



## SÃO PAULO PREVIDÊNCIA – SPPREV RELATÓRIO DE AÇÕES – 2014

### Introdução

Criada pela Lei Complementar nº 1.010, de 01/06/2007, e regulamentada pelo Decreto Estadual nº 52.046, de 09/08/2007, a São Paulo Previdência – SPPREV é uma autarquia sob regime especial, configurando-se como a única entidade gestora dos Regimes Próprios de Previdência dos Servidores Públicos titulares de cargos efetivos – RPPS e do Regime Próprio de Previdência dos Militares do Estado de São Paulo – RPPM.

Ao longo de 2012, foram realizadas ações com vistas à continuidade do processo de modernização relativa ao aperfeiçoamento da gestão previdenciária, melhoria do atendimento aos seus beneficiários e adequação de suas instalações.

### GESTÃO DE BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

Ao longo de 2012, foi dada continuidade ao trabalho conjunto das Diretorias de Benefícios - Civis e Militares (DBS/DBM) e Diretoria de Relacionamento com o Segurado (DRS) com relação ao processo de melhoria contínua nos fluxos de trabalho, com as devidas parametrizações e customizações no Sistema de Gestão Previdenciária - SIGEPREV.

Com essas medidas, a São Paulo Previdência está constantemente melhorando o processo de concessão e manutenção de benefícios, tornando-o mais célere e eficiente.

A autarquia administra, hoje, cerca de 422 mil benefícios previdenciários, aí incluídos os números relativos à absorção da inatividade da Polícia Militar, como se pode verificar no quadro abaixo:

#### UNIVERSO DE BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS ADMINISTRADOS PELA SPPREV PENSÕES E APOSENTADORIAS/INATIVIDADES

PENSÕES – CIVIS E MILITARES	138.059
APOSENTADORIAS CIVIS E INATIVIDADES MILITARES	283.664

Fonte: SIGEPREV/Cadastro Unificado do Estado (“Cadastrão”)

## ARRECAÇÃO E DESPESAS DE BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

<b>Receitas Previdenciárias</b>	
<b>Contribuições</b>	
<b>Civil</b>	
Ativos	2.335.809.931,25
Inativos	390.817.992,97
Pensionistas	145.672.106,27
Patronal	4.671.619.862,51
<b>Militar</b>	
Ativos	362.819.242,42
Inativos	160.986.864,83
Pensionistas	49.492.527,45
Patronal	725.638.484,84
Insuficiência	893.561.958,05
Parcelamento de Débitos	11.068.632.726,10
Outras	141.180.344,16
<b>Total</b>	<b>20.946.232.040,85</b>

<b>Despesas Previdenciárias</b>	
<b>Civil</b>	
Ativos	12.054.625.046,42
Pensionistas	3.438.994.166,86
<b>Militar</b>	
Ativos	3.843.441.123,00
Pensionistas	1.591.257.950,66
Outras	19.309.144,86
<b>Total</b>	<b>20.947.627.431,80</b>
<b>Administração</b>	
Receita Total	101.178.557,30
Despesa Total	93.499.933,56

## A. Pensões Civis e Militares:

Visando a eficiência e celeridade das concessões, foi dada continuidade em 2012 ao trabalho de redução do prazo de concessão de pensões, iniciado em 2011, com o atingimento da meta de média de 26 (vinte e seis) dias no final do mês de dezembro.

Além disso, neste ano foi iniciado um projeto conjunto das Diretorias de Benefícios, Servidores Públicos e Militares, por meio de suas Gerências de Pensões, a fim de rever concessões de pensões cujos óbitos de instituidores tenham ocorrido após a edição da Federal nº 9.717/98, em consonância com entendimento do Parecer Administrativo nº 15/2012 da Procuradoria Geral do Estado (PGE).

De acordo com o artigo 5º da Lei Federal nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, os Regimes Próprios de Previdência Social – RPPS – não podem conceder benefícios distintos dos previstos no Regime Geral de Previdência Social – RGPS – de que trata a Lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991, salvo disposição em contrário da Constituição Federal. Observe-se que o inciso XII e § 4º do artigo 24 da Constituição Federal estabelecem que a competência para legislar sobre previdência social é concorrente entre a União, Estados e Distrito Federal, e há prevalência de Lei Federal sobre Lei Estadual para normas gerais em matéria previdenciária.

Deste modo, todos os benefícios diversos dos previstos no RGPS que haviam sido concedidos ao longo destes anos pelo IPESP e CBPM, até 06/07/2007, e após pela SPPREV, serão objetos de revisão em sede administrativa, respeitados os procedimentos e prazo de 10 (dez) anos previstos na Lei Estadual nº 10.177/98, e há uma estimativa de que cerca de 8500 (oito mil e quinhentos) benefícios serão revistos.

No caso dos benefícios civis cujo óbito do instituidor da pensão ocorreu de 27/11/1998 a 05/07/2007, a invalidação abrangerá pensionistas instituídos por declaração de vontade; pensionistas na qualidade de neto, de qualquer condição; pensionistas na qualidade de ex-cônjuges designados (com exceção de previsão judicial para pagamento de pensão alimentícia); e filhos com idade superior a 21 anos como universitários.

Já entre os benefícios militares cujo óbito do instituidor da pensão ocorreu de 27/11/1998 a 06/07/2007, a invalidação incluirá pensionistas instituídos por declaração de vontade; pensionistas na qualidade de filhas solteiras maiores de 21 anos, à exceção das inválidas e incapazes civilmente; e filhos com idade superior a 21 anos como universitários.

### PENSÕES CONCEDIDAS PELO SIGEPREV – CIVIL

NÚMERO DE CONCESSÕES* – JAN/DEZ 2012	4516
MÉDIA MENSAL – JAN/DEZ 2012	376,34

Fonte: SIGEPREV – Relatório BI (\*número de beneficiários)

### PENSÕES CONCEDIDAS PELO SIGEPREV – MILITAR

NÚMERO DE CONCESSÕES** – JAN/DEZ 2012	1757
MÉDIA MENSAL – JAN/DEZ 2012	146,42

Fonte: SIGEPREV – Relatório BI (\*\*número de beneficiários)

#### **B. Aposentadorias Civas:**

No tocante ao processo de concessão de novas aposentadorias, mantem-se a regra para conferência dos processos encaminhados pelas áreas de origem à SPPREV, agilizando a produtividade na Gerência responsável pela concessão e pagamento dos benefícios.

A transferência das aposentadorias cujas folhas são ainda geradas pelos Poderes e órgãos do Estado de São Paulo - da ordem de 50.000 benefícios – permanece sob a condicionante do preenchimento do quadro de funcionários da autarquia a ser verificado no transcorrer do ano, bem com a assimilação das atribuições inerentes ao desenvolvimento desse encargo e a transferência dos benefícios pelos envolvidos.

No decorrer do 1º semestre, foi implantado a digitalização dos processos de aposentadoria encaminhados pelos órgãos de origem dos servidores, no momento do protocolamento na SPPREV, hoje atingimos a média de 50% de concessão digital de novas aposentadorias no Sistema de Gestão Previdenciária – SIGEPREV.

A partir de setembro, com a aplicação da Emenda Constitucional nº 70/2.012, foram revisados aproximadamente 3.000 benefícios, entre pensão por morte e aposentadoria, retroagindo seus efeitos a 29/03/2012.

Iniciamos neste 2º semestre, o projeto de parametrização e customização do fluxo de Homologações das Certidões de Tempo de Contribuição no Sistema de Gestão Previdenciária, além das seguintes melhorias em alguns processos de trabalho: procedeu-se a unificação dos critérios de avaliação dos procedimentos para obtenção de CTC's: tratamento especial para idosos, nas avaliações de CTC's e tratamento especial para reanálise com os processos com exigências cumpridas pelos órgãos setoriais; e implantação de nova forma de acompanhamento de fluxos de processos de CTC's, com controle de entradas, saídas, estoque e produtividade mensal.

## NOVAS APOSENTADORIAS CONCEDIDAS PELO SIGEPREV

NÚMERO DE CONCESSÕES*** – JAN/DEZ 2012	12.632
MÉDIA MENSAL – JAN/DEZ 2012	1.053
META PARA O NÚMERO DE BENEFÍCIOS DE APOSENTADORIAS CONCEDIDOS - 2012	12.560

Fonte: SIGEPREV - Relatório BI (\*\*\*) - pode haver diferença em relação ao n° de publicações de laudas de concessão, dado que a alimentação do sistema de publicação não é automático).

### C. Inatividade Militar

Embora ainda vigente o Termo de Cooperação Técnica entre a SPPREV e a Secretaria de Segurança Pública (sendo esta por meio da Polícia Militar) com vistas ao processamento da folha de pagamento dos Inativos Militares do Estado de São Paulo, tiveram início as atividades do projeto para a transferência da folha de pagamento dos Inativos Militares para a São Paulo Previdência.

Foram feitos ajustes entre os sistemas da São Paulo Previdência e da Polícia Militar para início da execução, em paralelo da folha de pagamento de inativos militares referente a competência do mês de agosto em que se obteve um resultado bastante satisfatório, sendo que as inconsistências estão sendo corrigidas para novo processamento, visando a obtenção da exatidão dos pagamentos.

Com relação aos sistemas de tecnologia de informação, foram iniciadas as revisões das regras de negócio do fluxo de concessão de inatividade militar, bem como os testes em ambiente de homologação para futura aprovação das rotinas de trabalho. Contemplando-se, assim, as regras massivas e as excepcionalidades.

### D. COMPREV

Em cumprimento à Resolução SF nº 86, de 15/12/2011, a SPPREV assumiu a gestão da compensação previdenciária do Estado de São Paulo, conjuntamente com a Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuarias e Financeiras – FIPECAFI, dando prosseguimento a análise dos requerimentos represados, bem como dos requerimentos das aposentadorias assumidas pela SPPREV.

Dentre as ações empreendidas, podemos destacar a parceria com o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo que providenciou a fiscalização e emitiu a Certidão de Homologação para mais de 10 mil benefícios, entre aposentadorias e pensões, para prosseguimento da análise e requerimento de compensação destes benefícios junto ao INSS.

Durante o ano de 2012, foram analisados mais de 80 mil requerimentos, resultando em cerca de 46 mil requerimentos encaminhados ao INSS. Nos casos em que o INSS figura como Regime de Origem e o Estado de São Paulo como Regime Instituidor, foram concedidos 1.520 requerimentos (crédito para o Estado) e, nos casos em que o INSS figura como Regime Instituidor e o RPPS do Estado de São Paulo como Regime de Origem, a SPPREV deferiu 3.787 (débito para o Estado).

Até o mês de novembro de 2012, foram recebidos R\$ 61,9 milhões e pagos R\$ 15,9 milhões, resultando em um saldo positivo de R\$ 46 milhões em favor do Estado de São Paulo.

Tem-se ainda 24.189 requerimentos compreendidos no período entre 05/10/1988 e 05/05/1999 (chamado de estoque) e correspondem a R\$ 164,5 milhões reconhecidos pelo INSS.

#### **E. Economia com a eliminação de pagamentos indevidos**

O cancelamento de pagamento de segurados em virtude de identificação de benefícios e/ou valores de benefícios indevidamente percebidos (fraude previdenciária), fruto de cruzamentos entre as bases de dados cadastrais do SIGEPREV e outros órgãos/entidades e de ações diretas da Autarquia, gerou para os cofres do Estado de São Paulo uma economia baseada em cálculo atuarial trazido a valor presente da ordem de R\$ 130,5 milhões entre os meses de janeiro e outubro de 2012.

Nesse âmbito e em atendimento ao art. 9º, II, da Lei nº 10.887/2004, algumas outras medidas foram implantadas e/ou consolidadas em 2012.

1. com a contratação no final de 2011 de um novo sistema de monitoramento dos participantes para diagnóstico de condição socioeconômica e familiar dos beneficiários com a emissão dos respectivos laudos técnicos; avaliação clínica dos beneficiários voltada à verificação de condição de gozo de benefícios com a emissão dos respectivos laudos médicos; além do recenseamento dos participantes do sistema previdenciário do Estado de São Paulo com o uso de identificação biométrica, visitas domiciliares e avaliações médicas, cujos resultados se encontram no quadro abaixo:

<b><u>Serviços realizados - Monitoramento</u></b>	<b><u>Quantidade</u></b>
Visitas Domiciliares de Avaliação Socioeconômica (assistentes sociais)	5.342
Visitas Domiciliares de Condição de Saúde (enfermeiras)	2.286
Perícias Médicas	1.624
Recenseamentos	48.331
Ligações Telefônicas	188.460

Fonte: Coordenação do Projeto Monitoramento/SpPrev

Para a realização desses serviços foram disponibilizados os seguintes recursos:

- 2 (dois) consultórios médicos equipados na Capital
- Central de Relacionamento (Call Center)
- 10 (dez) equipes móveis
- Veículos zero km, tipo furgão
- Equipamentos de leitura de biometria digital, equipamentos fotográficos digitais, equipamentos médicos, scanners digitais, notebooks, mobiliários e todos os sistemas, hardwares e softwares necessários.
- 16 (dezesesseis) postos fixos mobiliados, assim distribuídos dentro do Estado de São Paulo:



2. A SPPREV intenta estabelecer um Núcleo de Investigação Previdenciária - NIP, que em consonância com a Lei Estadual nº 10.177/88, deverá coordenar e realizar o monitoramento dos benefícios previdenciários sob sua gestão, promovendo a prevenção e a correção das irregularidades, erros ou eventuais desvios.

Para tanto, a SPPREV passou a contar em 2012 com a parceria da Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras – FIPECAFI, que além de reestruturar o NIP e ajudar a Autarquia a consolidar seu funcionamento elaborando também normas, procedimentos e regulamentos internos, a Fundação dará suporte à instituição para concretizar operação especial e emergencial de revisão previdenciária de cerca de 10 mil processos de pensão envolvendo beneficiários cujos direitos seriam objeto de extinção em conformidade com a Lei Federal nº 9.717/98 e recentes pareceres emitidos pela Procuradoria Geral do Estado.

3. Como ação direta da Autarquia, em 2012 iniciou-se verdadeira revisão dos processos de concessão do benefício de pensão por morte, à luz de nova determinação da Procuradoria Geral de Estado, como netos, ex-cônjuges designados, filhos com idade superior a 21 anos, universitários com idade superior a 21 anos, e outros instituídos por declaração de vontade, como irmão, sobrinhos e bisnetos.

#### ECONOMIA COM A ELIMINAÇÃO DE PAGAMENTOS INDEVIDOS

META – EXERCÍCIO 2012	R\$ 150.000.000,00
APURADO ATÉ DEZEMBRO/ 2012	R\$ 159.982.838,18

Fonte: cruzamento de dados Seade/Sisobi com o SIGEPREV e resultados de ações internas da SPPREV.

**Reestruturação Organizacional e de Cargos e Salários**

A São Paulo Previdência está na fase final do seu terceiro concurso público, onde foram oferecidas 202 vagas, sendo 156 para o emprego público permanente de Técnico em Gestão Previdenciária e 37 para o emprego público permanente de Analista em Gestão Previdenciária. As contratações deste último concurso tiveram início no dia 03 de dezembro do presente ano.

O quadro de pessoal da SPPREV ainda está muito aquém do desejado, com aproximadamente 55% de ocupação, como podemos visualizar no quadro abaixo, o qual já contempla a contratação de 34 Analistas e 14 Técnicos das 37 e 156 vagas abertas, respectivamente. A expectativa é de que até o final do mês de janeiro de 2013 as demais vagas estejam preenchidas.

<b>Emprego público permanente</b>	<b>Vagas previstas</b>	<b>Vagas ocupadas</b>	<b>% de ocupação</b>
Analista em Gestão Previdenciária	95	89	93,7%
Técnico em Gestão Previdenciária	300	127	42,3%
<b>Total</b>	<b>395</b>	<b>216</b>	<b>54,68%</b>

No final do ano passado foi aprovada pela Assembléia Legislativa e sancionada pelo Governador a Lei Complementar nº 1.162 de 26 de dezembro de 2011 a qual alterou a estrutura da autarquia. Dentre as principais alterações, destacamos:

- Instituição do Prêmio de Incentivo a Qualidade Previdenciária – PIQPREV para os empregos públicos permanentes de Técnicos e Analistas em Gestão Previdenciária. Considerando a atualização da tabela salarial, os Técnicos e os Analistas em Gestão Previdenciária podem obter um ganho, respectivamente, de 64,19% e 43,39% em relação à tabela anterior. Esse ganho está vinculado à avaliação de desempenho individual (ADI), realizada trimestralmente e que abrange os referidos empregos públicos permanentes.
- Criação de 22 (vinte e duas) novas funções de Supervisão de Equipe, sendo:
  - 1 (uma) Supervisão para a Compensação Previdenciária – COMPREV
  - 1 (uma) Supervisão para o cadastramento de Inativos e Pensionistas
  - 20 (vinte) Supervisões de Equipe para os Postos Regionais
- Criação de 20 (vinte) novas posições para o emprego público permanente de Analista em Gestão Previdenciária para assumir as Supervisões dos Postos Regionais.

- Criação de 50 (cinquenta) novas posições para o emprego público permanente de Técnico em Gestão Previdenciária. O objetivo principal desse aumento de vagas é o de substituir gradativamente e, a medida que as condições permitirem, a empresa de terceirização.’
- Criação de 7 (sete) novas posições para o emprego público em confiança de Assessor Técnico Previdenciário com o objetivo de reforçar a equipe que processa as informações da folha de pagamento dos inativos e pensionistas e também da Assessoria Atuarial.
- Alteração do dispositivo que previa a realização de 3 (três) fases para o concurso público para duas fases, com o objetivo de agilizar o ingresso dos candidatos aprovados para o emprego público permanente de Analista em Gestão Previdenciária. A terceira fase será realizada internamente, após a admissão dos candidatos aprovados. O referido diploma legal previu o curso com duração mínima de 60 horas e máximo de 120 horas. O curso deverá ser realizado em até 180 dias contados da data do primeiro ingresso.
- Alteração do dispositivo que previa o encerramento do concurso público com a convocação dos candidatos aprovados para o número de vagas previstas no edital, mesmo que estes candidatos não entrassem em exercício. Com a alteração, o encerramento do concurso dar-se-á apenas quando o total de vagas ofertadas no edital for efetivamente preenchido.

## **Auditoria**

Contratação de serviços de Auditoria Independente das Demonstrações Contábeis da São Paulo Previdência – SPPREV e de reavaliação do sistema de gestão previdenciário – SIGEPREV. A contratação está em andamento, encontrando-se nesta data em análise pela Consultoria Jurídica da Secretária da Fazenda do estado de São Paulo.

“Os trabalhos serão conduzidos em consonância com as Resoluções do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e nos Pronunciamentos Técnicos do Instituto dos Auditores Independentes do Brasil (IBRACON).”

*Prazo estimado de início dos trabalhos: janeiro de 2013.*

## **PROGRAMA DE MELHORIA DO GASTO PÚBLICO – DESPÉRDÍCIO ZERO**

O Governo do Estado de São Paulo instituiu, por meio do Decreto nº 57.829 de 02/03/2012, o Programa de Melhoria do Gasto Público – Desperdício Zero, no âmbito da Administração direta, autárquica e fundacional, com os seguintes objetivos:

I - redução de despesas com custeio, envolvendo o monitoramento de resultados sob o aspecto do custo/benefício, em especial no tocante a compras de materiais e contratação de serviços de utilidade pública e de fornecimento de passagens de transporte aéreo ou terrestre;

II - implantação de gestão estratégica de suprimentos;

III - implantação do Plano Anual de Contratações Públicas, em conformidade com o artigo 4º da Lei nº 13.122, de 7 de julho de 2008;

IV - treinamento e capacitação de servidores públicos para atuarem como agentes multiplicadores do modelo. Parágrafo único - As medidas de redução do gasto público previstas neste decreto deverão ser implementadas sem prejuízo da qualidade dos serviços prestados à população

A São Paulo Previdência tem participado do programa em conjunto com a Secretaria da Fazenda de São Paulo (coordenadora) e Nossa Caixa Desenvolvimento (AFESP).

A SPPREV, considerando o esperado no programa, tem tomado iniciativas de implementar medidas com o objetivo de cumprir as metas traçadas. Assim, foi possível medir os primeiros resultados obtidos, como demonstramos nos quadro abaixo:

<u>Despesas de custeio – ano de 2012 : R\$ 80.264.841,00</u>		
<b>Iniciativas para economia</b>	<b>Em R\$ (ano)</b>	<b>Em % sobre as despesas de custeio</b>
<b>Redução do valor dos contratos</b>	546.616,41	<b>0,68 %</b>
<b>Economia com reavaliação de processos</b>	4.194,79	<b>0,01 %</b>
<b>Total</b>	<b>550.811,20</b>	<b>0,69 %</b>

Quadro 1

### Desdobramento das iniciativas

<b>Iniciativa redução do valor dos contratos</b>			
<b>Contratos</b>	<b>Em R\$</b>	<b>Em % sobre a redução do valor dos contratos</b>	<b>Data da implantação</b>
Teleatendimento - Call Center	49.319,92	9,0 %	<b>09/05/2012</b>
Telefônica Brasil - DDR	98.850,89	18,1 %	<b>30/12/2010</b>
Locação de scanners de mesa	81.480,00	14,9 %	<b>28/11/2011</b>
Manutenção Sigeprev	316.965,60	58,0 %	<b>28/06/2012</b>
<b>Total</b>	<b>546.616,41</b>	<b>0,68 %</b>	

Quadro 2

<b>Iniciativa reavaliação dos processos de trabalho</b>			
<b>Processo</b>	<b>Em R\$</b>	<b>Em % sobre a reavaliação dos processos de trabalho</b>	<b>Data de implantação</b>
Consumo de energia elétrica - Sede	1.708,15	40,7 %	<b>02/07/2012</b>
Consumo de papel sulfite – cópia de documentos para instrução de processos	1.450,54	34,6 %	<b>13/06/2012</b>
Consumo de papel sulfite – carga de imagem para o Sigeprev	637,60	15,2 %	<b>01/08/2012</b>
Consumo de papel sulfite – impressão frente e verso	398,50	9,5 %	<b>01/08/2012</b>
<b>Total</b>	<b>4.194,79</b>	<b>0,01 %</b>	

Quadro 3

O quadro 1 expressa o resumo das iniciativas adotadas e a participação relativa tendo como base o valor das despesas de custeio da administração da SPPREV do ano de 2012. Ainda neste quadro, a iniciativa “Redução do valor dos contratos” está sob análise pela Secretaria da Fazenda, uma vez que está em discussão a validade ou não da renegociação dos contratos em vigência como uma medida tida como de “iniciativa”. Tal análise abrange, além da SPPREV, a própria SEFAZ e a AFESP.

Já os quadros 2 e 3, apontam, respectivamente, os desdobramentos das iniciativas apontadas no quadro 1, onde demonstramos como foram obtidas as economias, seja na renegociação dos contratos, seja na revisão de processos de trabalho.

## MODERNIZAÇÕES NA INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Ao longo de 2012 as atividades pilares da área de TI continuaram focadas para a alta performance, disponibilidade e segurança da infra-estrutura de TI. Os principais objetivos dos projetos foram:

- ✓ Manter e aprimorar constantemente todos os processos componentes da Governança de TI e Política de Segurança de TI,
- ✓ Manter os recursos de TI alinhados e adequados ao Planejamento Estratégico da autarquia,
- ✓ Pesquisar e avaliar continuamente processos de segurança para a infra-estrutura de TI,
- ✓ Avaliar softwares, soluções, ferramentas e hardwares que possam contribuir para o alto desempenho das diversas áreas da autarquia.

Mantida a instalação de Link dedicado (não acessa a nuvem da internet) entre a SPPREV e a IMESP para acesso aos sistemas SIGEPREV e GED, gerando alta disponibilidade, contingência de links e Segurança da Informação. Ao longo de 2012 este link dedicado impediu a queda do sistema SIGEPREV, garantindo maior produtividade às áreas fins, na concessão e processamento das pensões e aposentadorias.

Estudo de melhorias e implantação de controles de Segurança da Informação.

Projeto de modernização das tecnologias utilizadas na autarquia:

- Modernização dos equipamentos e software de Backup;
- Modernização continuada do parque de máquinas;
- Modernização e ampliação dos monitoramentos da infraestrutura lógica e física.

Projeto de Maturidade e Qualidade nos processos de Gestão de TI seguindo as metodologias COBIT e ITIL, juntamente com auditorias periódicas para averiguação da adesão aos procedimentos.

Capacitação e treinamento dos técnicos de suporte, Help-Desk e Service-Desk.

Implantação de sistemas e recursos de controles e monitoramentos on-line real-time para garantir segurança, alta performance e alta disponibilidade para a estrutura de TI - SPPREV, que resumidamente conta com:

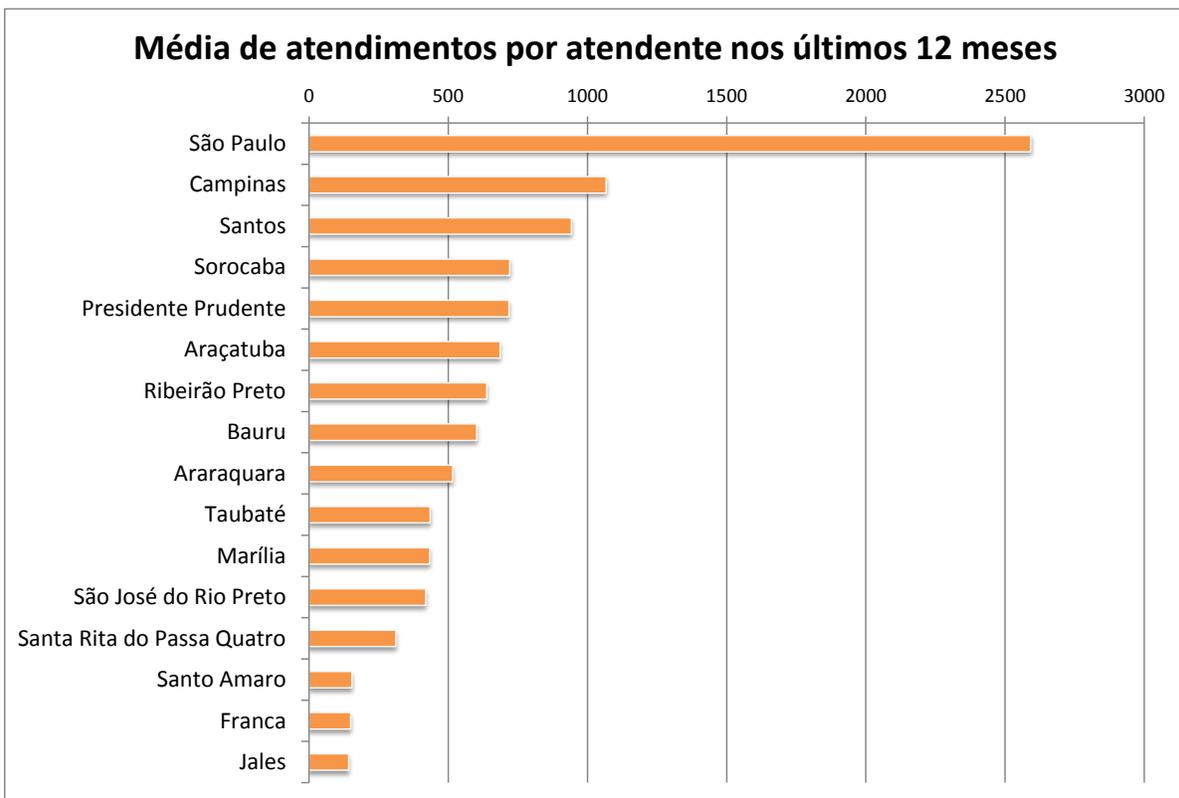
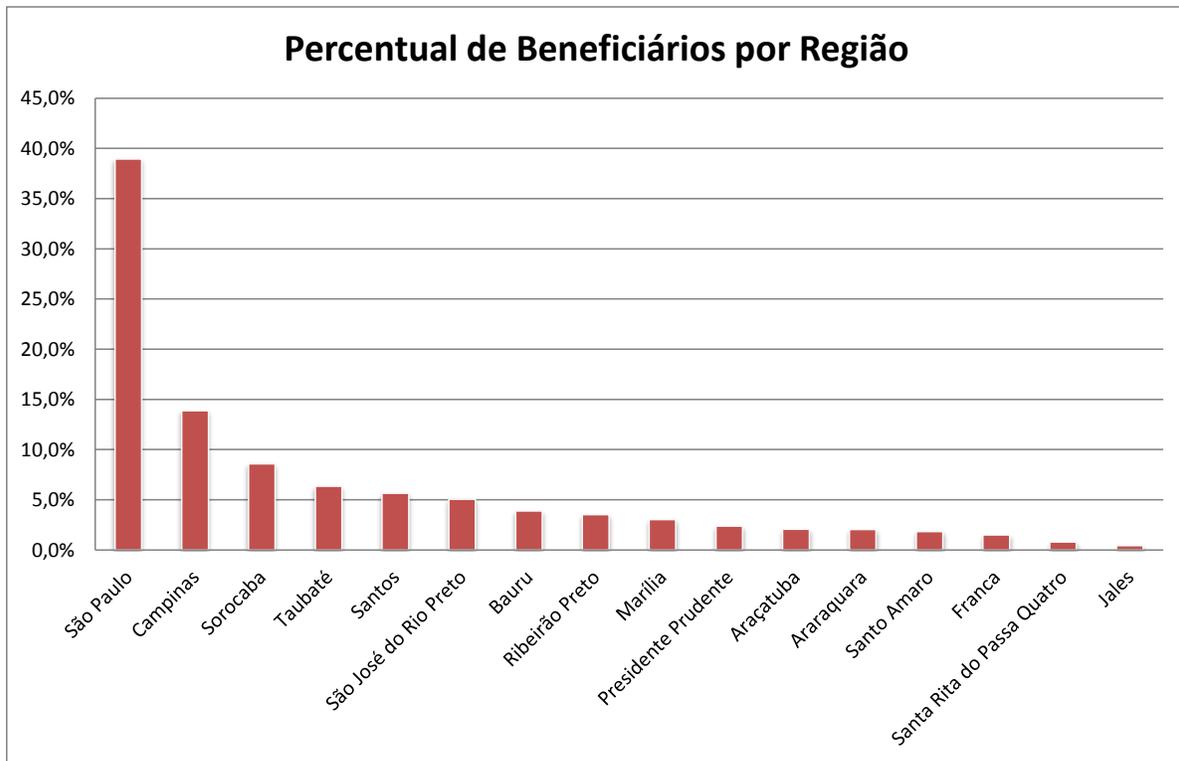
- Parque de máquinas: 720 computadores;
- Usuários de rede: 680;
- Redes de Dados: 15, sendo 1 Sede e 14 Regionais que são monitoradas e gerenciadas à distância;
- CPD: 68 servidores (28 físicos e 40 virtuais) com um volume de Backup diário de 700Gb;
- Telefonia: 700 ramais, sendo 100 digitais e 600 analógicos.

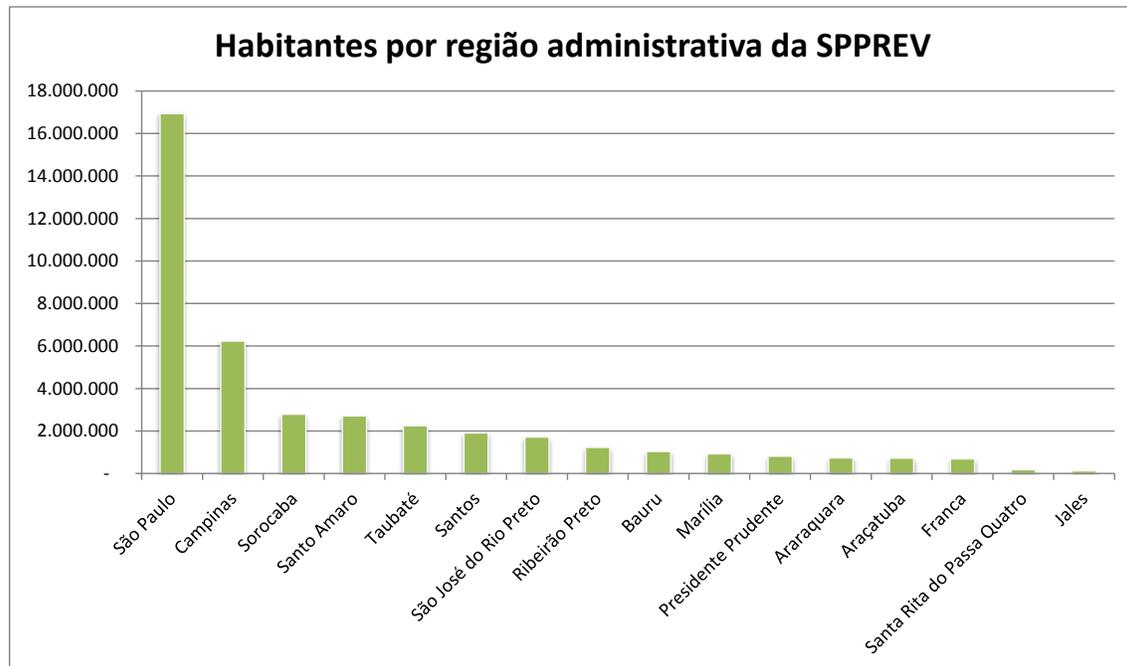
## RELACIONAMENTO COM O SEGURADO

### Ampliação do número de escritórios regionais

Estudo finalizado em setembro de 2012 contemplou o encerramento das atividades dos escritórios regionais de Jales e Santa Rita do Passa Quatro, bem como a abertura dos escritórios em São José dos Campos, a ser executada em janeiro de 2013, Botucatu, Piracicaba, Guarulhos, Santo André e Osasco a serem executadas até 2015. Como resultado, as seguintes informações foram obtidas:

RESUMO DETALHADO					
DADOS DOS ÚLTIMOS 12 MESES - PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS GEOLOCALIZADOS NO ESTADO DE SÃO PAULO					
REGIÃO	BENEFICIÁRIOS (% BASE SP)	ATENDIMENTOS	HABITANTES	MÉDIA	AÇÃO NECESSÁRIA
São Paulo	39,0%	49.243	16.942.004	2.592	AUMENTO DE ATENDENTES PARA 25; ABERTURA DE GUARULHOS, SANTO ANDRÉ E OSASCO.
Campinas	13,9%	3.200	6.251.037	1.067	ABERTURA DE PIRACICABA
Sorocaba	8,6%	2.163	2.804.662	721	ABERTURA DE BOTUCATU
Taubaté	6,4%	1.741	2.264.400	435	ABERTURA SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
Santos	5,7%	2.827	1.929.930	942	-
São José do Rio Preto	5,0%	1.675	1.729.629	419	INCORPORAÇÃO JALES
Bauru	3,9%	1.805	1.053.864	602	-
Ribeirão Preto	3,5%	1.915	1.249.091	638	-
Marília	3,0%	1.733	944.593	433	-
Presidente Prudente	2,4%	2.155	833.336	718	AUMENTO DE ATENDENTES PARA 4
Araçatuba	2,1%	1.371	736.081	686	AUMENTO DE ATENDENTES PARA 3
Araraquara	2,1%	1.548	757.939	516	INCORPORAÇÃO S. R. DO P. QUATRO.
Santo Amaro	1,8%	614	2.721.732	154	-
Franca	1,5%	596	706.476	149	-
Santa Rita do Passa Quatro	0,8%	623	197.823	312	ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES
Jales	0,4%	284	144.965	142	ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES





### **Promoção de treinamento e integração entre o atendimento presencial sede e interior com as áreas de benefícios**

Visando a busca da excelência no atendimento prestado aos participantes do regime próprio foram promovidos encontros com a finalidade de treinamentos dos atendentes presenciais da sede e das regionais, estes últimos por meio de videoconferência, com a Diretoria de Benefícios Servidores Civis que disponibilizou instrutores da Gerência de Pensões e da Gerência de Aposentadoria, bem como a Diretoria de Benefícios Militares, que contribuiu com instrutores da Gerência de Pensões.

Ainda, em dezembro foi promovido um treinamento presencial com todos os atendentes do quadro permanente da autarquia, contando com a presença de Técnicos em Gestão Previdenciária dos escritórios regionais.

### **ATENDIMENTO PRESENCIAL - SEDE**

As seguintes atividades foram realizadas no ano de 2012 pela Supervisão de Atendimento Presencial e Call Center, reduzindo as tarefas a serem executadas nas áreas de benefícios:

- ✓ Digitalização de requerimentos de manutenção de aposentadoria,
- ✓ Fluxos de Revisão de Pensão e alteração de dados cadastrais de aposentados,

- ✓ Digitalização no atendimento de todos os processos de ações judiciais de aposentadorias e da Emenda Constitucional 70/2012,
- ✓ Cumprimento da Portaria SPPREV 164/2012 que exige a digitalização no atendimento de todos os processos de revisão de aposentadoria,
- ✓ Criação de novas subdivisões no sistema de triagem para atendimento,
- ✓ Implantação de relatório semanal de atendimento para áreas fins;
- ✓ Digitalização e abertura de fluxos dos documentos provenientes do correio em D+1, agilizando o atendimento aos solicitantes pela área fim.

### **ATENDIMENTO PRESENCIAL - REGIONAIS**

As seguintes atividades foram realizadas em 2012 pela Supervisão de Atendimento Regional:

- ✓ Início da digitalização de requerimentos de manutenção de aposentadoria,
- ✓ Início da digitalização no atendimento de todos os processos de Ações Judiciais de Aposentadoria e da Emenda Constitucional 70/2012;
- ✓ Cumprimento da portaria SPPREV 164/2012 que exige a digitalização no atendimento de todos os processos de revisão de aposentadoria;
- ✓ Digitalização dos protocolos de exigência dos processos de concessão de aposentadoria;
- ✓ Digitalização de Recadastramento de Pensionista Militar;
- ✓ Mudança de procedimento para digitalização de RG e CPF em mesma folha, visando à sustentabilidade;
- ✓ Criação de planilha online para organização e abertura de chamados relacionados à digitalização.

### **Implantação de novos relatórios:**

- ✓ Implantação de relatório semanal de atendimento para áreas fins
- ✓ Conscientização sobre o uso do opinômetro pelos servidores através da comparação do relatório de atendimento com o relatório do opinômetro.
- ✓ Implantação do opinômetro nos postos da SPPREV localizados no Poupatempo.
- ✓ Produção de relatório diário de assinaturas pendentes por posto de atendimento
- ✓ Implantação do Relatório de Ocorrências dos Postos, com a intenção de identificar e registrar ocorrências atípicas nos Postos de Atendimento.

### **Melhorias na estrutura dos escritórios regionais:**

- ✓ Desativação do Posto de Jales;
- ✓ Desativação do Posto de Santa Rita do Passa Quatro;
- ✓ Instalação da plataforma elevatória em São José do Rio Preto;
- ✓ Instalação de ar condicionado nos Postos de Santos, Marília e Presidente Prudente;
- ✓ Instalação do totem da SPPREV nos Postos Regionais;
- ✓ Mudança do Posto de Sorocaba para o novo prédio da SEFAZ;
- ✓ Regularização do “Projeto Transparência” nos postos;
- ✓ Troca das impressoras multi-funcionais em todos os postos.

### **TELEATENDIMENTO**

As seguintes atividades relacionadas ao teleatendimento foram realizadas em 2012 pela Supervisão de Atendimento Presencial e Call Center:

- 1) Transferência automática pelo estabelecimento de um link direto entre o Call Center IDORT e SPPREV, agilizando o atendimento aos beneficiários da SPPREV,
- 2) Implantação da pesquisa de satisfação com a emissão de um relatório detalhado e a possibilidade de monitorar as gravações dos atendimentos,
- 3) Implantação de planilha semanal de ocorrências,
- 4) Treinamentos de capacitação,
- 5) Implantação de mensagens automáticas na URA de acordo com o CPF do requerente,
- 6) Início do projeto da nova URA,
- 7) Respostas de solicitações do Call Center através do Fale Conosco (email) com início previsto em abril de 2013;
- 8) Possibilidade de requerimentos iniciados no próprio Call Center.

## AÇÕES FUTURAS

Metas programadas para implantação em 2013:

1. Planejar e estruturar a implantação da Certificação ISO 9001 nos processos de concessão de pensões e aposentadorias;
2. Implantar respostas de solicitações recebidas pelo CALL CENTER através do “Fale Conosco” (por e-mail);
3. Implantação do projeto Disaster Recovery Plan – SPPREV, que permitirá a continuidade do negócio da Autarquia em situações especiais (problemas de vazamento de gás ou incêndio na região da Sede, falta de abastecimento de energia elétrica ou água, problemas estruturais do edifício) que impedem a execução das atividades na Sede. Em imóvel adequado será instalado um CPD, infra-estrutura e equipamentos de TI que suportarão parte das atividades essenciais das diretorias, assessorias e presidência e ainda uma área destinada ao atendimento de pensionistas e aposentados com aproximadamente 12 guichês;
4. Instalação de Posto de Atendimento na cidade de São José dos Campos, em janeiro de 2013, e nas cidades de Botucatu, Piracicaba, Guarulhos, Santo André e Osasco a serem executadas até 2015, assim como postos nos órgãos com grandes concentrações de servidores.
5. Aquisição de sede própria, sem ônus para o erário público, por meio de alienação de imóvel transferido à SPPREV pelo Decreto Estadual nº 57.181/2012, mediante permuta por área construída no local, desonerando a SPPREV das despesas com aluguel.
6. Contratação, por meio de pregão eletrônico, de serviços técnicos especializados de instituição financeira com vistas à estruturação, constituição, administração e colocação no mercado de capitais, de cotas de um Fundo de Investimento Imobiliário destinado à gestão de patrimônio imobiliário da SPPREV, transferido pelo Decreto Estadual nº 57.181/2012, visando a sua rentabilidade e liquidez com a finalidade precípua de destinar recursos ao Fundo Previdenciário.
7. Transferir a folha de pagamento de Inatividade Militar e iniciar tratativas com vistas à operacionalização da transferência do processamento da folha de pagamento dos inativos do Tribunal de Contas do Estado, órgãos do Poder Judiciário e do Poder Legislativo e Universidades.