheiro

Samuel Paulo Viana da Silva
Conselheiro

Sylvio José Miceli Júnior
Conselheiro

André Guilherme Bello Teixeira Alves
Conselheiro

Claudia Polto da Cunha
Conselheira



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

ATA DA 124ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Francisco Batista Leopoldo Júnior
Conselheiro

Paola Spechoto Camargo
Secretaria do Conselho