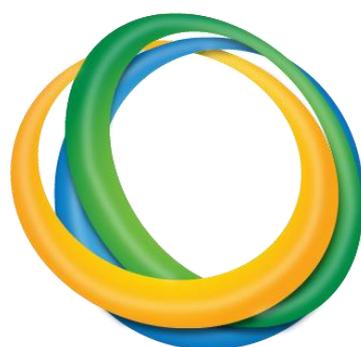


**METAS 2017**  
**MANAUS PREVIDÊNCIA**

**RELATÓRIO ANUAL**  
**2016**



P R E F E I T U R A D E  
**MANAUS**  
S E M P R E A O S E U L A D O

---

MANAUS PREVIDÊNCIA

“A melhor maneira de prever o futuro é construí-lo”.

*Peter Drucker*

# SUMÁRIO

01. Manaus Previdência – Sempre Presente.....	01
02. Previdência Municipal .....	02
03. Política de Gestão.....	04
04. Previdência Rentável e Segura.....	05
05. Evolução do Patrimônio .....	07
06. Pioneirismo no Passivo Atuarial.....	09
07. Censo Previdenciário.....	12
08. Órgãos Superiores.....	13
09. Acolhimento aos Segurados .....	15
10. Segregação de Massa .....	17
11. Ministério reconhece Boa Gestão .....	18
12. Área Previdenciária.....	19
13. Portal do Segurado .....	25
14. Call Center.....	26
15. Excelência no Atendimento .....	28
16. Modernização, Economia e Meio Ambiente.....	30
17. Acessibilidade e Prestação de Contas.....	31
18. Transparência .....	33
19. Concurso Público.....	34
20. Prêmio de Boas Práticas de Gestão .....	35
21. Qualidade Certificada pela NBR ISO 9001:2008 .....	36
22. METAS 2017.....	38

## Sempre Presente

A vida funcional do servidor público não é completa se não pensarmos na previdência social. Garantir o prover daquele que tanto contribuiu para o fortalecimento da instituição pública vai além do ato de simplesmente depositar, mensalmente, a aposentadoria ou pensão na conta bancária. Representa a garantia da continuidade da própria dignidade do servidor.

Importante missão demonstra, inequivocamente, a necessidade do poder público promover, por meio de ações governamentais, o zelo necessário para a administração eficiente e eficaz dos recursos destinados à previdência municipal, assim como trabalhar no sentido de manter equilibrado o próprio sistema, especificamente em relação ao crescente número de beneficiários mantidos por muito mais tempo em face do aumento a expectativa de vida, em detrimento de um número cada vez menor de contribuintes.

Assim, a existência de um regime próprio de previdência municipal é de suma importância não apenas para os próprios servidores, mas também para o Executivo Municipal. Para os servidores, entre outros motivos, representa mais agilidade e qualidade no serviço prestado. Para o município, maior controle sobre a gestão previdenciária, além de representar economia em relação às despesas que o Poder efetua para a manutenção dos benefícios.

A Manaus Previdência vem demonstrar, por meio da transparência de suas ações, o gerenciamento responsável e com excelência do fundo previdenciário municipal, assegurando a proteção previdenciária com qualidade e ética que os recursos públicos exigem.



# PREVIDÊNCIA MUNICIPAL



Parte da equipe da Manaus Previdência em frente à sede do órgão

A Manaus Previdência foi **criada** como autarquia pela Lei nº 1.803, de 29 de novembro de 2013, com início de suas atividades administrativas a partir de 2 de janeiro de 2014. Integrante da administração indireta da Prefeitura de Manaus, é dotada de personalidade jurídica de direito público e de autonomia administrativa, contábil, financeira, orçamentária e patrimonial, com a finalidade de gerir o Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Manaus (RPPS). Vincula-se, para fins de controle finalístico, à Secretaria Municipal de Finanças, Tecnologia da Informação e Controle Interno (Semef).

Sua Estrutura Organizacional é composta pelos seguintes órgãos:

## **I - Órgãos Superiores Colegiados de Gestão Deliberativa**

- a) Conselho Municipal de Previdência (CMP)
- b) Conselho Diretor (Codir)
- c) Comitê de Investimentos (Cominv)

## **II - Órgãos de Administração Superior**

- a) Presidência
- b) Diretoria de Administração e Finanças
- c) Diretoria de Previdência

## **III - Órgãos de Assessoramento Direto**

- a) Procuradoria
- b) Assessoria Técnica
- c) Assessoria de Comunicação
- d) Chefia de Gabinete
- e) Auditoria Interna
- f) Superintendência de Investimentos

## **IV - Órgão Colegiado Consultivo e de Fiscalização**

- a) Conselho Fiscal (Cofis)

## **V - Órgão Colegiado de Procedimento Administrativo Seletivo**

- a) Comissão Permanente de Licitação

## POLÍTICA DE GESTÃO

### NOSSA MISSÃO

Assegurar os direitos previdenciários aos segurados e dependentes, observando os critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial, contribuindo com a gestão fiscal e responsável do Município.

### NOSSA VISÃO

Disseminar a cultura previdenciária entre os servidores públicos do Município de Manaus e ser referência nacional como instituição gestora de previdência até 2020.

### NOSSOS VALORES

Respeito – Transparência – Produtividade – Bons Serviços – Modernidade – Cooperação – Moralidade – Ética.

### NOSSA POLÍTICA DE QUALIDADE

O comprometimento de gerir com excelência a Previdência Municipal, visando à satisfação dos segurados e dependentes, e a execução efetiva do Plano de Benefícios, melhorando continuamente as atividades em atendimento ao Sistema de Gestão da Qualidade.



Excelência no Atendimento é a marca da Manaus Previdência

## PREVIDÊNCIA RENTÁVEL E SEGURA

A Manaus Previdência fechou o ano de 2016 cumprindo com excelência sua missão de atender aos seus 4.760 aposentados – 4.609 dos diversos órgãos da Prefeitura; 132 da Câmara Municipal de Manaus e 19 remanescentes do antigo Instituto Municipal de Previdência e Assistência Social (Impas) – e 1.433 pensionistas, totalizando **6.193 beneficiários**.

BENEFICIÁRIOS								
Órgãos	PMM		IMPAS		CMM		TOTAL	
Ano	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>Aposentados</b>	4.366	4.609	20	19	136	132	4.522	4.760
<b>Pensionistas</b>	--	--	--	--	--	--	1.388	1.433
<b>TOTAL GERAL</b>							<b>5.910</b>	<b>6.193</b>

Fonte: Processamento de Dados do Amazonas S/A (Prodam)

Em quatro anos de atuação austera e equilibrada, a Previdência de Manaus acumulou conquistas na sua missão de garantir o equilíbrio financeiro e atuarial da instituição. São números positivos em todos os campos: desde a alteração na natureza jurídica, passando pelo ineditismo de um acompanhamento mensal do equilíbrio atuarial, da realização de concurso público e de um censo previdenciário, culminando numa evolução da carteira de investimento que fechou o mês de dezembro de 2016 em R\$ 878.347,27, representando aumento de 17% em 2016 e 88,6% sob a atual gestão.

Em uma das suas missões mais difíceis, a previdência municipal conseguiu reduzir de 60% para 22% a parcela de comprometimento de recursos investidos em fundos de alto risco, todos realizados de 2012 para trás. Também conseguiu eliminar três dos 17 fundos com essas características e que compunham a carteira de investimentos. Com essas medidas, recuperou R\$ 54,2 milhões dos R\$ 57 milhões aplicados nesses três fundos. O valor recuperado foi reinvestido em aplicações em fundos de baixo risco, alguns, inclusive e com meta atuarial garantida.

São resultados significativos em um período de sucessivas crises no País, incluindo a do setor previdenciário, que atingiu seu auge em 2016, quando Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS) de alguns Estados e municípios chegaram a atrasar o pagamento e até parcelar o 13º salário de aposentadorias e pensões. O Município de Manaus não apenas passou incólume por essa turbulência, como ainda deu uma guinada na gestão previdenciária, tirando a instituição de uma situação temerária e alçando-a ao sétimo lugar do prêmio de boas práticas de gestão, reconhecimento concedido por associação nacional representativa de entidades previdenciárias de Estados e Municípios.

## EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO



Cominv aperfeiçoou a seleção dos produtos da carteira de investimentos

Para garantir a saúde financeira da previdência municipal, o foco nos últimos quatro anos foi minimizar os problemas da carteira de investimentos. Duas ações nesse sentido foram adotadas: a primeira, reaver os valores perdidos no FIP Patriarca, via processo judicial, e mudar os gestores de nove fundos. Representou um grande desafio buscar a meta atuarial nesse período, à medida que mais de 20% da carteira estava com problemas de crédito e liquidez, o que comprometia a rentabilidade total do portfólio.

Apesar desses percalços, os números comprovam que o resultado da previdência municipal nesse período foi muito bom. O ano de 2016 fechou com a meta atuarial acumulada (IPCA + 6%) de 12,67, esta foi alcançada pela autarquia, que obteve uma rentabilidade de 12,76% no ano.

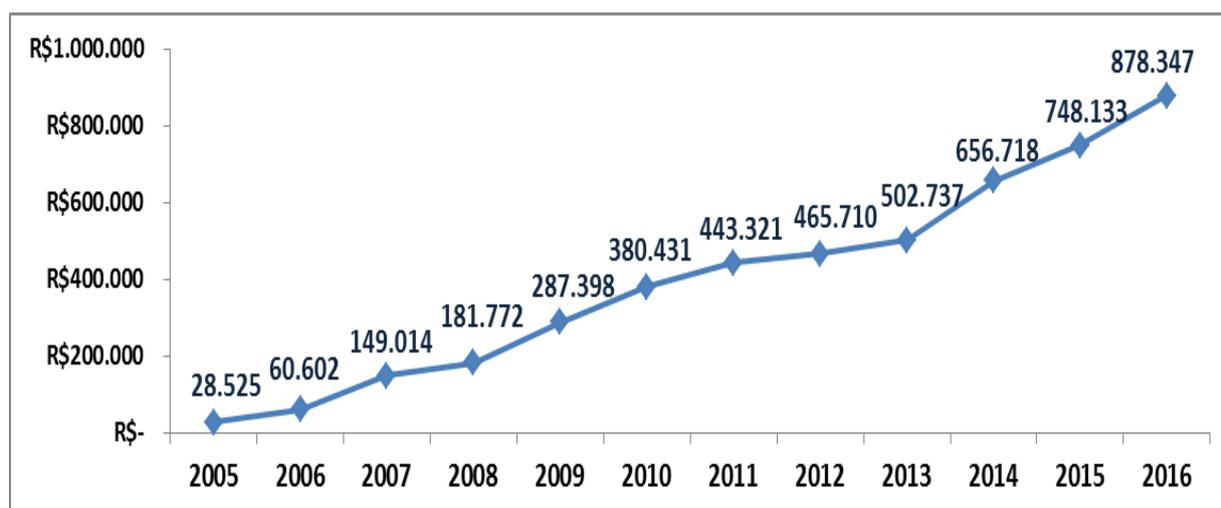
Aliado fundamental para se chegar a esse resultado foi a reestruturação dos Órgãos Superiores Colegiados de Gestão Deliberativa (Conselho Municipal de Previdência-CMP; Conselho Diretor-Codir, e Comitê de Investimentos-Cominv) e do Conselho Fiscal (Cofis), órgão colegiado consultivo e de fiscalização, todos compostos

por servidores capacitados, em sua maioria, e com o devido conhecimento sobre o mercado financeiro.

O foco na capacitação continua. Visto isto, foi realizado em 2016 o primeiro curso de investimentos na autarquia e já estão programados dois outros cursos para o primeiro semestre de 2017. Quanto mais servidores capacitados a Manaus Previdência tiver mais eficiente será a gestão.

<b>PATRIMÔNIO PREVIDENCIÁRIO (*)</b>	
<b>ANO</b>	<b>Investimentos</b>
2005	R\$ 28.525,56
2006	R\$ 60.602,39
2007	R\$ 149.014,34
2008	R\$ 181.772,58
2009	R\$ 287.398,58
2010	R\$ 380.431,18
2011	R\$ 443.321,21
2012	R\$ 465.710,36
2013	R\$ 502.737,61
2014	R\$ 656.718,00
2015	R\$ 748.133,66
2016	R\$ 878.347,27

(\*) Em R\$ mi  
**Fonte:** Superintendência de Investimentos (Supinv)



(\*) Em R\$ mi

**Fonte:** Superintendência de Investimentos (Supinv)

## PIONEIRISMO NO PASSIVO ATUARIAL

Ainda na área financeira, a Manaus Previdência saiu na frente em 2016 e pôs em prática uma iniciativa inédita no País: o acompanhamento mensal do passivo atuarial da instituição.

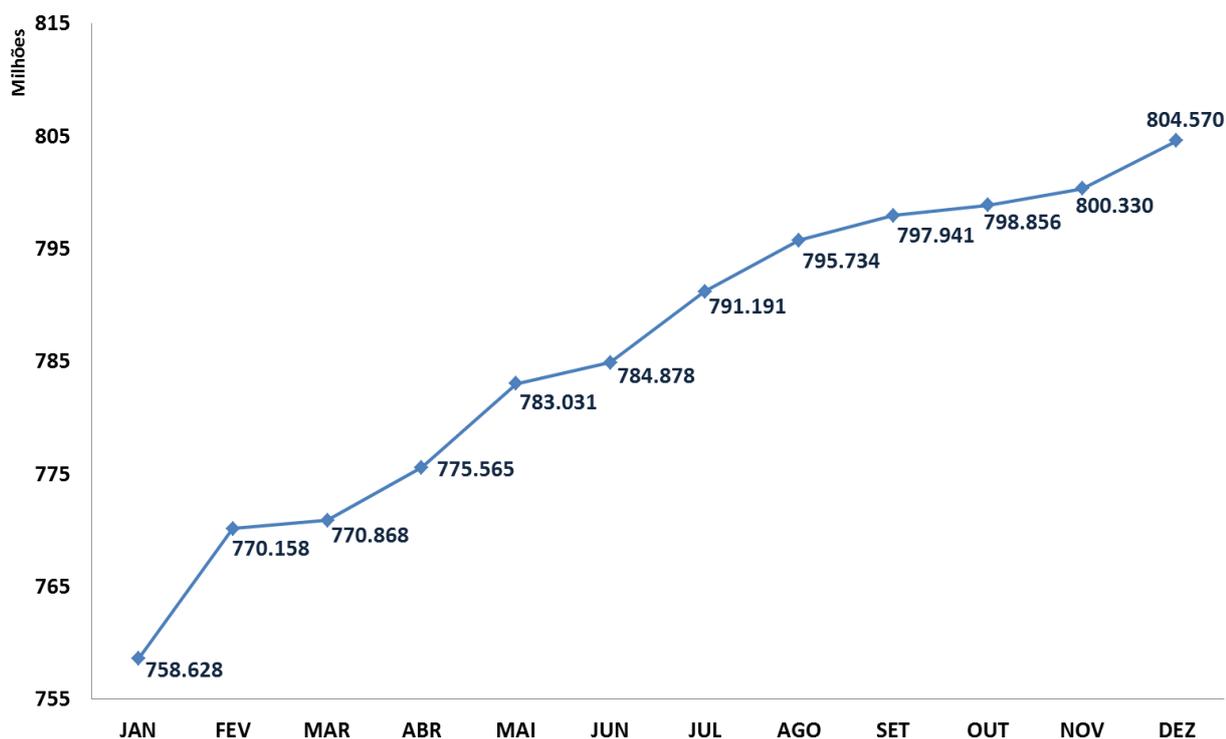
Calculado obrigatoriamente uma vez por ano, o passivo atuarial é item essencial para a manutenção do equilíbrio de um RPPS. Esta avaliação consiste em um estudo técnico, baseado nas características biométricas, demográficas e econômicas da população analisada, visando estabelecer, de forma suficiente e adequada, os recursos necessários para a garantia dos pagamentos dos benefícios previstos pelo plano. Ou seja, representa as obrigações futuras, mas com valores atuais, da previdência municipal em relação aos seus filiados e dependentes.

Essas informações compõem o Demonstrativo de Resultados da Avaliação Atuarial, documento que mostra, sucintamente, os principais resultados da Avaliação Atuarial e que é enviado à Secretaria de Políticas de Previdência Social (SPPS). A diferença entre o valor do ativo real líquido (patrimônio) e o passivo atuarial demonstra a sustentabilidade ou não do órgão previdenciário.

No caso da Manaus Previdência, o patrimônio é acompanhado diariamente por meio da sua Superintendência de Investimentos (Supinv), mas a situação atuarial da autarquia só era conhecida uma vez por ano, por ocasião da Avaliação Atuarial. Isso mudou desde junho de 2016, quando o órgão começou a atualizar mensalmente o valor do passivo atuarial. Agora, é possível confrontar o valor com o Ativo Real Líquido da autarquia e verificar a situação naquele momento e caso a situação atuarial da Manaus Previdência apresente resultados indesejados ao longo dos meses, esse acompanhamento mensal possibilita a adoção de medidas em tempo hábil, o que era impossível antes, quando demorava um ano para se tomar conhecimento da situação, seguindo os procedimentos comuns do sistema.

Com mais essa medida, a Manaus Previdência redobrou os cuidados na missão de garantir os direitos previdenciários dos segurados e de seus dependentes.

## Evolução do Passivo Atuarial



Fonte: Atuário  
(\* ) Em R\$ mi

## Reservas Matemáticas – Sem o Censo

Discriminação	dez/2016 Valores
(-) Valor Presente dos Benefícios Futuros (aposentados e pensionistas)	723.277.789,41
(+) Valor Presente das Contribuições Futuras (aposentados)	649.992,51
(+) Valor Presente das Contribuições Futuras (pensionistas)	18.695.174,47
(+) Valor Presente da Compensação Previdenciária a receber	0
<b>Reserva Matemática de Benefícios Concedidos (RMBC)</b>	<b>703.932.622,43</b>
(-) Valor Presente dos Benefícios Futuros	618.610.533,15
(+) Valor Presente das Contribuições Futuras	495.217.404,51
(+) Valor Presente da Compensação Previdenciária a receber	30.930.526,66
<b>Reserva Matemática de Benefícios a Conceder (RMBaC)</b>	<b>92.462.601,98</b>
(-) Reserva Matemática de Benefícios Concedidos (RMBC)	703.932.622,43
(-) Reserva Matemática de Benefícios a Conceder (RMBaC)	92.462.601,98
<b>Reservas Matemáticas (RMBaC + RMBC)</b>	<b>796.395.224,41</b>
(+) Ativo Financeiro do Plano	871.493.539,98
(+) Valor do Saldo Devedor dos Créditos	14.116.657,11
<b>Resultado Técnico Atuarial</b>	<b>89.214.972,68</b>
(-) Ajuste de Resultado Atuarial Superavitário	81.040.561,36
(-) Reserva de Oscilação de Risco	8.174.411,32
<b>Equilíbrio Técnico Atuarial</b>	<b>0,00</b>

Fonte: Atuário

O balanço do acompanhamento mensal do passivo atuarial em 2016, realizado pelo atuário da instituição, demonstra o método de gestão que está sendo utilizado para fazer a evolução do passivo, mediante os gráficos de janeiro a dezembro e tabelas. A situação do fundo ao fim do ano, nos mostra que este é superavitário, ou seja, está sustentável, em perfeito equilíbrio atuarial, relatório este com base de dados de 31/12/2015.

### Reservas Matemáticas – Com o Censo

Discriminação	dez/2016 Valores
(-) Valor Presente dos Benefícios Futuros (aposentados e pensionistas)	635.507.449,39
(+) Valor Presente das Contribuições Futuras (aposentados)	6.590.214,94
(+) Valor Presente das Contribuições Futuras (pensionistas)	7.315.226,33
(+) Valor Presente da Compensação Previdenciária a receber	0
<b>Reserva Matemática de Benefícios Concedidos (RMBC)</b>	<b>621.602.008,12</b>
(-) Valor Presente dos Benefícios Futuros	521.963.106,88
(+) Valor Presente das Contribuições Futuras (ente e servidor)	401.033.016,72
(+) Valor Presente da Compensação Previdenciária a receber	26.098.155,34
<b>Reserva Matemática de Benefícios a Conceder (RMBaC)</b>	<b>94.831.934,82</b>
(-) Reserva Matemática de Benefícios Concedidos (RMBC)	621.602.008,12
(-) Reserva Matemática de Benefícios a Conceder (RMBaC)	94.831.934,82
<b>Reservas Matemáticas (RMBaC + RMBC)</b>	<b>716.433.942,94</b>
(+) Ativo Financeiro do Plano	875.618.954,16
(+) Valor do Saldo Devedor dos Créditos	9.991.242,93
<b>Resultado Técnico Atuarial</b>	<b>169.176.254,15</b>
(-) Ajuste de Resultado Atuarial Superavitário	169.176.254,15
<b>Equilíbrio Técnico Atuarial</b>	<b>0,00</b>

Fonte: Atuário

Após a realização do censo previdenciário em 2016, com a base já consolidada, houve um novo cálculo atuarial o qual apresentou um superávit de 169.176.254,15, base de dados de 31/12/2016.

## CENSO PREVIDENCIÁRIO

Para realizar esses cálculos que demonstram a realidade previdenciária, é imprescindível ter fontes seguras. Por isso, durante o primeiro semestre de 2016, a Manaus Previdência realizou o **censo previdenciário**, ação que objetivou recadastrar todos os servidores efetivos ativos, inativos e pensionistas, a fim de construir uma base de dados cadastral sólida e confiável, possibilitando um cálculo financeiro e atuarial preciso, reduzindo, inclusive, o custo da previdência para o Tesouro Municipal.

A coleta de dados ocorreu de forma descentralizada em 14 polos fixos distribuídos em órgãos da estrutura do Executivo Municipal e mais a Câmara dos Vereadores, e em 32 polos volantes. Pessoas com problemas de locomoção ou hospitalizadas receberam atendimento domiciliar, totalizando 151 visitas.

Ao término dos trabalhos, 27.652 pessoas (95,5% do universo a ser recenseado) passaram pelo processo. O número superou em 5,5% a meta estipulada, ficando acima da média nacional, que é de 94%.



Equipe do atendimento domiciliar em um dos atendimentos em um hospital da cidade

## ÓRGÃOS SUPERIORES

Os órgãos superiores que compõem a estrutura organizacional da Manaus Previdência consolidaram sua estruturação em 2014. Os **conselhos** Municipal de Previdência (CMP); Diretor (Codir); Fiscal (Cofis) e o Comitê de Investimentos (Cominv) trabalharam em sintonia, garantindo a segurança aos investimentos da autarquia por meio de aplicações em instituições financeiras sólidas, propiciando o aumento da carteira de investimentos e a evolução do patrimônio.

A qualidade técnica dos componentes dos conselhos fez toda a diferença para os resultados. Todos os membros dos órgãos superiores possuem formação superior e reconhecida capacidade em alguma dessas áreas: seguridade, administração, economia, finanças ou direito. Ao todo, os conselhos realizaram 59 reuniões em 2016.

### REUNIÕES DOS ÓRGÃOS COLEGIADOS – 2016

Órgão	Reunião ordinária	Reunião extraordinária	Total de Reuniões
CMP	6	8	14
CODIR	8	01	9
COMINV	14	15	29
COFIS	6	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>59</b>

Fonte: Chefia de Gabinete (CGab)



Reunião do CMP, que estabelece e normatiza as diretrizes gerais do Regime Próprio de Previdência Social

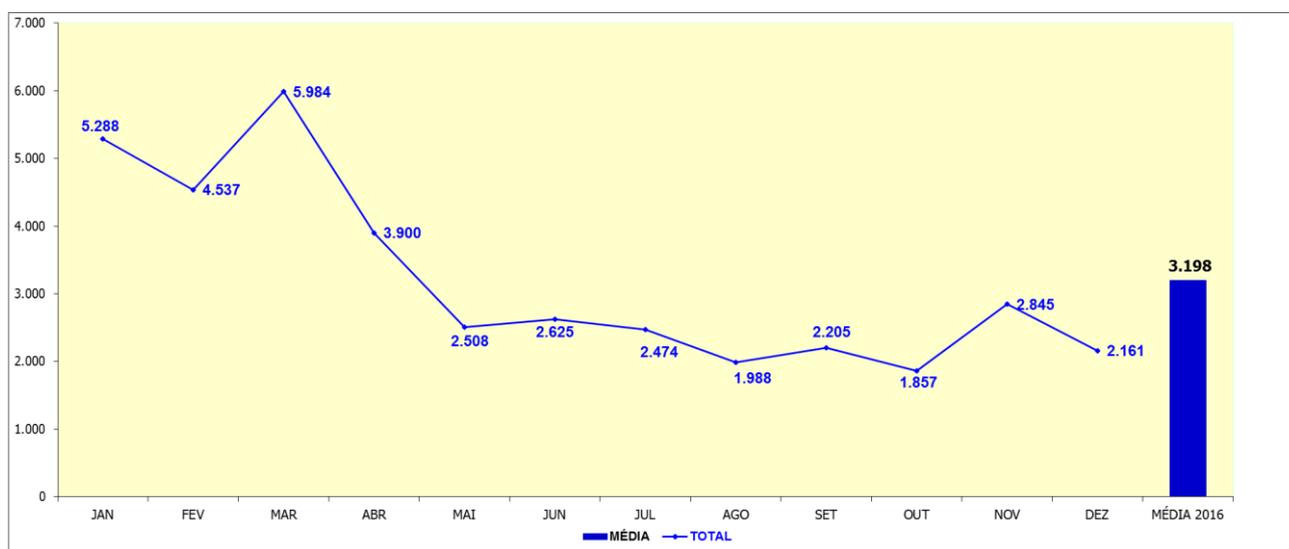
Reuniões do Cofis e do Codir



## ACOLHIMENTO AOS SEGURADOS

Mais do que gerir a previdência municipal, a Manaus Previdência continuamente investe no **acolhimento** aos segurados. Para manter sempre um ambiente alegre e acolhedor, sem esquecer a prestação de bons serviços, a instituição se esmera em decorações condizentes com períodos de festividades, colorindo e harmonizando o espaço. Dessa forma, colabora com a integração do segurado às festividades e campanhas realizadas pelo poder público em prol da diversão e conscientização dos cidadãos.

Em 2016, 38.372 aposentados e pensionistas do município trataram de assuntos de seus interesses no órgão em ambientes decorados com motivos alusivos ao período das Festas Juninas, o Outubro Rosa (campanha contra o câncer de mama), Novembro Azul (campanha contra câncer de próstata) e Natal.



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA 2016	TOTAL
<b>PROJEÇÃO</b>	<b>2.800</b>	<b>2.800</b>	<b>4.500</b>	<b>2.800</b>	<b>2.942</b>	<b>35.300</b>								
Agendamento Censo Previdenciário 2016	1.160	1.027	843	491	166	118	0	0	0	0	0	0	<b>317</b>	3.805
Informações e Orientações	1.736	1.396	1.663	790	501	452	514	342	456	305	917	446	<b>793</b>	9.518
Entrega de Contra Cheques	1.454	1.406	1.687	1.467	1.129	1.223	1.079	1.061	1.041	974	1.239	1.262	<b>1.252</b>	15.022
Processos Recebidos	123	131	105	106	109	99	137	76	174	61	70	47	<b>103</b>	1.238
Processos Formalizados	191	212	185	156	156	207	187	137	154	191	136	68	<b>165</b>	1.980
Solicitação de Declarações Diversas	237	103	225	209	250	282	332	207	178	171	245	220	<b>222</b>	2.659
Recadastramento de Aposentados e Pensionistas	237	76	30	0	0	0	33	0	0	0	0	5	<b>32</b>	381
Outras Solicitações / Entrega IRRF	51	71	1.051	449	39	37	127	18	116	50	103	2	<b>176</b>	2.114
Atendimentos Especializados	49	105	182	210	149	199	90	104	65	89	128	111	<b>123</b>	1.481
Reclamações	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	0
Processos Instruídos pelo SATE 1	50	10	13	22	9	8	8	10	21	16	7	0	<b>15</b>	174
<b>Real</b>	<b>5.288</b>	<b>4.537</b>	<b>5.984</b>	<b>3.900</b>	<b>2.508</b>	<b>2.625</b>	<b>2.474</b>	<b>1.988</b>	<b>2.205</b>	<b>1.857</b>	<b>2.845</b>	<b>2.161</b>	<b>3.198</b>	<b>38.372</b>

Fonte: Assessoria Técnica (Astec)



Decorações alusivas às Festas Juninas, ao Outubro Rosa, e Novembro Azul



## SEGREGAÇÃO DE MASSA

O primeiro passo para a busca do equilíbrio das contas previdenciárias foi a realização da segregação de massas. Começou em 2013, com a efetivação de contas específicas de receita e despesa para os fundos Previdenciários (FPrev) e Financeiro (FFin), ambos previstos na Lei nº 870/2005, para o pagamento dos benefícios dos segurados e dependentes. Mas, essas contas específicas nunca haviam sido implementadas, ainda que fosse uma exigência legal e alvo de cobrança por parte dos órgãos fiscalizadores.

A não segregação de massas gerava a junção das receitas e despesas dos fundos, tornando-os deficitários. Mas, a partir de 2013, com a assinatura do Termo de Compromisso de Adesão entre a previdência municipal e os poderes Executivo e Legislativo do município, a segmentação dos fundos começou a se tornar realidade.

Em 2015, projeto de lei de autoria do Executivo Municipal enviado à Câmara Municipal de Manaus alterou artigos da Lei nº 870, mantendo o equilíbrio financeiro e atuarial do FPrev e FFin. As alterações foram embasadas em estudo e cálculo atuarial, objetivando, principalmente, a mudança nos parâmetros da segregação de massas contemplada pelos fundos, com data de corte passando do dia 31 de dezembro de 2003 para o dia 1º de janeiro de 2010.

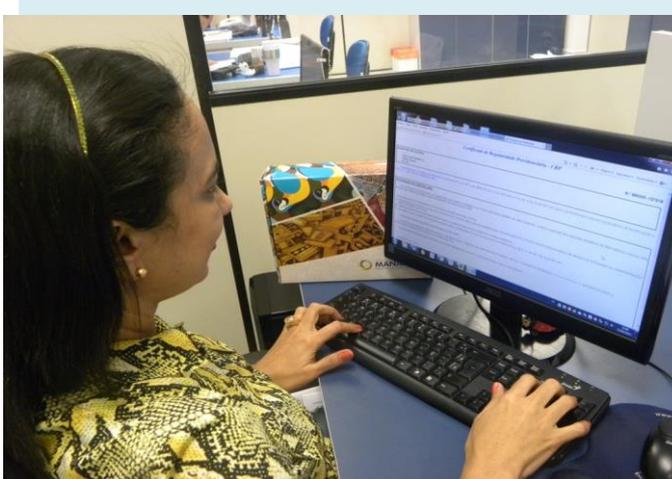
Com as mudanças, um dos resultados foi a diminuição, em curto prazo, dos aportes do Tesouro Municipal para cobrir os benefícios previdenciários dos segurados do Fundo Financeiro, sem quaisquer ônus aos beneficiários do regime, que permanecem com a contribuição no percentual de 11%.

## MINISTÉRIO RECONHECE BOA GESTÃO

Essa forma de gerir ao longo dos últimos 48 meses credenciou a previdência municipal a manter em dia o Certificado de Regularidade Previdenciária (CRP), documento expedido pelo Governo Federal que atesta o cumprimento dos critérios e exigências estabelecidos em lei pelo regime próprio de previdência social de um Estado, do Distrito Federal ou de um Município. É a comprovação de que o ente federativo – no caso, Manaus - segue normas de boa gestão, assegurando, com isso, o pagamento dos benefícios previdenciários aos seus segurados.

Nos últimos quatro anos, a Manaus Previdência passou por oito dessas avaliações, além de uma auditoria específica na área de investimentos, realizada pela Secretaria de Políticas de Previdência Social (SPPS) em agosto passado, que abrangeu o período de janeiro de 2013 a maio de 2016. Também nesta, o parecer da SPPS foi o de que a previdência de Manaus cumpre todos os critérios e exigências estabelecidos na legislação federal que disciplina a constituição, organização e funcionamento dos RPPS.

O CRP renovado não é apenas importante para a previdência, mas fundamental para gestão municipal. Sem ele, o município estaria em situação de inadimplência junto ao Serviço Auxiliar de Informações para Transferências Voluntárias (Siafi), do Ministério da Fazenda, estando inapto a receber transferências voluntárias de recursos da União, tais como empréstimos, financiamentos, avais e subvenções em geral de órgãos ou entidades da administração direta e indireta da esfera federal. Também não poderia celebrar acordos, contratos, convênios ou ajustes; bem como receber pagamento dos valores devidos pelo Regime Geral de Previdência Social. Ou seja, a Prefeitura deixaria de receber recursos que são essenciais para a cidade.



Todo processo de renovação do CRP é feito *on line*

## ÁREA PREVIDENCIÁRIA

Um dos destaques da área fim da Manaus Previdência é o **Programa Vitalidade**, ancorado em três eixos de atuação: Itinerante; Pré-Aposentadoria e Pós-Aposentadoria, todos com finalidade de proporcionar aos aposentados e pensionistas informações relativas à cultura previdenciária; programação sociocultural, educativa, ocupacional e psicossocial, auxiliando na prevenção, promoção e integração social, agregando qualidade aos anos de vida de seus beneficiários.

No ano de 2016 houve ampliação do Programa Vitalidade, com as seguintes atividades: sessão de cinema (com direito a pipoca e suco) e terapia de grupo. Foram realizados 12 cafés da manhã, com aproximadamente 4.500 atendimentos, além dos serviços de oficinas de canto, memória e artesanato, de corte de cabelo, limpeza de pele, aferição da pressão arterial, palestras educativas e campanhas de vacinação voltadas para o público idoso. Foram ainda realizados 130 atendimentos psicológicos emergenciais, com o objetivo de acolher e reequilibrar aos que necessitam de escuta qualificada imediata.



A entrega do contracheque acontece com café da manhã e vários serviços aos beneficiários

Tais atividades têm-se mostrado indispensáveis aos beneficiários, à medida que, para a sociedade moderna, o trabalho tornou-se uma obrigação moral. Já a aposentadoria, antes vista como um merecido descanso, frequentemente é percebida como uma ruptura do indivíduo com a sua identidade produtiva. Portanto, faz-se necessária uma preparação prévia para essa nova fase da vida, que, necessariamente, não representa o fim dos planos, dos sonhos e dos projetos de uma pessoa, e sim um novo começo.



Sessão de cinema foi uma das atividades oferecidas aos segurados



Serviços de saúde e higiene são muito procurados pelos aposentados e pensionistas



Apresentação do Coral de Idosos na última entrega do contracheque do ano

Em 2016, as parcerias Institucionais com a Universidade Aberta da Terceira Idade – Unati – Uea, o Centro Estadual de Convivência do Idoso - Aparecida e Centros Estaduais da Família, o Parque Municipal do Idoso, o Manaustrans e o Programa de Preparação para Aposentadoria do Tribunal de Contas do Estado – TCE – Am, foram mantidas, tendo em vista a preocupação com a revolução da longevidade, e em busca de soluções para a melhora da saúde, em seu sentido amplo.

A meta para 2017 é buscar novos parceiros, manter as parcerias já estabelecidas, ampliar os serviços do Programa com a reestruturação do Setor Psicossocial, com a criação de salas para realização de cursos e oficinas, bem como para o atendimento especializado e privativo das áreas de serviço social e psicologia, voltados para benefício dos colaboradores, segurados e pensionistas da Manaus Previdência.

Outro evento de extrema relevância da área da Previdência é o “Obrigado, Servidor!”. Desde 2014 a Manaus Previdência realiza o Programa, que é uma homenagem da Prefeitura de Manaus aos servidores públicos municipais aposentados no exercício anterior à homenagem. Na solenidade, os aposentados recebem uma placa com dizeres de agradecimento e reconhecimento pelos serviços prestados ao município de Manaus, por meio do exercício de sua função pública, seguido por um coquetel de confraternização.

A ação também reforça as ações da previdência municipal junto aos novos segurados na transição da vida ativa funcional para a aposentadoria. Para muitos, esse momento representa uma ruptura brutal nos vínculos e na rotina que desempenhavam. Assim, o “Obrigador, Servidor!” é uma forma de socialização e de revitalização desse público.

A terceira edição do programa aconteceu no dia 14 de outubro de 2016, no auditório da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), em Adrianópolis. Ao todo, 120 pessoas foram homenageadas, todas aposentadas em 2015.



“Obrigado, Servidor!” é o reconhecimento da Prefeitura aos servidores aposentados



**QUADRO RESUMO DAS ATIVIDADES DA ÁREA PREVIDENCIÁRIA**

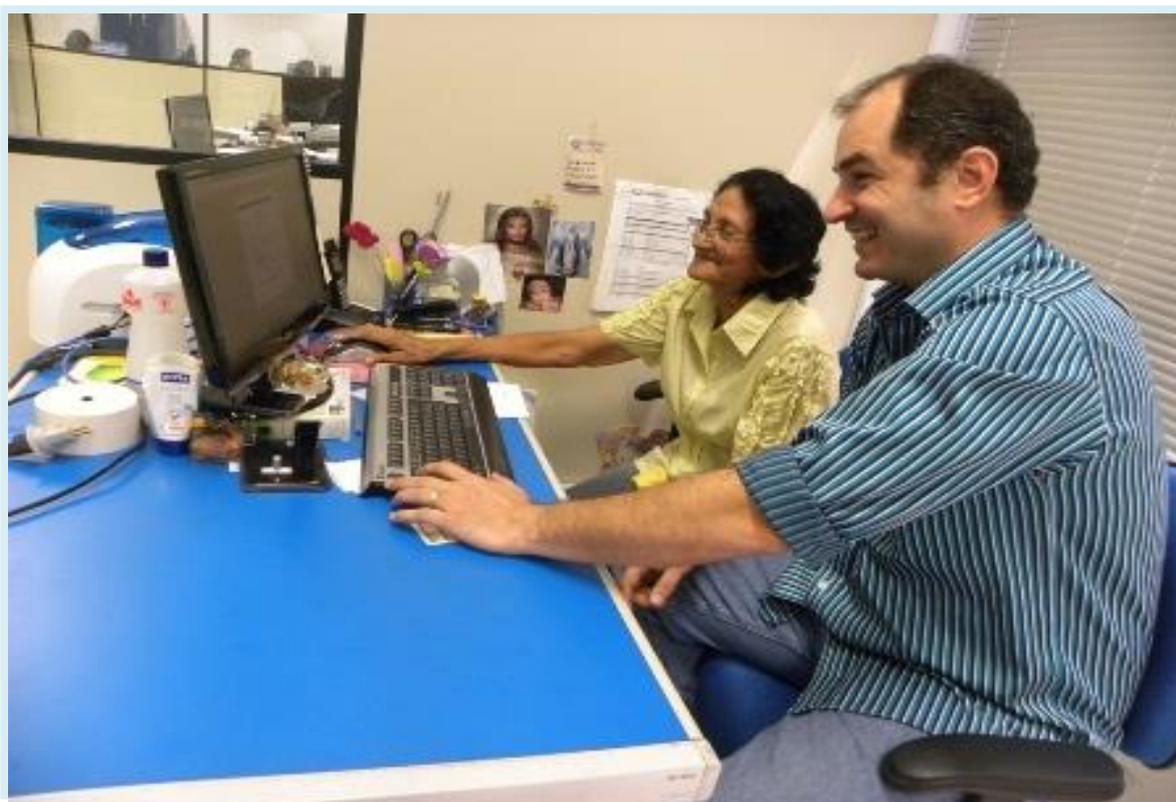
<b>ATIVIDADE</b>	<b>QUANTITATIVO/ATIVIDADE</b>	<b>PESSOAS ATENDIDAS</b>
<b>Atendimentos/Psicossocial</b>	-	1.138
<b>Visitas domiciliares e hospitalares</b>	90	90
<b>Cafés da manhã</b>	12	4.500
<b>Higiene pessoal (Corte de cabelo)</b>	12	201
<b>Limpeza de pele</b>	12	95
<b>Aferição de pressão arterial</b>	12	740
<b>Atendimentos psicológicos emergenciais</b>	130	130
<b>Programa “Obrigado, Servidor”</b>	01	120

Fonte: Gerência Previdenciária (Geprev)

## PORTAL DO SEGURADO

A tecnologia também foi utilizada para gerar mais conforto e segurança aos servidores da Prefeitura de Manaus. Em agosto de 2015, a Manaus Previdência lançou o Portal do Segurado, uma ferramenta de serviços *on line* por meio da qual ativos e aposentados têm à disposição vários serviços que podem ser acessados de casa ou de uma *lan house*, tais como contracheque, extrato previdenciário, impressão de cédula C, atualização de dados cadastrais, consultas a processos etc.

A iniciativa foi fundamental para os segurados que residem em outros Estados ou no interior do Amazonas. Este novo serviço beneficia mais de 28 mil servidores do município, entre estatutários e aposentados.



Cadastro de aposentada no Portal

## CALL CENTER

A Manaus Previdência lançou em dia 18 de dezembro de 2015, mais um canal para a prestação de informações em geral ao segurado. É o *call center* da Manaus Previdência, que atende por meio do número (92) 3186-8000, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

No atendimento receptivo, o *call center* atua como um canal direto para prestação de Informações em geral aos segurados, como o endereço da Manaus Previdência; data de pagamento dos benefícios; andamento de processos; documentos necessários para formalização de processos diversos junto à previdência municipal e para o recadastramento anual; esclarecimento de dúvidas quanto à inscrição e operação do Portal do Segurado (contracheque *on line*, extrato previdenciário e Cédula C); agendamento de simulação de aposentadoria e abono de permanência; e agendamento de recadastramento anual em domicílio ou hospital.

No ativo, realiza pesquisa de satisfação com os segurados; convoca os faltantes para recadastramento anual; convoca segurados para dar ciência, retirar documentos solicitados via processos administrativos e assinar termos de opção nos processos de aposentadoria; agenda visita para estudo social em processo de pensão e de palestras previdenciárias nas secretarias municipais, além de divulgar convites para os servidores ativos participarem das palestras e outros eventos realizados pela Manaus Previdência.

Pela internet, há a opção do *webchat*, disponível no Portal da Manaus Previdência, onde o segurado pode tomar informações e tirar dúvidas de forma imediata, cômoda e eficiente, diretamente com atendente do *call center*, capacitado para prestar o serviço.

Em um pouco mais de 12 meses de atuação, o *call center* registrou 17.164 atendimentos, entre ativos e receptivos.



Call center da Manaus Previdência funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

**CALL CENTER**  
MANAUS PREVIDÊNCIA

Confira alguns serviços que podem ser realizados por telefone

- Informações em geral;
- Data de pagamento dos benefícios;
- Andamento de processos;
- Documentos necessários para formalização de processos diversos junto à Manaus Previdência;
- Documentos necessários para recadastramento anual;
- Esclarecimento de dúvidas quanto à inscrição e operação do Portal do Segurado (Contracheque online e Cédula C);
- Agendamento de simulação de aposentadoria e abono de permanência;
- Agendamento de recadastramento anual em domicílio ou hospital;
- Pesquisa de satisfação com os segurados;
- Convocação dos faltantes para recadastramento anual;
- Chamada dos interessados para dar ciência, retirar documentos solicitados via processos administrativos e assinar termos de opção nos processos de aposentadoria;
- Agendamento de visita para estudo social em processo de pensão;
- Agendamento de palestra previdenciária pelas secretarias municipais;
- Realização de convites para os servidores ativos participarem das palestras e outros eventos realizados pela Manaus Previdência.

(92) 3186-8000  
de 8h às 17h

PREFETURA DE  
**MANAUS**  
SEMPRE AO SEU LADO  
MANAUS PREVIDÊNCIA

## EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

Porta de entrada da previdência municipal, o Atendimento também avançou na área tecnológica. Houve um significativo investimento em infraestrutura, que resultou na aquisição de um novo painel eletrônico de senhas, computadores e *scanners*.

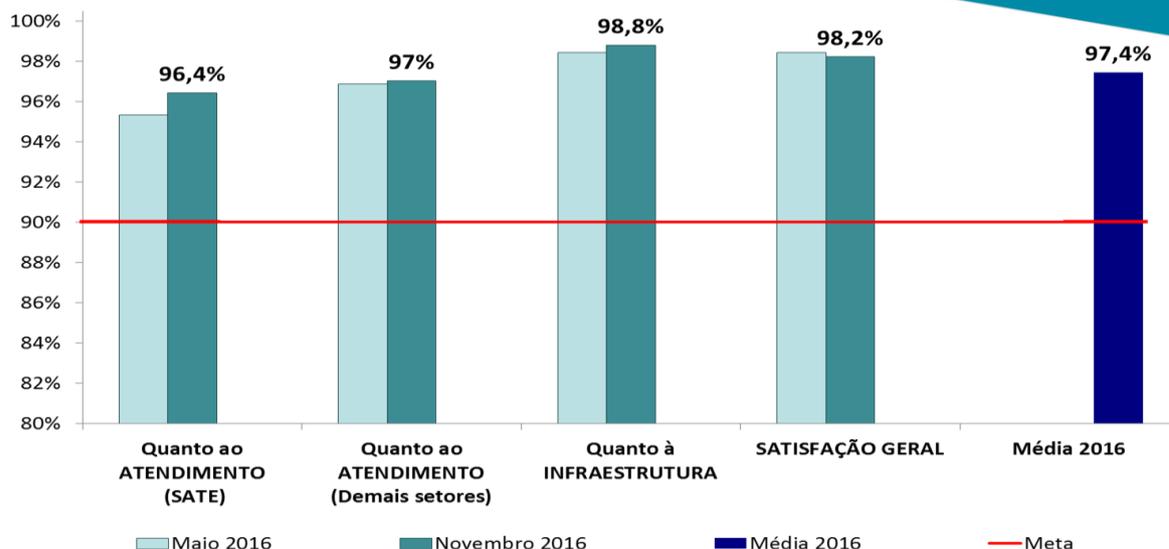
Entretanto, a meta da previdência municipal é reduzir o número de atendimentos presenciais, à medida que muitos serviços podem ser feitos por meio do Portal do Segurado, e outros, via *call center*, fale conosco, intensificando, assim, o atendimento especializado voltado para simulações, tempo de contribuição e etc.

Os bons resultados no atendimento podem ser mensurados na **Pesquisa de Satisfação** que ocorre semestralmente na autarquia, feita pela equipe do *call center*, e compilada pela Assessoria Técnica, tendo como referência 100% dos segurados da Manaus Previdência que tiveram seus benefícios concedidos no semestre anterior, resguardando-se os fatores que impossibilite a realização desse percentual, como o desejo de não participar da pesquisa, óbito, forma de contato infrutífera etc.

A pesquisa checa com o usuário se a previdência municipal realmente atende aos requisitos que foram estabelecidos em seu Sistema de Gestão da Qualidade. Em 2016 houve otimização dos questionamentos, sem perda do foco da avaliação em três pontos essenciais: Atendimento (cortesia, respeito, tempo de espera e informações úteis); Infraestrutura (conforto; banheiros e limpeza); e Satisfação Geral, que resume o grau de satisfação dos usuários.

O resultado da pesquisa é divulgado e analisado pelo Comitê Gestor e eventuais pontos de preocupação passam a ser tratados para garantir continuamente a total satisfação dos usuários. O índice de satisfação em 2016 foi de 97,4%, superando a meta fixada em 90%.

A Manaus Previdência fechou o ano de 2016 cumprindo com excelência sua missão de atender aos seus 4.760 aposentados e 1.433 pensionistas.

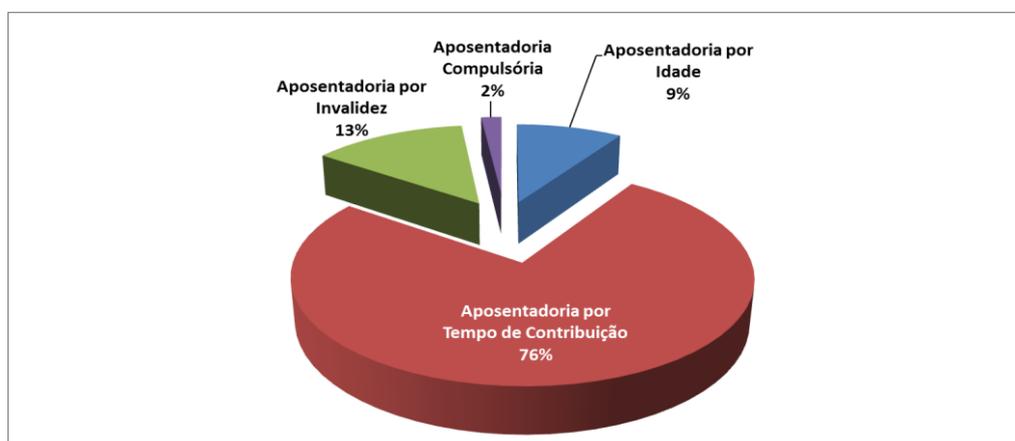


Fonte: Assessoria Técnica (Astec)

A celeridade nos processos também atende às expectativas de quem trabalhou a vida inteira e espera receber o mais rápido possível, o benefício de sua aposentadoria. A partir do momento em que o processo do futuro aposentado chega à Manaus Previdência, se os documentos estiverem completos, o processo para concessão do benefício dura, em média, 30 dias úteis para pensão e 35 para aposentadoria.

Em 2016, a Manaus Previdência concedeu 338 aposentadorias, sendo 31 por idade; 256 por tempo de contribuição; 45 por invalidez; e 6 aposentadorias compulsórias. No mesmo período, foram concedidos 94 benefícios de pensão.

TIPO DE APOSENTADORIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Aposentadoria por Idade	5	1	0	1	2	3	8	2	1	2	2	4	31
Aposentadoria por Tempo de Contribuição	16	25	17	22	18	28	20	18	13	28	24	27	256
Aposentadoria por Invalidez	4	4	1	3	4	4	4	0	3	8	6	4	45
Aposentadoria Compulsória	1	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>338</b>

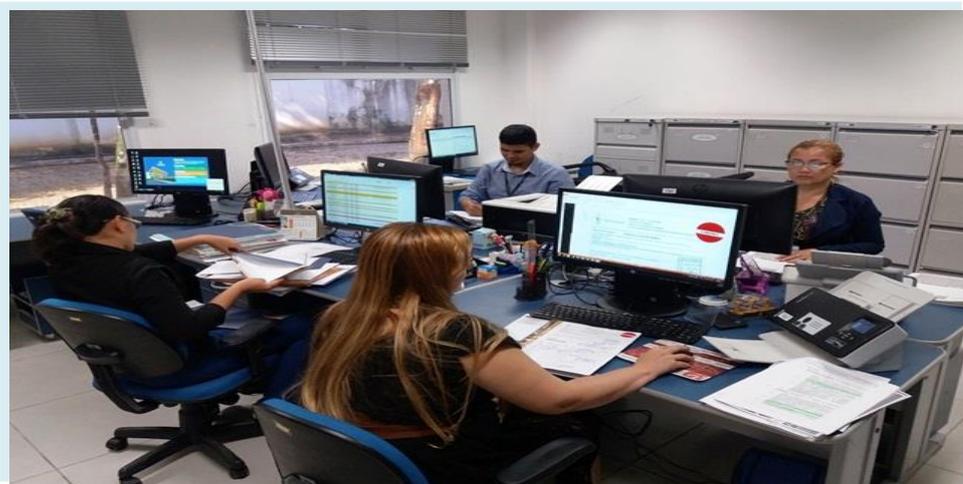


## MODERNIZAÇÃO, ECONOMIA E MEIO AMBIENTE

Modernidade foi outra meta proposta pela gestão previdenciária que se tornou realidade. Ações como a adesão ao Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (Siged), também implantado em outros órgãos do Executivo Municipal, e ao e-Contas, do Tribunal de Contas do Estado (TCE-AM), ambos em 2015, possibilitaram maior agilidade no trâmite dos documentos, além de significar economia de material de expediente e responsabilidade com o meio ambiente.

Paralelamente, o acervo previdenciário e o administrativo-financeiro passaram pelo processo de digitalização. Foram mais de 2 milhões de páginas digitalizadas, registrando desde a história do órgão a documentos que compõem o processo de aposentadoria e pensão dos segurados. A iniciativa tornou ainda mais seguro o armazenamento, além de agilizar o acesso às informações e melhor preservação do acervo. Em 2016, o processo de digitalização continuou, agregado ao serviço de mapeamento dos processos organizacionais da autarquia, criando-se assim as bases para a implantação do workflow (rotina de trabalho) via Siged.

A Manaus Previdência é guardiã de documentos dos 6.193 segurados, sendo 4.760 aposentados e 1.433 pensionistas. Desde 2013 a autarquia vem passando por mudanças para melhor realizar suas atividades. Ampliou seu espaço físico, adquiriu scanners, arquivo deslizante e aparelhos de monitoramento da temperatura e umidade relativa do ar; elaborou o Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade dos documentos, entre outras ações.



Setor de Arquivo guarda processos físicos e digitais dos segurados do município

## ACESSIBILIDADE E PRESTAÇÃO DE CONTAS



Todos os números da Manaus Previdência foram expostos na audiência pública

A **transparência** e a **acessibilidade** diárias à vida financeira da Manaus Previdência por parte dos servidores ativos e inativos, assim como dos órgãos de controle externo e da sociedade, são preocupações constantes da autarquia.

Em novembro de 2016, a previdência municipal realizou sua quarta audiência pública nos seus 11 anos de existência. A Audiência Pública que a autarquia realiza anualmente desde 2013, é aberta a toda sociedade.

Entre os dados apresentados, foram detalhados os indicadores estratégicos mensais, que incluem, por exemplo, a rentabilidade e a meta atuarial; a receita mensal e as despesas com as contas públicas, além da evolução dos pagamentos dos inativos. Foi destacado aos presentes que a missão principal da previdência do município é garantir o equilíbrio financeiro e atuarial da instituição, por meio de uma gestão responsável e austera. E as medidas adotadas até agora pela direção do órgão têm alcançado esse objetivo, como demonstrado na audiência.

A audiência abordou três temas: A Reforma da Previdência, apresentado pela Procuradora-Chefe da Manaus Previdência; A Concessão de Benefícios, Programas e Projetos, apresentados pela diretora da Área Previdenciária; e a Gestão Previdenciária e Carteira de Investimentos da Manaus Previdência, abordado pelo Diretor-Presidente.

O público compareceu, sendo que no final da explanação, foi feito uma mesa redonda onde os cidadãos puderam retirar suas dúvidas, sobre os diversos temas abordados.



Áreas Jurídica e de Previdência  
expuseram seus temas

## TRANSPARÊNCIA

Todos os dados que se referem à Manaus Previdência são continuamente divulgados à sociedade em geral por meio das mídias sociais e por três links de comunicação de fácil acesso: a página institucional da autarquia (<http://manausprevidencia.manaus.am.gov.br>); o Portal Transparência (<http://transparencia.manaus.am.gov.br/transparencia/v2/#/home>); e a fan page (<https://www.facebook.com/ManausPrevidencia>).

Outro canal que foi lançado em setembro de 2016, trata-se do “Gestão à Vista”, método de divulgação de informações relacionadas à saúde financeira do órgão, assim como sobre o desempenho de processos e informações de caráter genérico. Este meio utiliza três monitores de 32 polegadas, instalados nas três áreas onde há maior fluxo de pessoas na sede da previdência municipal. Nos monitores são informados dados como Indicadores de Desempenho, Carteira de Investimentos e Concessões de Pensões. A prática torna mais transparente os processos da instituição, conscientizando a todos sobre os seus objetivos e metas. Se o segurado tiver alguma dúvida sobre as informações que está recebendo via os monitores, pode se dirigir ao setor competente pela informação para obter maiores esclarecimentos.

Outras **formas de comunicação** com o cidadão são o e-mail do órgão ([manausprevidencia@pmm.am.gov.br](mailto:manausprevidencia@pmm.am.gov.br)), disponibilizado através do canal fale conosco, onde por meio de mensagem via internet, o segurado e a sociedade podem entrar em contato com a previdência e o contato presencial, que pode acontecer na sede da autarquia. Em 2016, foram recebidos 293 “fale conosco” dentre os mais variados assuntos que vão de consultas à denúncias, sendo todos respondidos em um prazo médio de 3,4 dias úteis.



Segurados acompanhando as informações do Gestão à Vista por ocasião do lançamento

## CONCURSO PÚBLICO

Entre os recenseados estão os novos servidores da previdência municipal, oriundos de concurso público realizado em 2015 e que iniciaram a carreira previdenciária no município.

Foram ofertadas 57 vagas e até novembro de 2016 foram convocados 44 servidores, representando 77,19% do universo a ser convocado. Todos passaram por curso de capacitação, realizado pela Manaus Previdência em parceria com a Escola de Serviço Público Municipal e Inclusão Socioeducacional (Espí). Ainda no primeiro semestre de 2017, haverá a convocação dos demais, bem como a capacitação dos mesmos.

O concurso atendeu ao dispositivo constante da Lei nº 1.803/2013, que mudou a **natureza jurídica da previdência municipal** - de serviço social autônomo para autarquia -, prevendo a realização do certame para a composição do quadro de pessoal da instituição.



Servidores da previdência capacitados, oriundos de concurso público

## PRÊMIO DE BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO

A somatória de todas as ações realizadas pela previdência municipal nos últimos 48 meses em prol de uma instituição saneada, forte e segura resultou no reconhecimento por parte da Associação Nacional de Entidades de Previdência de Estados e Municípios (Aneprem), que concedeu à instituição o prêmio “Boas Práticas de Gestão Previdenciária” em novembro de 2016, o primeiro da história da instituição municipal.

A Manaus Previdência obteve o sétimo lugar na categoria “Grande Porte”, onde se inscreveram 16 RPPS. Destes, quatro sequer obtiveram classificação. Entre os critérios para concorrer ao prêmio está o Certificado de Regularidade Previdenciária (CRP), emitido administrativamente e válido no ato da inscrição, que comprova a boa prática de gestão.

O reconhecimento nacional significa valorizar a marca Manaus Previdência, ganhar confiabilidade junto aos setores onde atua e, principalmente, estar no rumo do alcance da visão da autarquia, que é disseminar a cultura previdenciária entre os servidores públicos do município de Manaus e ser referência nacional como instituição gestora de previdência até 2020. É esse o caminho que a previdência do Município está trilhando e é nesse caminho que vai continuar.



A entrega do prêmio aconteceu em Vitória/ES

## QUALIDADE CERTIFICADA PELA NBR ISO 9001:2008

A excelência no atendimento e na prestação de serviços da Manaus Previdência é a marca da instituição, que mantém um Sistema de Gestão da Qualidade conforme a NBR ISO 9001:2008, no escopo Concessão de Benefícios (aposentadorias e pensões) para servidores públicos do Município de Manaus e seus dependentes. Em dezembro de 2016, a autarquia teve renovada a certificação pelos próximos três anos (2017-2019), após auditoria externa realizada pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini. Auditorias anuais de manutenção acontecerão para validação da certificação.

A auditoria da Fundação Vanzolini iniciou o processo de auditoria no dia cinco do mês de dezembro, e encerrou na segunda, 12. Foram auditados dezesseis setores (todas as áreas finalísticas, alguns setores da área meio e terceirizados como o *call center*), imprescindíveis para atendimento ao escopo.

O auditor apontou duas não conformidades de menor expressão e uma oportunidade de melhoria, assim como expôs aos servidores da autarquia os pontos fortes encontrados. A autarquia demonstrou que está no caminho da eficácia e efetividade, se preparando para a versão 2015 da norma.



Auditoria da ISO avaliando os procedimentos de Atendimento da autarquia



Auditoria da ISO avaliando os processos e relatando o resultado final

### **Carreira Previdenciária**

Conclusão da convocação dos servidores aprovados no concurso Público e consolidação da grade de treinamento para qualificação dos servidores concursados e qualificados nas áreas da Manaus Previdência.



### **Censo Previdenciário**

Conclusão da migração dos dados do Censo Previdenciário para o sistema Prodam.



### **Recadastramento Anual Previdenciário**

Recadastramento da base de dados de servidores efetivos ativos, inativos e pensionistas.



## Consolidação do SIGED

Gestão Eletrônica de Documentos através da implantação do Workflow.



## Audiências Públicas

Transparência e acessibilidade aos servidores e à sociedade sobre a situação financeira da Manaus Previdência.



## Gestão

Manutenção ISO 9001:2008, e *Upgrade* para versão 2015;

Implantação do Pró-Gestão (Sistema de certificação de gestão da Previdência Nacional);

Participação nos prêmios de Qualidade Amazonas (PQA) e Gestão em RPPS (Aneprem); e

Revisão do Planejamento Estratégico 2020.



## Tecnologia da Informação

Elaboração da Política de Segurança da Informação;  
Implantação do Sistema de Indicadores em *Business Intelligence* (BI).



## Manausprev Itinerante

Educação Previdenciária para Gestores, RHs e Servidores de todo o Município.



## Programa “Obrigado, Servidor!”

Certificado de agradecimento ao recém-aposentado pelos serviços prestados à sociedade.



## Programa “Vitalidade”

Continuar o programa através de novas parcerias, bem como a manutenção das parcerias já existentes.



## Programa “Feliz Vida Nova”

Palestras, apresentações e oficinas sobre a nova fase que os beneficiários experimentam a partir da aposentadoria.



## Programa de Preparação de Aposentadoria (PPA)

Elaboração do Programa de Preparação de Aposentadoria (PPA) em parceria com diversos órgãos e secretarias, objetivando a preparação integral do servidor municipal para essa nova fase da vida.



## Saúde Ocupacional

Saúde laboral dos servidores da Manaus Previdência como piloto, objetivando a redução do índice de aposentadoria por invalidez.



## Ética, Responsabilidade Corporativa e Social

Elaboração do Código de Ética da Manaus Previdência;

Elaboração de Programa de Ação Sustentável: redução dos impactos ambientais e a preservação da natureza, como consumo consciente de recursos naturais, uso racional de materiais, programas de reciclagem, etc.



## Clima Organizacional e Pesquisa de Satisfação

Realização de Pesquisa de Clima Organizacional; e

Implantação de Pesquisa de Satisfação Interna para avaliação dos serviços oferecidos internamente pelos setores.



## Central de Digitalização

Implantação do Centro de Digitalização de Documentação da Área Previdenciária.



## **ÓRGÃOS SUPERIORES COLEGIADOS DE GESTÃO DELIBERATIVA**

CONSELHO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA (CMP)

Presidente: Marcelo Magaldi Alves

CONSELHO DIRETOR (CODIR)

Presidente: Marcelo Magaldi Alves

CONSELHO FISCAL (COFIS)

Presidente: Raimundo Nonato de Oliveira

COMITÊ DE INVESTIMENTOS (COMINV)

Presidente: Raquel Ale Campos

## **ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR**

DIRETOR-PRESIDENTE: Marcelo Magaldi Alves

DIRETORA DE PREVIDÊNCIA: Daniela Cristina da Eira Corrêa Benayon

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS: Silvino Vieira Neto

## **ÓRGÃOS DE ACESSORAMENTO DIRETO**

PROCURADORA-CHEFA: Iza Amélia de Castro Albuquerque

AUDITOR-CHEFE: Lázaro Amorim Francisco Soares Filho

CHEFE DE GABINETE: Cláudia da Costa Feijão

ASSESSORIA TÉCNICA: Márcia de Oliveira Assunção

ASSESSORA DE COMUNICAÇÃO: Marcia Claudia Senna

## **ÓRGÃO COLEGIADO CONSULTIVO E DE FISCALIZAÇÃO**

CONSELHO FISCAL (COFIS)

Presidente: Raimundo Nonato de Oliveira

## **FOTOS**

- Ascom / Manaus Previdência
- Secretaria Municipal de Comunicação – Manaus/AM
- Internet (reprodução)

Av. Constantino Nery, nº 2.480 - Chapada

Manaus/AM – CEP: 69.050-001

Tel: (92) 3186-8000

E-mail: [manausprevidencia@pmm.am.gov.br](mailto:manausprevidencia@pmm.am.gov.br)

