



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

ATA DA 50ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO FISCAL DA SÃO PAULO
PREVIDÊNCIA

Aos 19 dias do mês de julho de dois mil e doze, 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 10:00 horas, após prévia convocação, reuniu-se ordinariamente o Conselho Fiscal da referida autarquia. Presentes o Senhor Roberto de Jesus Moretti, Presidente do Conselho Fiscal, a Sra. Maricler Real, Vice- Presidente do Conselho Fiscal, e os Conselheiros Titulares Carlos Alberto Marinho, Tzung Shei Ue, Maria Helena Vilchez Martin e Hilton Facchini. Os trabalhos foram declarados abertos pelo Presidente do Conselho. Inicialmente, a ata da 49ª Reunião Ordinária foi aprovada e assinada por todos os Conselheiros. Em seguida, foram convidados os funcionários da Diretoria de Administração e Finanças, André Moura Robles, Edmilson Silva, Marcos de Oliveira Campos, Luana Aparecida Evagenlista Agripino, Adriana Ceron, a fim de prestarem informações sobre o Balancete de Maio de 2012. De início, o Presidente do Conselho questionou os motivos pelos quais as despesas da entidade, em relação ao pessoal civil pago pela unidade referente ao mês de março, têm valores tão superiores àquelas referentes aos meses de abril e maio. André explicou que no mês de março houve o pagamento do bônus, aproveitando a oportunidade para informar que, também no mês de junho, referido valor vai ser maior, por conta do pagamento do PIQPREV aos analistas e técnicos da SPPREV. Em seguida, o Conselheiro Tzung Shei Ue solicitou, para a próxima reunião, um relatório contendo informações sobre os contratos com o Idort e com a FIPECAP. Ainda, o Conselheiro Tzung Shei Ue lembrou que, quanto ao contrato com a FIPECAP, relativo à compensação previdenciária, já foi solicitado que sejam encaminhadas informações frequentes a este Conselho. O Conselheiro Hilton Facchini sugeriu que referido relatório, contendo as informações dos contratos questionados, seja



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

ATA DA 50ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO FISCAL DA SÃO PAULO
PREVIDÊNCIA

inserido no próprio Balancete. Após, o Presidente do Conselho Fiscal apontou que, quanto às verbas rescisórias, no mês de março, houve um aumento. Adriana esclareceu que no referido mês houve cinco rescisões, dentre elas do antigo Diretor Presidente da SPPREV e alguns assessores, os quais passaram a integrar o quadro de pessoal da Fundação de Previdência Complementar. Após, a Conselheira Maricler Real lembrou que a previsão da Secretaria da Educação e da SPPREV era de que, a partir de agosto deste ano, começasse a fluir com maior rapidez as aposentadorias e pensões, questionando como se encontra a situação atual. Diante disso, o Conselho Fiscal solicitou que, para a próxima reunião, haja uma exposição sobre a situação das aposentadorias, principalmente sobre a Secretaria da Educação. Ainda, a Conselheira Maricler Real quis saber sobre a regularização dos documentos referentes aos imóveis da SPPREV, uma vez que, em outras reuniões, já foi dito que esta autarquia vem gastando um alto valor com a preservação destes imóveis. Desta forma, o Conselho Fiscal solicitou, para a próxima reunião, informações sobre a situação dos imóveis da SPPREV. A Conselheira Maria Helena Vilchez Martin questionou quais as providências que foram tomadas, em relação à fraude cometida pelo ex funcionário da SPPREV, isto é, além de sua demissão e das negociações para contratação de empresa de auditoria do sistema, quais outras providências foram tomadas. Foi esclarecido aos Conselheiros que, no âmbito criminal, foi instaurado inquérito policial para apuração dos fatos, sendo que o mesmo já foi encaminhado ao Ministério Público e, na seara cível, a Procuradoria Geral do Estado está tomando as medidas pertinentes para o ressarcimento dos valores. Depois de esclarecidas as indagações dos Conselheiros e das informações prestadas, os Balancetes da UG 202.601 – SPPREV-Previdência e das UG 202.602 e 202.684 – Administração da SPPREV, referentes ao mês de Maio de 2012, foi considerado como adequadamente apresentados pelo Conselho Fiscal. Em seguida, foi convidada



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

ATA DA 50ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO FISCAL DA SÃO PAULO
PREVIDÊNCIA

a senhora Camila Mayumi Tonak Yonashiro, Supervisora de atendimento presencial e *call center*, para fazer uma exposição sobre o funcionamento do *call center* da SPPREV. Camila iniciou sua exposição informando que o *call center* desta autarquia está sob a supervisão da Gerência de Relacionamento com o Segurado e da Diretoria de Relacionamento com o Segurado, sendo que os serviços, atualmente, são prestados por uma empresa terceirizada. Ainda, pela Supervisora foi explicado que integram o *call center* tanto o atendimento eletrônico da Unidade de Resposta Automática (URA), quanto o atendimento telefônico humano, que é aquele realizado por atendentes. O atendimento eletrônico da Unidade de Resposta Automática (URA), que são aquelas mensagens automáticas já gravadas, funciona vinte e quatro horas por dia, durante os sete dias da semana. Já o atendimento humano é realizado de segunda à sexta-feira, das 8:00 h às 21:00 h, e aos sábados das 8:00 h às 16:00h. Camila explicou, ainda, que as principais atribuições do *call center* da SPPREV é a prestação de informações ao público quanto ao conteúdo do site da SPPREV, bem como o auxílio no preenchimento do dados e formulários, consulta de protocolos em trâmite na SPPREV, acolhimento e encaminhamento de sugestões, reclamações e elogios, marcação de recadastramento através de visita domiciliar, quando solicitado. Em seguida, foi apresentado aos Conselheiros o gráfico dos últimos dois trimestres da volumetria de atendimento da Unidade de Resposta Automática (URA). Os Conselheiros questionaram porque do grande índice de ligações, especificamente no mês de abril. Camila esclareceu que, como em março houve um alto volume de atendimento telefônico humano, a URA foi programada para, no mês de abril, fornecer respostas automáticas às perguntas mais frequentes quanto ao imposto de renda, motivo pelo qual, no gráfico, o mês de abril tem um maior índice. Desta forma, o alto índice de chamadas telefônicas em março e abril foi devido ao Imposto de Renda. A



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

ATA DA 50ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO FISCAL DA SÃO PAULO
PREVIDÊNCIA

Supervisora ainda esclareceu como ocorre a distribuição do atendimento da URA, detalhando quais os serviços mais procurados, dentre eles: atendimento de aposentados, pensionistas civis, pensionistas militares e atendimentos de pessoas sem o CPF cadastrado, sendo que a maior procura no *call center* é quanto às informações a respeito de documentação para recadastramento. Camila também expôs aos Conselheiros o gráfico com a volumetria de atendimento humano. A Conselheira Maria Helena Vilchez Martin questionou se houve impacto no atendimento presencial com a reprogramação da URA para atender as demandas de informações quanto ao Imposto de Renda. Camila disse que nos meses de março e abril houve um aumento no atendimento presencial realizado na SPPREV. Ainda, foi esclarecido como o atendimento telefônico humano é realizado. O Conselheiro Carlos Alberto Marinho indagou se as solicitações feitas no *call center* pelos usuários são atendidas em sua maioria. Camila explicou que, na verdade, o *call center* é um serviço de informações e orientação aos usuários, sendo que as reclamações e solicitações são feitas no atendimento presencial situado na sede da SPPREV. A Conselheira Maria Helena Vilchez Martin observou que a partir do mês de abril houve um decréscimo no número de ligações e questionou se isso se deve a um maior número de atendentes disponibilizados. Camila esclareceu que somente quando a demanda é maior é que se disponibiliza um maior número de atendentes, no entanto, não foi o caso do período mencionado. Na oportunidade, Camila informou que a média de ligações, em regra, é de 25.000 (vinte e cinco mil) a 30.000 (trinta mil) ligações. O Conselheiro Tzung Shei Ue indagou quando foi feita a última pesquisa de satisfação e qual a frequência com que ela é feita. Camila respondeu que a última pesquisa foi feita em outubro, sendo que ela é feita anualmente. Ainda, Camila disse que foi colocado o “opinômetro” no próprio atendimento presencial. Entretanto, como ele foi colocado somente neste mês, ainda não há um relatório. A Conselheira



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

ATA DA 50ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO FISCAL DA SÃO PAULO
PREVIDÊNCIA

Maria Helena Vilchez Martin quis saber sobre os resultados das pesquisas do atendimento presencial. Camila esclareceu que os resultados giram em torno de bom e ótimo. O Presidente do Conselho sugeriu que fosse realizada uma exposição sobre o atendimento presencial em outra reunião deste Conselho. Em seguida, o Conselheiro Carlos Alberto Marinho indagou como é feito o pagamento do contrato com a empresa de *call center*. Camila disse que é por ligação atendida. Após as indagações, foi encerrada a exposição sobre o *call center* e, por fim, ficou agendada a próxima reunião deste Conselho para o dia 16 (dezesesseis) de agosto, quinta-feira, às 10:00 horas, ficando desde já os presentes devidamente convocados. Às 12h30min horas, não havendo nada mais a ser tratado nesta reunião, o Presidente declarou encerrados os trabalhos. E, para constar, eu, Paola Camargo, Secretária do Conselho, lavrei e subscrevo esta Ata que, após lida, achada conforme e aprovada, vai devidamente assinada pelo Presidente e pelos demais Conselheiros presentes.

Roberto de Jesus Moretti
Presidente do Conselho Fiscal

Maricler Real
Vice-Presidente do Conselho Fiscal

Hilton Facchini
Conselheiro

Maria Helena Vilchez Martin
Conselheira



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

ATA DA 50ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO FISCAL DA SÃO PAULO
PREVIDÊNCIA

Tzung Shei Ue
Conselheiro

Carlos Alberto Marinho
Conselheiro

Paola S. Camargo
Secretária do Conselho