

## SÃO PAULO PREVIDÊNCIA – SPPREV RELATÓRIO DE AÇÕES – 2013

### 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 2013, 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 2013, 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 400.536 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	131.271
APOSENTADORIAS CIVIS E INATIVIDADES MILITARES	269.265

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

## A. Pensões Civis e Militares:

Visando a eficiência e celeridade das concessões, foi dada continuidade em 2013 ao trabalho de redução do prazo de concessão de pensões, iniciado desde 2011, com o atingimento da meta de 89,87% percentual de benefícios de pensão concedidos em prazo inferior a 30 dias no final do mês de dezembro.

Além disso, neste ano foi dado continuidade ao 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, foram objetos de revisão em sede administrativa, respeitados os procedimentos e prazo de 10 (dez) anos previstos na Lei Estadual nº 10.177/98, e foram analisadas a estimativa de benefícios mencionada no exercício anterior.

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 2013	4316
MÉDIA MENSAL – JAN/DEZ 2013	359,66

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

## **B. Aposentadorias Civis:**

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.

No decorrer do 1º semestre, foi implantada a digitalização dos processos de aposentadoria da Secretaria da Educação no próprio órgão de origem dos servidores, no momento da abertura do fluxo de concessão de aposentadoria no Sistema de Gestão Previdenciária denominado SIGEPREV.

Ao longo de todo o exercício de 2013, somaram-se esforços entre a SPPREV e Secretária da Educação para o desenvolvimento de ferramenta que possibilita aos usuários do SIGEPREV, atualizarem os dados cadastrais dos servidores da Secretária da Educação, via web-service. Um dos objetivos desse projeto, que abrange também a Validação da Certidão de Tempo de Contribuição no próprio SIGEPREV.

Ainda no 1º trimestre concluiu a aplicação da Emenda Constitucional nº 70/2012, onde foram revisados aproximadamente 3.000 benefícios, entre pensão por morte e aposentadoria, retroagindo efeitos no valor do benefício pago a 29/03/2012.

Foram criadas mais 02 (duas) supervisões na gerência de aposentadoria, SJA – Supervisão Judicial de Aposentadoria (apoio judicial) e SCA II – Supervisão de Concessão de Aposentadoria (específica do quadro do QM (professor) – Figura 2.

Foram realizados estudos e aplicação do novo entendimento das regras de aposentadoria, sobre afastamentos, tempo de efetivo exercício público, efetivo exercício no cargo e tempo de cargo e carreira.

Em setembro de 2013 foi realizado oficialmente o início das tratativas com os órgãos/ autarquias da administração indireta para migração da base de dados dos servidores ativos, inativos (aposentados) e exonerados vinculados ao RPPS do Estado de São Paulo que sejam titulares de cargos efetivos. A absorção dessas aposentadorias resultará no acréscimo de aproximadamente mais 13 (treze) mil benefícios de aposentadoria da administração indireta, exceto Univesidades. Nesse processo não está contemplado o Tribunal de Justiça, Ministério Público, Alesp e Tribunal de Contas do Estado de São Paulo. Na ocasião foi definido cronograma e prazo de entrega da base de dados cadastrais dos servidores comunicando oficialmente a PRODESP para providenciar encaminhamentos das informações para SPPREV. As Autarquias envolvidas no processo são: CEETEPS, DAESP, DAEE, DER, HCSP, IMESC, SUCEN, SUTACO, FAMERP, Faculdade de Medicina Ribeirão Preto.

Foi publicada a portaria do Diretor Presidente nº 428/2013, atribuindo competências e celeridade à conferência e homologação da Certidão de Tempo de Contribuição – CTC.

### NOVAS APOSENTADORIAS CONCEDIDAS PELO SIGEPREV

NÚMERO DE CONCESSÕES*** – JAN/DEZ 2013	11.823
MÉDIA MENSAL – JAN/DEZ 2013	985
META DE BENEFÍCIOS DE APOSENTADORIAS CONCEDIDOS - PRAZO MÉDIO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS DE APOSENTADORIA - 2013	84,19 dias

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

Realizada transferência da Folha de Pagamento dos Inativos Militares do Estado de São Paulo para São Paulo Previdência a partir do mês de agosto/2013 correlato aos novos benefícios de inatividade. A Folha de pagamento do legado do benefício de inatividade passou a ser processada e paga pela SPPREV a partir de novembro/2013 competência ao mês de outubro/2013.

- Foram concluídas as atividades do projeto de transferência.

- Sistemas: Foram feitos ajustes entre os sistemas SPPREV, e da Polícia Militar para início da execução.

- Sistemas de TI: foram concluídas as revisões das regras de negócio do fluxo de concessão de inatividade militar, testes em ambiente de homologação e aprovada as rotinas de trabalho, contemplando-se, as regras massivas e as excepcionalidades.

<b>Mês:</b>	<b>Benefícios concedidos por mês:</b>
Janeiro	160
Fevereiro	267
Março	365
Abril	291
Maiο	321
Junho	292
Julho	217
<b>Agosto*</b>	<b>302</b>
<b>Setembro*</b>	<b>178</b>
<b>Outubro*</b>	<b>202</b>
<b>Novembro*</b>	<b>117</b>
<b>Dezembro*</b>	<b>80</b>
<b>Total de benefícios concedidos em 2013</b>	<b>2.792</b>
<b>Média Mensal</b>	<b>233</b>

#### **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, Atuárias e Financeiras – FIPECAFI, dando prosseguimento a análise dos requerimentos represados, bem como dos requerimentos das aposentadorias assumidas pela SPPREV.

##### **- Requerimentos analisados em 2013**

\* Resultado: Foram 4.406 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 1.331 requerimentos (crédito para o Estado) e, nos casos em que o INSS figura como Regime Instituidor o RPPS do Estado de São Paulo como Regime de Origem, a SPPREV deferiu 1.083 (débito para o Estado).

No exercício de 2013, foram recebidos R\$ 67.554.861,92 milhões e pagos R\$ 19.467.744,10 milhões, resultando em um saldo positivo de R\$ 48.087.117,82 milhões em favor do Estado de São Paulo.

##### **- Estoque**

Estoque: Há ainda 24.884 requerimentos compreendidos no período entre 05/10/1988 e 05/05/1999 e correspondem a R\$ 177.970.300,14 milhões reconhecidos pelo INSS e objeto de ação judicial.

#### **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\$ 261.463.619,79 milhões entre os meses de janeiro e dezembro de 2013.

Nesse âmbito e em atendimento ao art. 9º, II, da Lei nº 10.887/2004, algumas outras medidas foram implantadas e/ou consolidadas em 2013.

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:

<u>Serviços realizados - Monitoramento</u>	<u>Quantidade</u>
Visitas Domiciliares de Avaliação Socioeconômica (assistentes sociais)	28.037
Visitas Domiciliares de Condição de Saúde (enfermeiras)	4825
Perícias Médicas	2626
Recenseamentos	86.404
Ligações Telefônicas	347.230

Fonte: Coordenação do Projeto Monitoramento/Spprev

Para a realização desses serviços foram disponibilizados os seguintes recursos:

- 02 (dois) consultórios médicos equipados na Capital
- Central de Relacionamento (Call Center)
- 05 (cinco) 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.
- 20 (vinte) 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.

- Ação em 2013 - Parceria da FIPECAFI: reestruturou o NIP e ajudou a Autarquia a consolidar seu funcionamento elaborando normas, procedimentos e regulamentos internos. A Fundação deu suporte à instituição para concretizar operação especial e emergencial de revisão previdenciária de cerca de 8.500

mil processos de pensão analisados envolvendo beneficiários cujos direitos seriam objeto de extinção em conformidade com a Lei Federal nº 9.717/98 e recentes pareceres emitidos pela PGE – Procuradoria Geral do Estado.

No âmbito do regime próprio de previdência militar – RPPM realizada pela Diretoria de Benefícios Militares da SPPREV estudos e trabalhos internos para estruturação do núcleo de inteligência previdenciária – NIP. O NIP tem por objetivo monitorar e revisar os procedimentos adotados na Autarquia, avaliando o cumprimento da legislação, bem como identificar as fragilidades que possam comprometer a missão institucional.

Dentre as principais atividades do Núcleo de Inteligência Previdenciária, destaca-se:

- \* Controles Preventivos – evitar a ocorrência de erros, desperdício ou irregularidades;
- \* Controles Detectivos – detectar erros, desperdícios ou irregularidades, no momento em que eles ocorrem, permitindo a adoção de medidas tempestivas de correção;
- \* Controles Corretivos - detectar erros, desperdícios ou irregularidades depois que já tenham ocorrido, permitindo a adoção posterior de ações corretivas.

Sob este enfoque, destaca-se a realização de ações internas de batimento de cadastros entre o RPPS e o RPPM do Estado de São Paulo para verificação das condições dos beneficiários, além de verificação de casamentos e óbitos pelos sistemas SEADE (âmbito estadual) e SISOB (âmbito nacional).

Outra atividade que merece destaque, dentro dos controles mencionados, é a realização de averiguação/investigação social. A maioria das averiguações sociais é realizada para apuração da existência de união estável. Há, ainda, casos de verificação da manutenção da condição de invalidez para o trabalho de alguns tipos de beneficiários.

3. Como ação direta da Autarquia, em 2013 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 2013	R\$ 200.000.000,00
APURADO ATÉ DEZEMBRO/ 2013	R\$ 261.463.619,79

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 realizou terceiro concurso público em 2012, 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 ocorreram no ano 2012 e 2013.

O quadro de empregados públicos permanentes da SPPREV contava em 31/12/2013 com aproximadamente 74% de ocupação. A expectativa é de que até o final do mês de abril/2014 as demais vagas estejam preenchidas. Em 11 de dezembro de 2013 houve autorização do Senhor Governador, por meio de publicação no DOE, para contratação de candidatos remanescentes do concurso de 2012, em razão da baixa aceitação às vagas dos candidatos aprovados e ainda considerando que tal medida agiliza o ingresso de novos servidores.

<b>Emprego público permanente</b>	<b>Vagas previstas</b>	<b>Vagas ocupadas</b>	<b>% de ocupação</b>
Analista em Gestão Previdenciária	95	85	89,47%
Técnico em Gestão Previdenciária	300	208	69,3%
<b>Total</b>	<b>395</b>	<b>293</b>	<b>74,18%</b>

**Auditoria**

Contratação de serviços de Auditoria Independente das Demonstrações Contábeis da São Paulo Previdência – SPPREV e de reavaliação do sistema de gestão previdenciário – SIGEPREV. Contratada por licitação – pregão eletrônico - empresa para os serviços de auditoria do SIGEPREV. Os resultados obtidos foram satisfatórios uma vez que não foram apontados divergências na parametrização do SIGEPREV. As inconsistências apontadas referiram-se a erro de input manual no SIGEPREV, algumas das quais já haviam sido cumpridas pelas áreas de benefícios. Uma das recomendações importantes da empresa licitada Deloitte diz respeito à ausência de plano de continuidade de negócios, cujo projeto a DRS (Diretoria responsável pelos serviços de Tecnologia de Informação da SPPREV) já apresentara à Diretoria Executiva, Conselhos de administração e fiscal para implementação em 2014.



## PROGRAMA DE MELHORIA DO GASTO PÚBLICO – DESPÉRDIO 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 no quadro abaixo:

**Quadro 1**

<u>Despesas de custeio – ano de 2013: R\$ 96.593.384,00</u>		
Iniciativas	Em R\$ (ano)	Em % sobre as despesas de custeio
Redução do valor dos contratos	947.308,73	0,98 %
Economia com reavaliação de processos	4.973,28	0,01 %
<b>Total</b>	<b>952.282,01</b>	<b>0,99 %</b>

## Desdobramento das iniciativas

Quadro 2

Iniciativa redução do valor dos contratos			
Contratos	Em R\$	Em % sobre a redução do valor dos contratos	Implantação
<a href="#">Teleatendimento - Call Center</a>	73.979,88	7,8 %	09/05/2012
<a href="#">Telefônica Brasil - DDR</a>	98.850,89	10,4 %	30/12/2010
<a href="#">Locação de Veículos</a>	59.066,76	6,2 %	06/09/2012
<a href="#">Locação de scanners de mesa</a>	81.480,00	8,6 %	28/11/2011
<a href="#">Manutenção Sigeprev</a>	633.931,20	66,9 %	28/06/2012
<b>Total</b>	<b>947.308,73</b>	<b>0,98 %</b>	

Quadro 3

Iniciativa reavaliação dos processos de trabalho			
Processo	Em R\$	Em % sobre a reavaliação dos processos de trabalho	Implantação
<a href="#">Consumo de papel sulfite – cópia de documentos para instrução de processos</a>	2.486,64	50,0 %	13/06/2012
<a href="#">Consumo de papel sulfite – carga de imagem para o Sigeprev</a>	1.530,24	30,8 %	01/08/2012
<a href="#">Consumo de papel sulfite – impressão frente e verso</a>	956,40	19,2 %	01/08/2012
<b>Total</b>	<b>4.973,28</b>	<b>0,01 %</b>	

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

Em complementação ao Programa de Melhoria do Gasto Público, em 28 de junho de 2013 o senhor Governador expediu o Decreto 59.327, que dispôs sobre medidas de redução de despesas de custeio e de reorganização no âmbito da Administração Direta e Indireta, e dá providências correlatas, o qual implementou algumas ações com vistas a melhoria do gasto público. No citado decreto os itens que afetaram a SPPREV, com as respectivas ações, foram os seguintes:

Artigo 1º - Os órgãos e entidades da Administração direta, autárquica e fundacional deverão adotar, observadas as formalidades legais, as seguintes medidas de redução de despesas de custeio:

I - frota de veículos:

(...)

b) redução de 10% (dez por cento) do número de veículos locados, salvo autorização expressa do Titular da Secretaria de Gestão Pública, em casos excepcionais devidamente justificados;

**Ação da SPPREV:** Por meio do processo 20.720/2011, no qual consta o contrato com a empresa PLM Locadora de Veículos Ltda a SPPREV, quando da renovação do contrato no ano de 2012, havia reduzido em 10% a locação da frota de veículos

III - passagem aérea: adesão ao serviço de gerenciamento sistematizado de viagens corporativas, da Secretaria de Gestão Pública;

**Ação da SPPREV:** A São Paulo Previdência aderiu a ata de passagens aéreas da Secretaria da Gestão Pública, assinando contrato com a empresa Marfly Viagens e Turismo Ltda, por meio do processo 58.187/2013.

IV - diárias:

a) corte de 10% (dez por cento) nos gastos com diárias, salvo autorização expressa do Titular do órgão ou entidade, em casos excepcionais, devidamente justificados;

**Ação da SPPREV:** A São Paulo Previdência reduziu em 11,79% a utilização dos valores das diárias no ano de 2013 em relação ao ano de 2012.

VI - água:

a) os órgãos e entidades da Administração direta, autárquica e fundacional relacionados no Anexo deste decreto deverão implantar, no prazo de 90 (noventa) dias, programa de uso racional da água; b) os órgãos e entidades da Administração direta, autárquica e fundacional não relacionados no Anexo deste decreto deverão apresentar, no prazo de 60 (sessenta) dias, plano de implantação de medidas de redução de consumo de água;

**Ação da SPPREV:** Referente aos itens “a” e “b” a SPPREV não implantou o Programa Pura em virtude do consumo médio por funcionário da Autarquia estar abaixo dos 50 litros diários requerido pelo programa PURA. Para atendermos ao consumo ideal, o prédio onde a SPPREV está instalada já possui em todos os

banheiros torneiras automáticas, caixas acopladas, acompanhamento e manutenção diária, o que deixa o consumo em torno de 27 litros diários por pessoa.

VIII - telefonia:

a) redução de 20% (vinte por cento) do valor das contas de telefonia móvel celular;

**Ação da SPPREV:** A SPPREV mantém contrato com a empresa Telefônica Brasil S/A por meio do processo 34.288/2013. O valor orçado para o ano de 2013 foi de R\$ 29.474,50, sendo que o valor utilizado foi de R\$ 9.068,11, ou seja, conseguimos uma economia de aproximadamente 69%. Convém esclarecer que os valores contratados seguem o decreto 47.992, de 1º de agosto de 2003, o qual determina os valores máximos.

X - renegociação de contratos de:

- a) prestação de serviços técnicos;
- b) limpeza e vigilância;
- c) manutenção de áreas verdes;

**Ação da SPPREV:**

A São Paulo Previdência mantém contratos de prestação de serviços técnicos, de limpeza, vigilância e manutenção de áreas verdes. No item “a” a economia está expressa no quadro 2. Para os itens “b” e “c” a SPPREV tem encontrado dificuldade na renegociação dos valores já contratados, em especial pela alegação das empresas contratadas de que os valores já estão no limite e que uma renegociação com redução dos valores poderá gerar um desequilíbrio na relação financeira do contrato, tornando-os inexecutáveis. Ademais, os valores constantes para tais contratações encontram-se nos Cadernos Técnicos de Serviços Terceirizados – CADTERC. O CADTERC ([www.cadterc.sp.gov.br](http://www.cadterc.sp.gov.br)) é um site institucional, que objetiva divulgar as diretrizes para contratações de fornecedores de serviços terceirizados pelos órgãos da Administração Pública Estadual, com padronização de especificações técnicas e valores limites (preços referenciais) dos serviços mais comuns e que representam os maiores gastos do estado.

## MODERNIZAÇÕES NA INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Ao longo de 2013 as atividades pilares da área de TI continuaram focadas para a alta performance, disponibilidade e segurança da infraestrutura 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 2013 este link dedicado impediu a queda do sistema SIGEPREV, garantindo maior produtividade às áreas fins, na concessão e processamento das pensões, aposentadorias e inatividades.

#### **Projeto de modernização das tecnologias utilizadas na autarquia:**

- \* Modernização dos equipamentos, antivírus, servidores;
- \* Modernização continuada do parque de máquinas;
- \* Ampliação da capacidade do link principal do edifício sede (de 16MB para 34MB);
- \* Reestruturação da infraestrutura de rede do Edifício Eliam (Subsede).

#### **Desenvolvimento de novos sistemas (Utilização interna):**

- \* Sistema de avaliação e desempenho individual dos funcionários - SADI;
- \* Controle de ofícios Diretoria de Benefícios Servidores Civis;
- \* Controle de apontamento de horas de empresa prestadora de serviços de TI.

#### **Criação de novas ferramentas de apoio ao Help Desk:**

- \* Sistema Wiki interno e documentos com procedimentos técnicos.

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: 939 (Funcionários, estagiários e prestadores de serviço);
- Redes de Dados: 16: 1 Sede; 1 Subsede e 14 Regionais. São monitoradas e gerenciadas à distância.
- CPD: 89 servidores: 31 físicos e 58 virtuais - Backup diário de 735 Gb.
- Telefonia: 700 ramais, sendo 100 digitais e 600 analógicos.

Foram implementadas o uso da informação para gerenciamento, por meio de:

- BI – integra informações históricas de concessões de benefícios, evolução da folha de pagamentos e índices de concessão, em fase de reformulação para considerar novos critérios, como estoque de pedidos de aposentadoria de pessoal civil;
- Relatórios customizados – extração de informações a partir de relatórios construídos de acordo com necessidades específicas, a fim de gerar insumos para análises e construção de proposições, possibilitando desenvolver, medir ou controlar ações;

Foram realizadas estruturação, reestruturação e expansão da rede lógica da São Paulo Previdência;

- Elaboração de relatório de processos digitalizados, inclusão de novas informações nos relatório de gestão dos benefícios de aposentadoria;

- Homologados sistemas de: (1) controle de ofícios da DBS para atender a gerência de pensão; (2) automatização de processos referente ao PIQPREV – SADI (Sistema de Avaliação de Desempenho Individual); (3) gestão de demandas para acompanhamento das demandas realizadas pelos funcionários da DBM – Diretoria de Benefícios Militares.

- Em desenvolvimento sistemas de: (1) Controle de ofícios e termos da DAF – Diretoria de Administração e Finanças; (2) Controle de movimentação dos processos do departamento de Consultoria Jurídica da SPPREV; (3) Controle de prontuários da DBM – Diretoria de Benefícios Militares; (4) Gestão de processos arquivados; (5) Sistema gestão de tarefas da gerência de tecnologia da informação da SPPREV – GTI.

## RELACIONAMENTO COM O SEGURADO

### Ampliação do número de escritórios regionais

A SPPREV inaugurou em 2013 o Escritório Regional em São José dos Campos. Em 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	ATENDIMENTOS	HABITANTES	MÉDIA	AÇÃO NECESSÁRIA
São Paulo	48.777	16.942.004	2.567	REDUÇÃO DE ATENDENTES PARA 19.
Campinas	4.380	6.251.037	1.095	ABERTURA DE PIRACICABA
Sorocaba	2.688	2.804.662	896	ABERTURA DE BOTUCATU
Taubaté	2.401	2.264.400	800	-
Santos	3.643	1.929.930	1822	-
São José do Rio Preto	3.387	1.729.629	1694	INCORPORAÇÃO JALES
Bauru	3.261	1.053.864	1087	-
Ribeirão Preto	2.822	1.249.091	1411	-
Marília	1.696	944.593	565	-
Presidente Prudente	2.780	833.336	927	REDUÇÃO DE ATENDENTES PARA 3
Araçatuba	2.293	736.081	764	-
Araraquara	1.913	757.939	638	INCORPORAÇÃO S. R. DO P. QUATRO.
Santo Amaro	1042	2.721.732	347	-
Franca	775	706.476	388	-
São José dos Campos	677	681.036	226	-

A SPPREV finalizou os estudos e implantou nos escritórios regionais, a partir de 01/09/2013, a função de supervisão, criando o “Guia para Supervisores dos Escritórios Regionais”.

Com a adequação do quadro de funcionários dos escritórios regionais, obteve-se já nos últimos meses de 2013 resultados positivos pela distribuição de tarefas a esses funcionários, desafogando-se atividades da diretoria de benefícios para reduzir o prazo de resposta aos beneficiários ou concessão de pensões.

Ao longo de 2013 foram realizadas análises e revisão da estrutura dos escritórios regionais, providenciando a ampliação dos escritórios de Campinas e Bauru e a aquisição de mobiliário.

### **ATENDIMENTO PRESENCIAL - SEDE**

As seguintes atividades foram realizadas no ano de 2013 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.

As atividades a seguir, foram realizadas no ano de 2013 pela Supervisão de Atendimento Presencial e Call Center, reduzindo as tarefas a serem executadas nas áreas de benefícios:

- ✓ Digitalização - Requerimentos de manutenção de aposentadoria; atendimento de todos os processos de ações judiciais de aposentadorias; digitalização e abertura de fluxos dos documentos provenientes do correio em D+1, agilizando o atendimento aos solicitantes pela área fim.
- ✓ Fluxos de Revisão de Pensão e alteração de dados cadastrais de aposentados;
- ✓ Criação de novas subdivisões no sistema de triagem para atendimento;
- ✓ Implantação de relatório semanal de atendimento para áreas fins;

## ATENDIMENTO PRESENCIAL - REGIONAIS

As seguintes atividades foram realizadas em 2013 pela Supervisão de Atendimento Regional:

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

### Implantação de novos relatórios:

- ✓ Relatório semanal de atendimento para áreas fins;
- ✓ Relatório de Ocorrências dos Postos, com a intenção de identificar e registrar ocorrências atípicas nos Postos de Atendimento;
- ✓ Produção de relatório diário de assinaturas pendentes por posto de atendimento;
- ✓ Implantação do opinômetro nos postos da SPPREV localizados no Poupatempo;
- ✓ Conscientização sobre o uso do opinômetro pelos servidores através da comparação do relatório de atendimento com o relatório do opinômetro.
- ✓ Aprimoramento do sistema informatizado de pagamento de benefícios previdenciários, com vistas ao efetivo controle dessa despesa através relatório de auditoria de Folha de pagamento cujo escopo de trabalho é observância à Portaria 111/2013, sendo realizados por amostragem não-probabilística para seleção dos itens auditados. Foi realizado levantamento de informações sobre possíveis erros nos cadastros, com relação à rubrica, percentual de rateio, dados bancários, pagamento retroativo, aplicação da Lei complementar 1012/2007, 1013/2007, aplicação do redutor salarial (EC – Emenda Constitucional nº 41/2003), verificação de base de contribuição previdenciária, verificação da base de retenção de Imposto de Renda de Pessoa Física, verificação da aplicação de suspensão por início de processo de invalidação, dentre outros, os quais serão utilizados como subsídios para o planejamento das futuras auditorias.
- ✓ Novos relatórios de folha foram criados e atenderão necessidades de conferência e controle das áreas previdenciárias;



- ✓ Adoção de criptografia no envio e recebimento de arquivos bancários, aumentando significativamente a segurança no processo com implantação prevista para abril 2014;

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

- ✓ Melhoria na estrutura organizacional para serviço de atendimento adequando/ aperfeiçoando espaço físico o ambiente de trabalho;
- ✓ Ampliação de espaço no Escritório Regional de Campinas e Bauru (ambos Poupatempo);
- ✓ Inauguração do Escritório Regional de São José dos Campos;
- ✓ Instalando novos procedimentos para atendimento de análise de Pensão Inicial nos Escritórios Regionais; análise Aposentadoria Civil nos Escritórios Regionais; Análise de Reinclusão de pensão nos Escritórios Regionais.

#### **TELEATENDIMENTO**

As atividades foram realizadas em 2013 pela Supervisão de Atendimento Presencial e Call Center:

- ✓ Transferência automática pelo estabelecimento de um link direto entre o Call Center IDORT e SPPREV, agilizando o atendimento aos beneficiários da SPPREV;
- ✓ Adequação da pesquisa de satisfação com a emissão de um relatório detalhado e a possibilidade de monitorar as gravações dos atendimentos;
- ✓ Implantação de planilha semanal de ocorrências;
- ✓ Treinamentos de capacitação;
- ✓ Implantação de mensagens automáticas na URA de acordo com o CPF do requerente;
- ✓ Possibilidade de requerimentos iniciados no próprio Call Center;
- ✓ Ano 2013 testes para implementação de nova estrutura de URA (unidade de resposta audível), encurtando caminho a ser percorrido pelo usuário, dentre as opções disponíveis, com apresentação de acesso direto ao atendimento humano e nova funcionalidade de auto-atendimento, além do início das respostas ativas, por meio do serviço “fale-conosco”, às solicitações realizadas no teleatendimento;

## AÇÕES FUTURAS

- ✓ Planejar e estruturar a implantação da Certificação ISO 9001 nos processos de concessão de pensões e aposentadorias;
- ✓ Implantar respostas de solicitações recebidas pelo CALL CENTER através do “Fale Conosco” (por e-mail);
- ✓ 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;
- ✓ Instalação de Posto de Atendimento 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Migração da Folha de pagamento das aposentadorias da administração indireta (exceto universidades). Migração da base de dados dos servidores ativos, inativos (aposentados) e exonerados vinculados ao RPPS do Estado de São Paulo que sejam titulares de cargos efetivos.
- ✓ 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.
- ✓ Concluir desenvolvimento sistemas de: (1) Controle de ofícios e termos da DAF – Diretoria de Administração e Finanças; (2) Controle de movimentação dos processos do departamento de Consultoria Jurídica da SPPREV; (3) Controle de prontuários da DBM – Diretoria de Benefícios Militares; (4) Gestão de processo arquivados; (5) Sistema gestão de tarefas da gerência de tecnologia da informação da SPPREV – GTI.

- ✓ Implantação de criptografia no envio e recebimento de arquivos bancários, aumentando significativamente a segurança no processo e aprimorando o sistema informatizado de pagamento de benefícios previdenciários, com vistas ao efetivo controle dessa despesa.
- ✓ Implementação de nova estrutura de URA (unidade de resposta audível), encurtando caminho a ser percorrido pelo usuário, dentre as opções disponíveis, com apresentação de acesso direto ao atendimento humano e nova funcionalidade de auto-atendimento, além do início das respostas ativas, por meio do serviço “fale-conosco”, às solicitações realizadas no teleatendimento;
- ✓ Expectativa de finalização do projeto/integração web service/digital SPPREV e Secretaria de Educação;
- ✓ Expectativa do pagamento do benefício assistencial de auxílio funeral que será administrado pela Gerência de Pensão por Morte de ex-servidor – DBS/GPS;
- ✓ Revisão de aproximadamente 30 mil pagamentos de pensão por morte civil (aplicação da paridade) aguarda-se parecer conclusivo da PGE sobre o assunto;
- ✓ Aguarda-se aprovação da proposta de Decreto (dispensa de reposição de valores por boa-fé) – DBS/GPS;
- ✓ Expectativa de criação de decreto para Renúncia de Proventos/aposentadoria.
- ✓ Consolidação de transferência da Inatividade Militar. Realização de ajustes necessários no pagamento inatividade militar.
- ✓ Prosseguir e concluir os processos de invalidação pensão militar, principalmente os que são objeto de ordem judicial escopo do processo de invalidação para cumprimento do dispositivo legal da Lei 9717/98.
- ✓ Estudos para transferir a atividade de arrecadação de contribuição previdenciária de servidores afastados da DBS – Diretoria de Benefícios de Servidores Civis para DAF – Diretoria de Administração e Finanças.