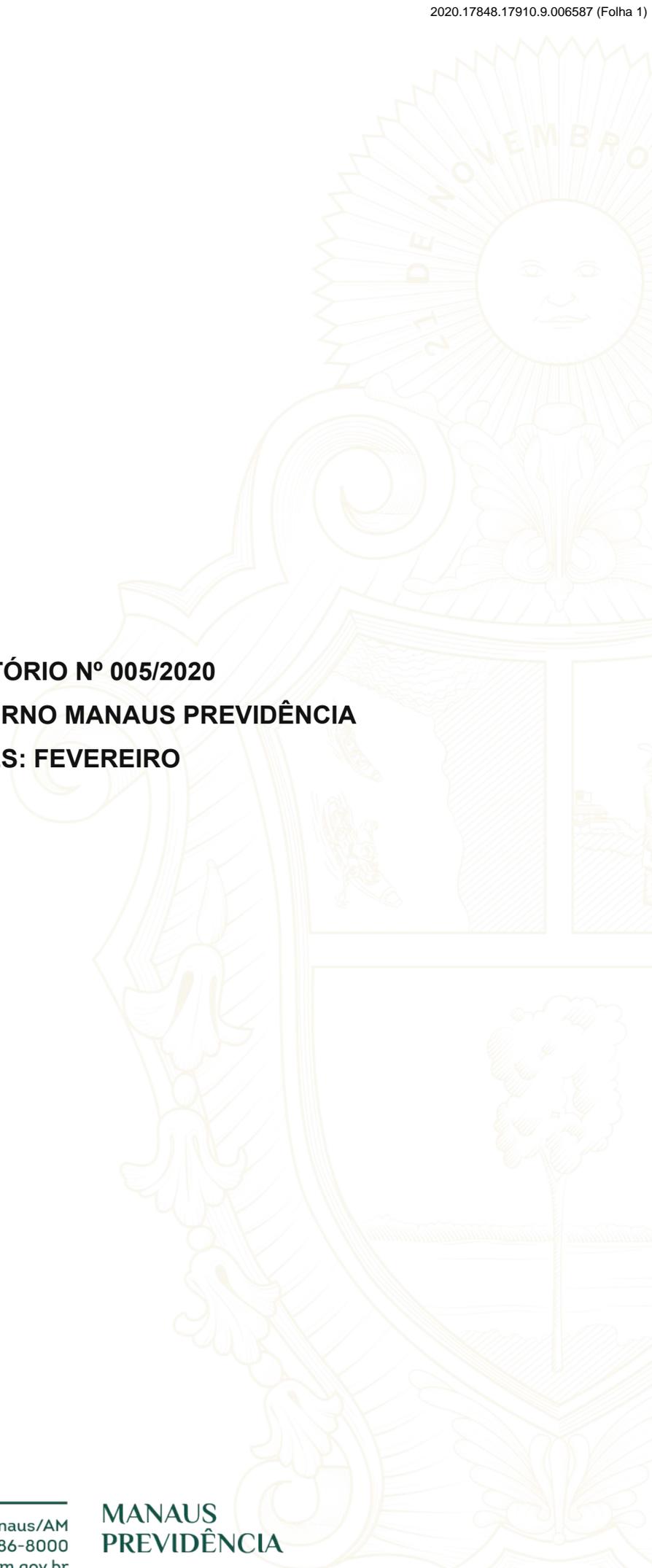


RELATÓRIO Nº 005/2020
CONTROLE INTERNO MANAUS PREVIDÊNCIA
MÊS: FEVEREIRO



APRESENTAÇÃO

O presente relatório, referente ao mês de fevereiro/2020, foi elaborado em conformidade com as normas e procedimentos de auditoria aplicáveis à Administração Pública, obedecendo aos critérios contidos na legislação vigente e atendendo às orientações contidas no Manual do Pró-Gestão, o qual determina que o Controle Interno emita, mensalmente, relatório que ateste a conformidade das áreas mapeadas e manualizadas.

Ressalte-se que os dados apresentados foram coletados a partir da solicitação de informações das áreas manualizadas, da compilação de dados obtidos dos processos analisados regularmente por este Controle Interno, dos indicadores de desempenho apresentados pelas áreas auditadas e das reuniões realizadas mensalmente.

Este relatório contém os resultados da análise de conformidade das seguintes áreas, separadas por tópicos, conforme previsto no Programa Anual de Auditoria: Administrativa - Contratos/Compras/Licitações, Arrecadação - Cobrança de Contribuição do Ente; Atendimento aos Segurados via Call Center; Benefícios – Concessão e Revisão; Compensação Previdenciária – Análise e Envio de Requerimentos; Contábil/Financeira – Apuração de Pagamento do PASEP; Investimentos; Jurídico – Defesa e Cumprimento de Decisões Judiciais; Tecnologia da Informação – Acesso, Contingência, Cópia Segurança, Política; Transparência – publicação das informações no site da Manaus Previdência, da Previdência Social e no site e-Contas; Acompanhamento da Gestão e Ouvidoria.



1. ÁREA ADMINISTRATIVA – CONTRATOS/COMPRAS/LICITAÇÕES

Durante o mês de fevereiro, foram emitidos 53 laudos técnicos atestando a conformidade dos seguintes tipos de processos:

Classificação	JAN	FEV
CONTRATO	6	26
FOLHA DE PAGAMENTO	3	4
PASSAGENS E DIARIAS	2	3
RECOLHIMENTO PIS/PASEP	2	1
RESSARCIMENTO PREVIDENCIARIO	10	11
TAXA DE ADMINISTRACAO	1	1
ADIANTAMENTO	-	1
INSCRIÇÃO	-	2
REEMBOLSO	-	4
Total/Mês	24	53
Total/Geral	77	

A classificação “contrato” refere-se aos pagamentos regulares a fornecedores contratados por esta autarquia, sendo que no mês de fevereiro foram atestadas também a regularidade da contratação com a empresa ACR 117 RECORTES DE DIÁRIOS OFICIAIS LTDA, que prestará o serviço de monitoramento de publicações oficiais, judiciais e extrajudiciais, da celebração do 2º Termo Aditivo ao contrato com a empresa MSO EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS PARA TAXISTA LTDA, que continuará prestando o serviço de rádio táxi e da contratação de licença junto à empresa AGÊNCIA ESTADO S/A para acesso à plataforma BROADCAST NEWS BUY SIDE para auxiliar no acompanhamento dos investimentos.

A classificação “folha de pagamento” refere-se ao pagamento dos encargos patronais da folha de pessoal administrativo do mês de janeiro/2020 e ao pagamento regular do vencimento aos aposentados, aos pensionistas e ao pessoal administrativo no mês de fevereiro/2020.

As passagens e diárias referem-se às participações da Diretora-Presidente no evento “As Repercussões da Implantação da Emenda Constitucional 103/2019 nos Regimes Próprios de Previdência Social”, na cidade de Belém/PA, na Reunião de



Instalação do Conselho Nacional dos Regimes Próprios da Previdência Social (CNRPPS), na cidade de Brasília/DF, e de um dos membros do Comitê de Investimentos – COMINV no 2º Congresso Brasileiro de Investimentos dos RPPSs, na cidade de Florianópolis/SC.

O PIS/PASEP foi devidamente recolhido e pago dentro dos prazos previstos, conforme informações contidas no item 6.

Foi atestada a conformidade da concessão de 11 (onze) pedidos de ressarcimento previdenciário sendo: 9 referentes à contribuição sobre Função Especial de Saúde – FES, 1 referente à contribuição sobre Função Especial do Magistério – FEM e 1 referente à Gratificação em Educação – GE II. Segue o demonstrativo dos valores dos ressarcimentos, por parcela ressarcida/secretaria:

Parcela/Secretaria	JAN	FEV
	Vlr. Total	Vlr. Total
Função Especial do Magistério (FEM) - SEMED	R\$ 2.358,90	R\$ 4.886,06
Função Especial de Saúde (FES) - SEMSA	R\$ 118.307,39	R\$ 81.687,42
Gratificação de Atividade Técnica (GAT) - PGM	R\$ 10.766,25	-
Gratificação em Educação (GE-II) -SEMED	-	R\$ 1.542,72
Total ressarcido no mês	R\$ 131.432,54	R\$ 88.116,20
Total Geral		R\$ 219.548,74

A apuração da taxa de administração da competência janeiro/2020 foi considerada regular, em cumprimento à Instrução de Procedimentos Contábeis – IPC – 14, da Secretaria do Tesouro Nacional.

Foi atestada ainda, a regularidade da concessão de adiantamento no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), para atender despesas de pronto pagamento, em casos excepcionais e emergenciais, não subordináveis aos procedimentos licitatórios.

As duas ocorrências da classificação “inscrição” referem-se aos pagamentos:

- De inscrição de procurador autárquico para participar do XII Encontro Temático Jurídico e Financeiro - APEPREM, inscrito em restos a pagar, já que o evento ocorreu em 2018, ficando pendente o envio da nota fiscal e de documentações complementares por

parte do fornecedor, documentos estes que somente foram recebidos no exercício corrente;

- De inscrição da diretora-presidente no evento “As Repercussões da Implantação da Emenda Constitucional 103/2019 nos Regimes Próprios de Previdência Social” supramencionado.

A classificação “reembolso” refere-se ao ressarcimento do valor da inscrição nas provas de certificação CPA-10 e CGRPPS a membros do Conselho Fiscal – COFIS que requereram o reembolso após comprovarem a aprovação.

Durante as análises deste controle interno foram constadas as seguintes situações, devidamente saneadas pelos setores responsáveis:

CONSTATAÇÕES DE AUDITORIA PROCESSOS ADMINISTRATIVOS		
Descrição	JAN	FEV
Inconsistência nas informações do despacho de encaminhamento do pagamento	1	-
Inconsistência no valor da Nota de Lançamento;	2	2
Ausência de documentação	2	3
Certidões do fornecedor vencidas	1	2
Inconsistência no histórico do pagamento na Nota de Lançamento ou no Programa de Desembolso	1	1
Declaração de Exclusividade Vencida (inexigibilidade de licitação)	-	1
Inconsistência na planilha de cálculo (ressarcimento)	-	1
Documento sem assinatura	-	1
Inconsistências no favorecido da Nota de Lançamento	-	1
TOTAL/MÊS	7	12
CONSTATAÇÕES x ANÁLISES	29%	22%

O prazo interno da AUDIN para análise dos processos administrativos foi cumprido durante o mês de fevereiro, sendo que dois deles necessitaram de sobrestamento, um por conta de necessidade de substituição de documentos por parte do fornecedor e o



outro por se tratar de nova contratação, cuja análise é um pouco mais complexa. Porém, logo que tais impedimentos foram solucionados, deu-se o devido andamento a estes processos, sem maiores prejuízos.

2. ARRECADAÇÃO - COBRANÇA DE CONTRIBUIÇÃO DO ENTE

Foram analisados os Extratos das Guias de Recolhimento de Contribuição Previdenciária do mês de competência janeiro/2020, cuja arrecadação foi processada no mês de fevereiro/2020, conforme o regime de caixa, nos quais ficou demonstrado que o repasse das contribuições ocorreu de forma regular, sem a incidência de juros e multas. Além disso, foi apresentado o Anexo 10, nos moldes da Lei nº. 4.320/1964, em que ficou demonstrada a devida contabilização dos valores arrecadados. Desta forma, a atividade de arrecadação no mês analisado foi realizada conforme previsto no Manual de Cobrança de Contribuição Previdenciária do Ente e demais legislações aplicáveis.

3. ATENDIMENTO AOS SEGURADOS VIA CALL CENTER

Foi evidenciado o Mapa de Controle de Campanhas Ativo do setor de Call Center, pelo qual constatou-se que, atualmente, estão sendo realizadas ligações com as seguintes finalidades: retornar ligações, ligar para segurados que entraram em contato via Portal do Segurado, comunicar a dispensa das atribuições funcionais aos novos aposentados, comunicar o deferimento dos pedidos de pensão, convocar para recebimento de Certidão de Tempo de Contribuição/CTC, lembrar os segurados da necessidade de recadastramento. No mês de fevereiro, foram realizadas 971 ligações, sendo o objetivo atingido em 571 ligações, perfazendo o percentual de sucesso de 59%. Os maiores percentuais relacionam-se ao retorno de ligações e a ligações para os segurados que entraram em contato via Portal do Segurado, atingindo 100% de sucesso cada um. O menor percentual foi referente a novas ligações de lembrete de recadastramento aos aposentados e pensionistas de dezembro e janeiro, atingido 39% de sucesso.

Quanto à avaliação de desempenho das atendentes do setor de Call Center foi evidenciado o Relatório de Acompanhamento de Desempenho Mensal da Equipe do Call Center, referente ao mês de fevereiro, em que consta o registro de que foi atingido 100%



de desempenho em todos os quesitos avaliados, não sendo observadas ocorrências em nenhum deles, os quais são: apresentação, aderência dos procedimentos utilizados, habilidades de comunicação, uso de técnicas de atendimento, não conformidades - falha grave. Este Controle Interno escolheu, aleatoriamente, quatro gravações de atendimentos realizados no mês de fevereiro, uma de cada funcionária do Call Center, pelas quais comprovou que as mesmas estão seguindo as orientações estabelecidas para o serviço.

Evidenciada também a última avaliação de desempenho da empresa Braga e Almeida Serviços de Teleatendimento LTDA, responsável pela prestação dos serviços de atendimento via call center, realizada em 20/09/2019, referente ao serviço prestado no período de 02/01/2019 até 31/08/2019, na qual verificou-se que a empresa obteve nota máxima em todos os quesitos avaliados pelo fiscal e pelo gestor do contrato.

As informações acerca das ligações recebidas constam no item 12, referente à Ouvidoria.

4. BENEFÍCIOS – CONCESSÃO E REVISÃO

O Controle Interno, após análise dos processos previdenciários, emitiu parecer sobre a conformidade dos benefícios, conforme tabela abaixo:

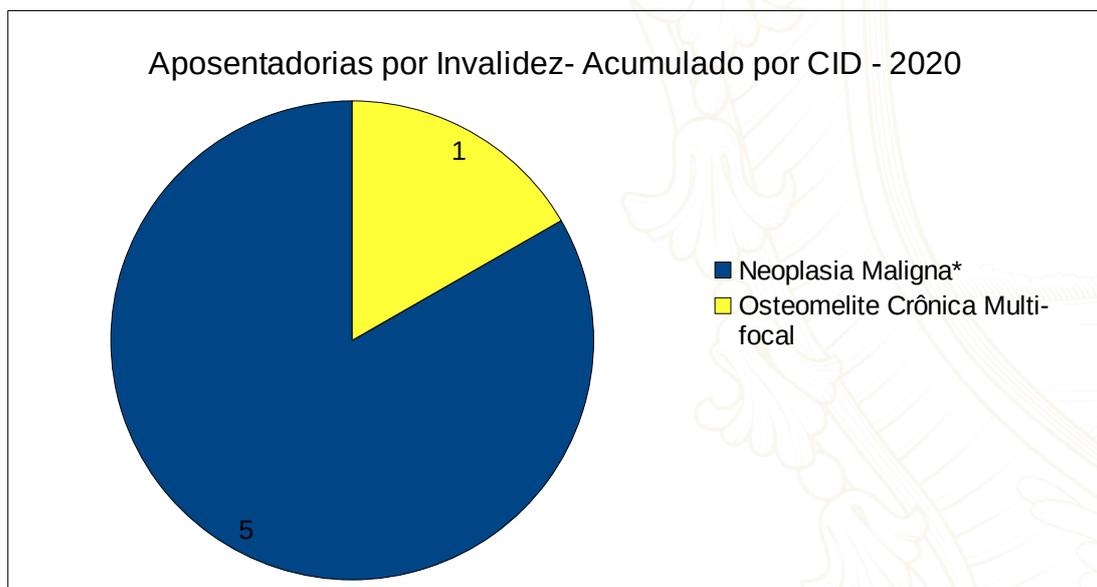
APOSENTADORIA/TIPO - 2020		
TIPO DE APOSENTADORIA	JAN	FEV
POR IDADE	4	-
POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	18	8
POR INVALIDEZ	2	4
REVISÃO BENEFÍCIO	2*	-
REVISÃO ENQUADRAMENTO	1	-
TOTAL/MÊS	27	12
TOTAL GERAL	39	

* Referente às inclusões: de parcela da CMM e do adicional de 25% - invalidez.

CONCESSÃO APOSENTADORIA/SECRETARIA - 2020		
SECRETARIA	JAN	FEV
SEMSA	7	5
SEMED	12	6
CASA CIVIL	2	-
PGM	1	-
SEMACC	1	-
SEMEF	1	-
SEMINF	-	1
TOTAL	24	12

APOSENTADORIA POR INVALIDEZ – 2020								
MESES	JAN	FEV	CARGOS					
	SEMED	SEMSA	SEMED	Pedagogo	Professor Nível Médio	Professor Nível Superior	Agente Comunitário de Saúde	Técnico de Enfermagem
CID/SECRETARIA								
Neoplasia Maligna	2	2	1	2	1	-	1	1
Osteomelite Crônica Multifocal	-	-	1	-	-	1	-	-
Total Secretaria/Cargo	2	4	2	2	1	1	1	1
Total Geral								6

Obs - janeiro: Mesma servidora – 2 matrículas em cargos distintos



* 3 Mama, 1 glândula tireóide, 1 região supraglótica



PENSÃO/TIPO - 2020		
TIPO	JAN	FEV
CONCESSÃO	9	10
REVISÃO	-	1*
TOTAL/MÊS	9	11
TOTAL GERAL	20	

* Prorrogação da pensão (25 anos) – cursando nível superior – Lei 1.541/1981 (IMPAS).

NOVOS PENSIONISTAS - 2020		
TIPO	JAN	FEV
Cônjuge	7	7
Companheiro(a)	2	1
Dependente Menor	-	6*
Dependente Maior Inválido	-	1
Total/Mês	9	15

* 1 processo para 5 dependentes menores e 1 processo compartilhado entre cônjuge e filho menor.

Das análises deste controle interno foram constadas as seguintes situações, devidamente saneadas pelos setores responsáveis:

CONSTATAÇÕES DE AUDITORIA PROCESSOS PREVIDENCIÁRIOS		
Descrição	JAN	FEV
Revisão de benefício – Inconsistência no cálculo do pagamento retroativo.	5	-
Revisão de benefício – Inconsistência na planilha de cálculo de atualização do benefício	1	-
Concessão de benefício – Inconsistência no despacho de concessão do benefício.	3	1
Concessão de benefício – Inconsistência no quadro demonstrativo do tempo de contribuição.	2	1
Concessão de benefício – ausência de documentação.	3	-
Concessão de benefício – Inconsistência na planilha de cálculo do benefício.	1	1
Concessão de benefícios – Inconsistência na Certidão de Tempo de Contribuição averbada.	-	1
TOTAL	15	4
INCONSISTÊNCIAS X ANÁLISES*	41%	17%

*pensões e aposentadorias

Durante o mês de fevereiro, não houve homologação de pagamento retroativo em decorrência de revisões, de modo que o total acumulado continua sendo o correspondente aos processos analisados no mês de janeiro, no valor de R\$ 69.397,21 (sessenta e nove mil, trezentos e noventa e sete reais e vinte e um centavos).

Com relação à auditoria realizada mensalmente sobre a execução da folha de pagamento dos aposentados e pensionistas constatou-se as seguintes ocorrências:

CONSTATAÇÕES DE AUDITORIA FOLHA DE PAGAMENTO			
DESCRIÇÃO	JAN		FEV
	APOS.	PENS.	APOS.
Inclusão de novos segurados	3	7	-
Manutenção do DOC 30	1	1	-
Controle de exclusão e reinclusão	0	1	1
Aplicação de reajustes legais	9	18	-
Situações Atípicas	0	4	-
TOTAL	13	31	1

O prazo interno da AUDIN para análise dos processos previdenciários foi cumprido durante o mês de fevereiro. Porém, um dos processos de aposentadoria por invalidez precisou de sobrestamento para maiores esclarecimentos junto ao Setor de Concessão de Benefícios /SCON, ao qual foi dado o devido andamento logo que a dúvida foi sanada.

Quanto à meta de concessão de 80% dos benefícios dentro do prazo previsto (18 dias úteis para aposentadoria e 20 dias úteis para pensão), no mês de fevereiro, atingiu-se 71% das aposentadorias (2 além do prazo de um total de 7), 50% das pensões



concedidas a servidores ativos (1 além do prazo de um total de 2) e 50% das pensões concedidas a servidores inativos (3 além do prazo de um total de 6).

Com relação aqueles resultados do mês de janeiro que ficaram abaixo da meta, o setor responsável apresentou justificativa, informando que o excesso de dias para a concessão do benefício ocorreu em função do sobrestamento tardio dos processos no Sistema SISPREV, por meio do qual é realizada a contagem da quantidade de dias do processo no setor. O sobrestamento, que suspende a contagem do prazo, é realizado quando são necessárias diligências que demandem mais tempo ou dependam da iniciativa do interessado no processo, como visitas domiciliares e solicitação de documentos complementares.

5. COMPENSAÇÃO PREVIDENCIÁRIA - ANÁLISE E ENVIO DE REQUERIMENTOS

A compensação previdenciária referente ao mês de fevereiro correspondeu ao montante de R\$ 7.299,18 (sete mil, duzentos e noventa e nove reais e dezoito centavos) referentes aos 30 processos ativos, o que foi evidenciado por meio do Relatório de Fechamento Financeiro de Compensação Previdenciária – RGPS – Regime de Origem, não havendo a concessão de novos benefícios em favor da Manaus Previdência durante o mês.

Evidenciado também o Relatório de Fechamento Financeiro de Compensação Previdenciária – RGPS – Regime Instituidor, demonstrando o saldo bloqueado de R\$ 585,62 (quinhentos e oitenta e cinco reais e sessenta e dois centavos) que deveria ser deduzido em favor do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, conforme disposto no artigo 19-B da Portaria MPAS nº 6.209, de 16 de dezembro de 1999, que determina o bloqueio dos valores de compensação previdenciária por falta de reciprocidade na análise dos requerimentos protocolados no Sistema COMPREV, uma vez que existem 2.581 requerimentos enviados pela Manaus Previdência que ainda estão pendentes de análise no INSS.

Conforme consta no Processo SIGED nº 2020.17848.17908.0.000198, o registro contábil foi devidamente realizado. Desta forma, as atividades de compensação





previdenciária no mês de fevereiro foram realizadas conforme previsto nos Manuais de Análise e Envio de Requerimentos e demais legislações aplicáveis.

O Setor de Compensação Previdenciária - COMPREV está em dia com a meta de análise dos requerimentos vindos do INSS. Ao todo, foram recebidos 75 requerimentos de compensação e todos já foram devidamente analisados pelo referido setor.

Durante o mês de fevereiro, chegaram ao setor mais 11 processos passíveis de compensação, sendo 6 com o INSS, 3 com outro RPPS e 2 com ambos.

6. CONTÁBIL/FINANCEIRA – APURAÇÃO DE PAGAMENTO DO PASEP

Este Controle Interno atestou a regularidade da apuração e da obrigação de pagamento do PASEP, mês de competência janeiro/2020, por meio do LAUDO TÉCNICO Nº 051/2020 – AUDIN/MANAUS PREVIDÊNCIA e, em consulta ao processo SIGED nº. 2020.17848.17889.0.000159, evidenciou que as guias foram devidamente pagas no prazo previsto.

Quanto às tratativas referentes ao atraso ocorrido no pagamento do mês de competência dezembro/2019, foi evidenciada a abertura do Plano de Ação Gerencial – PAG nº. 001-2020, no qual foram definidas pelo setor responsável as seguintes ações corretivas: estabelecimento de check-list, monitoramento de pares, implementação de procedimento, priorização de atividades críticas, monitoramento via matriz de risco. Tais ações foram devidamente implementadas, porém o documento ainda não foi fechado porque está sendo avaliado se as tratativas adotadas evitarão que o mesmo problema ocorra nos meses subsequentes.

7. INVESTIMENTOS

A auditoria da área de investimentos possui check-list próprio, alimentado mensalmente por meio das informações fornecidas pela Superintendência de Investimentos – SUPINV, denominado Protocolo de Ações e Controle/PAC, por meio do qual é atestada a conformidade de 16 itens.



Com base nisso, a presente análise destinou-se tanto a verificar o cumprimento das pendências identificadas no PAC nº 001/2020, referente ao mês de janeiro, como a atestar a conformidade das atividades no mês de fevereiro, mediante preenchimento do PAC nº 002/2020, fazendo novos apontamentos, quando necessário, sendo observado o seguinte:

- Quanto aos itens pendentes no PAC nº 001/2020:

Item 6 – Portaria MPS nº 519/2011 artigo 3º, inciso VIII, alínea “f” - Disponibilização aos segurados e pensionistas da relação das entidades credenciadas para atuar com o RPPS e respectiva data de atualização do credenciamento – Informado pelo responsável que a atividade de credenciamento está parcialmente concluída, faltando apenas receber a documentação da gestora Ático, que até o fechamento do presente relatório ainda não tinha sido apresentada. O item permanecerá pendente e este Controle Interno continuará acompanhando a atividade até que seja plenamente concluída.

Item 7 - Portaria MPS nº 519/2011 artigo 3º, inciso VIII, alínea “g” - Disponibilização aos segurados e pensionistas das datas e locais das reuniões dos órgãos de deliberação colegiada e do Comitê de Investimentos/COMINV – Este Controle Interno verificou que não constavam no site da autarquia as informações sobre o Conselho Diretor/CODIR – Em resposta ao Memorando nº. 010/2020-AUDIN, a Presidência/PRESI encaminhou o calendário das reuniões do CODIR e informou que providenciará a elaboração de um resumo das deliberações de cada reunião deste Conselho para fins de publicação, justificando que as atas em si não poderão ser publicadas, pois contêm informações sigilosas. Este Controle Interno acatou a justificativa para a não publicação das atas e, em consulta ao site da autarquia observou que o calendário já foi devidamente publicado, porém os resumos das atas, até o fechamento deste relatório, ainda não haviam sido publicados, motivo pelo qual permanecerá acompanhando a atividade, mantendo o item pendente.

Itens 14 – Resolução nº 3.922/2010 (com as alterações da Resolução CMN nº 4.695/2018) - Estrutura para o gerenciamento de riscos quanto à política e estratégias - A Política de Gerenciamento de Riscos encontra-se formulada pela SUPINV e aprovada



pelo Comitê de Investimentos – COMINV, restando apenas implementar algumas observações sugeridas.

- Quanto ao PAC nº 002/2020:

Evidenciado o atendimento da Portaria MPS nº 519/2011 artigo 3º, inciso VIII, alíneas de “a” até “e” e “h”, que tratam acerca da disponibilização de informações aos segurados e pensionistas, por meio da constatação da publicação no site da autarquia dos seguintes documentos atualizados: Política Anual de Investimentos, Formulários de Autorização de Aplicação e Resgate, Composição da Carteira de Investimentos, Edital de Credenciamento das Instituições, Informações sobre instituições credenciadas e Relatório de Investimentos. Portanto, os itens de 1 a 5 e 8 do PAC foram considerados conformes. O atendimento parcial às alíneas “f” e “g” da referida Portaria encontra-se descrito nas observações referentes aos itens 6 e 7 do PAC nº 001/2020, ainda pendentes no PAC corrente.

Quanto ao atendimento da Resolução nº 3.922/2010 (com as alterações da Resolução CMN nº 4.695/2018), cujas determinações estão descritas nos itens de 9 a 16 do PAC, foi considerado não conforme apenas o item 14, que trata da estrutura de gestão de risco, conforme consta nas observações sobre o PAC nº 001/2020, sendo que os demais itens, que tratam da alocação dos recursos, do respeito aos limites de investimento, da seleção de ativos, do controle de riscos da carteira, dos critérios relacionados aos prestadores de serviços, da avaliação dos sistemas e rotinas e da utilização de ferramentas gerenciais para acompanhamento e mensuração do desempenho e riscos dos ativos investidos estão plenamente atendidos no Relatório Mensal de Investimentos e na Composição da Carteira, mensalmente publicados no site da autarquia.

Ademais, foi incluído no PAC nº 002/2020 a informação técnica acerca do item 16, uma vez que foram destacadas pela SUPINV, via Memorando nº 025/2020 – SUPINV/MANAUSPREV, as ferramentas utilizadas no acompanhamento e mensuração do desempenho e riscos da carteira, que são: Relatório Diário, Relatório Mensal e Controle de Movimentações, que são revistas periodicamente, no intuito de atender às necessidades da área de investimentos.





8. JURÍDICO – DEFESA E CUMPRIMENTO DE DECISÕES JUDICIAIS

Conforme relatório emitido pela Procuradoria Jurídica/PROJUR desta Manaus Previdência, em 19/03/2020, no mês de fevereiro não houve cumprimento de decisões judiciais e nem foi recebida qualquer ordem para pagamento de Requisição de Pequeno Valor (RPV) ou Precatório, em decorrência de condenação judicial.

Foram apresentadas 14 peças judiciais em defesa da autarquia, nos diversos processos em que figura como parte.

Destaque-se os diversos meios utilizados pela Procuradoria para acompanhamento das decisões judiciais, que também servem como ferramenta de prevenção à perda dos prazos judiciais: sistema *push* junto aos tribunais, recebimento das publicações por e-mail pela empresa contratada para o serviço de monitoramento de publicações oficiais, sistema Advise Liber da OAB e leitura de citações/intimações eletrônicas junto ao sistema e-SAJ do TJ/AM (Justiça Estadual), sendo este último o procedimento oficial, posto que a Fazenda Pública deve ser citada/intimada pessoalmente nos termos do Art.183, §1º do Código de Processo Civil.

Pelo exposto, este Controle Interno constatou que as atividades analisadas estão de acordo com as atividades manualizadas e legislações pertinentes.

9. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – ACESSO, CONTINGÊNCIA, CÓPIA SEGURANÇA, POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Evidenciado o único formulário de entrega de login e senha emitido no mês de fevereiro, contendo a data e a assinatura do servidor autorizado, conforme previsto no Manual de Controle de Acesso Físico e Lógico.

Evidenciado relatório em que foi demonstrada a quantidade de chamados realizados pelos servidores da autarquia, num total de 27, sendo que 22 foram atendidos dentro do prazo previsto, 1 está em tratamento com prazo a expirar e 4 foram atendidos após o prazo, para os quais foram apresentadas as seguintes justificativas:

- Chamados nº. 2338, 23924 e 2381 – Atendidos fora do prazo por dependerem de tratativas externas da SUBTI;



- Chamado nº. 2374 – Atendido fora do prazo por depender de tratativas junto à empresa Royal, responsável pelo serviço de impressoras;

Conforme mencionado pelo Setor de Tecnologia da Informação/STIN na referida justificativa, o item 5.5 do Procedimento de Manutenção Preventiva e Corretiva no Parque Computacional prevê que o prazo para atendimento aos chamados pode ser estendido dependendo da complexidade ou da causa do problema.

O chamado mencionado no relatório de janeiro que dependia de tratativas externas (IKHON/SEMEF) foi devidamente atendido e fechado no Sistema GLPI.

Foi também apresentado o Ofício nº. 014/2020-GSS/SUBTI/SEMEF, acerca das tratativas realizadas pela SUBTI quanto à instabilidade ocorrida no Sistema SIGED no período de 06 a 18/02/2020.

Quanto às atividades de contingência, foi informado pelo STIN que a revisão do Plano de Contingências, que recebeu novo nome, passando a se chamar Plano de Continuidade de Negócio, está concluída, faltando somente homologar. Este Controle Interno acompanhará a finalização das tratativas pertinentes para sanar a pendência.

Com relação à atividade de cópia de segurança foram evidenciados os relatórios dos back-ups realizados no mês de fevereiro, os quais demonstraram não ter havido intercorrências capazes de comprometer a integridade das informações.

A Política de Segurança da Informação vigente, Portaria nº 490/2010 – GP/MANAUS PREVIDÊNCIA, publicada no DOM 4748, de 24/12/2019 está disponível na intranet para consulta por parte dos servidores. Este Controle Interno verificou por amostragem o cumprimento dos seguintes artigos da referida política, por meio de solicitação das evidências ao Setor de Gestão de Pessoas – SGEP:

- Art. 4º - São deveres do setor de Gestão de Pessoas:
 - Inciso II - Comunicar à área de Tecnologia da Informação a ausência ou desligamento de funcionários para as devidas providências quanto ao controle de acesso aos sistemas de informação – Quanto a este quesito foi solicitado ao SGEP a evidência da comunicação ao STIN sobre o desligamento de três servidores, escolhidos aleatoriamente por este Controle Interno. Em resposta, foram apresentados os relatórios do Sistema GLPI contendo as datas de abertura e fechamento dos chamados





de solicitação de cancelamento dos acessos, o que demonstra que este item da política foi devidamente cumprido nos casos analisados, tanto por parte SGEF, que realizou a comunicação, quanto por parte do STIN, que providenciou os cancelamentos dentro dos prazos previstos.

- Inciso III - Apoiar a área de tecnologia na coleta de assinaturas do Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, cuja via deverá ser anexada à ficha funcional do usuário – Quanto a este quesito, foram solicitadas ao SGEF cópias dos termos de uso dos sistemas de informação e termos de responsabilidade e sigilo da informação de três servidores escolhidos aleatoriamente por este Controle Interno. Em resposta, foram apresentados os referidos documentos, devidamente assinados pelos servidores, o que demonstra que este item da política foi cumprido nos casos analisados.

10. TRANSPARÊNCIA – INFORMAÇÕES CONTIDAS NOS SITES DA MANAUS PREVIDÊNCIA, DA PREVIDÊNCIA SOCIAL E NO E-CONTAS

As informações disponíveis no site da Manaus Previdência foram auditadas por amostragem, sendo observada a conformidade dos documentos publicados na aba Transparência – Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) e Relatórios Contábeis. Foram testados os links, pelo quais foi possível acessar os documentos pretendidos.

Mediante acesso ao Extrato de Regularidade do Certificado de Regularidade Previdenciária – CRP, no site da Previdência Social (link: <https://cadprev.previdencia.gov.br/Cadprev/pages/publico/extrato/extratoExterno.xhtml?cnpj=04365326000173>), verificou-se que estavam com situação “irregular” os seguintes quesitos, cuja justificativa para o ocorrido, enviada por cada responsável, segue descrita logo abaixo:

- Equilíbrio Financeiro e Atuarial - Encaminhamento NTA, DRAA e resultados das análises – Justificado pela PRESI que a irregularidade se deu por conta da parametrização do próprio site da Previdência, que ainda não foi ajustado para



atender à Portaria 1.348/2019, a qual alterou o prazo de apresentação do DRAA para 31/07/2020.

- Demonstrativo de Informações Previdenciárias e Repasses - DIPR - Consistência e Caráter Contributivo e Demonstrativo de Informações Previdenciárias e Repasses - DIPR – Justificado pelo Setor Financeiro/SFIN que a pendência se deu em função da Declaração de Regularidade, que precisa ser assinada pelo responsável pelo ente, o que ainda não aconteceu em função de toda a logística envolvida na coleta da assinatura do mesmo, considerando as alterações nas rotinas das secretarias em função da pandemia de Covid-19. Então, logo que concluírem a coleta dessa assinatura, o documento será enviado para sanar a irregularidade apontada.
- Demonstrativo das Aplicações e Investimentos dos Recursos - DAIR - Encaminhamento a partir de 2017 - Justificado pela SUPINV que a pendência se deu em função da Declaração de Veracidade, que por conta da pandemia do Covid-19, não pôde ser assinada pessoalmente pelos responsáveis, que estão se organizando para realizar a assinatura digital. Então, logo que concluírem a coleta dessas assinaturas, o documento será enviado para sanar a irregularidade apontada.

Em consulta ao site do e-Contas do TCE/AM, não foram encontradas pendências quanto ao envio dos documentos referentes à prestação de contas mensal, conforme pode ser observado por meio do link: https://econtas.tce.am.gov.br/eContas/pages/relatorio_envio_pcm.jsf?ano=2020#jtdt145:tabView.

11. ACOMPANHAMENTO DA GESTÃO

Acerca da gestão da autarquia, destacamos as principais ações de prevenção destinadas aos segurados e servidores, quanto à prevenção ao contágio do Coronavírus (Covid-19), uma vez que em 11.03.2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou estado de pandemia, bem como em atendimento aos diversos atos nesse sentido expedidos pelo Prefeito do Município de Manaus, que são as seguintes: determinação de que os documentos como contracheque, cédula-c e demais consultas sejam realizados exclusivamente via Portal do Segurado, antecipação da primeira parcela





do 13º salário dos aposentados e pensionistas para o mês de março, realização de atendimento presencial apenas nos casos de solicitação de pensão por morte, agendamento para assinatura de termos de opção, suspensão pelo prazo de 30 dias das atividades do Programa Vitalidade, organização do expediente em home office e escala de trabalho presencial, conforme demanda de trabalho de cada setor, com emissão de instruções de trabalho. Em vista disso, o STIN trabalhou intensamente na elaboração de instruções, nas concessões dos acessos aos servidores em home office e na prestação de apoio às diversas demandas que surgiram em função desse novo cenário.

Em 19/03/2020, foi realizada reunião do Comitê de Gestão, individualmente com cada responsável, evitando-se a aglomeração de pessoas por conta da referida pandemia, na qual foi acompanhado do o “status” das atividades de gestão em andamento, que são as seguintes: adequações pertinentes ao atendimento da Reforma da Previdência, reforma da Lei nº 870/05, alterações na Lei nº. 2.424/2019, normatização do processo administrativo no âmbito da Manaus Previdência, acesso ao SIG-RPPS, implantação de energia solar, implantação da Educação Financeira e Previdenciária, obtenção do Habite-se, organização da Audiência Pública (adiada em função do Covid-19), ações relacionadas à aquisição do Nível IV do Pró-Gestão, ações referentes à realização do concurso público, implantação da gestão de riscos com base na ferramenta COSO, classificação das informações em grau de sigilo, status dos Planos de Ação (ISO 9001:2015), incremento do Programa de Ação Sustentável – PAS, aquisição de equipamentos de informática, alteração dos fluxos internos dos processos de concessão de aposentadoria e pensão, revisão das metas dos indicadores de desempenho, contratação da empresa ICQ Brasil para certificação do Pró-Gestão, Estudo de ALM (publicado no site institucional em 06/03/2020).

A reunião de apresentação dos indicadores referentes ao mês de fevereiro, não pôde ser realizada em função da logística envolvida na adequação da rotina da autarquia às mudanças decorrentes da pandemia, motivo pelo qual foi adiada para 14/04/2020. As reuniões dos Conselhos Municipal de Previdência, Diretor, Fiscal e do Comitê de Investimento foram regularmente realizadas durante o mês de fevereiro/2020.

Em 27/02/2020, este Controle Interno, por meio do PARECER TÉCNICO N.º 054/2020 – AUDIN/MANAUS PREVIDÊNCIA, atestou a regularidade da prestação de



contas de 2019, cujas informações foram publicadas no DOM 4792, de 05 de março de 2020, havendo republicação da Demonstração das Variações Patrimoniais no DOM 4805, de 24 de março de 2020, para fins de retificação.

Quanto à parametrização do sistema SISPREV para atender às alterações na Lei nº. 870/05, trazidas pela Lei nº. 2.561/2019, que ficou pendente no último relatório, foi informado pelo setor responsável que a demanda foi plenamente atendida pela empresa Agenda Assessoria, responsável pelo sistema.

Destacamos ainda, a publicação da Portaria nº 102/2020, publicada no DOM 4792, de 05 de março de 2020, contendo orientações sobre o recadastramento para prova de vida dos aposentados e pensionistas, que auxiliará esses segurados sobre como proceder nesses casos, e também a visita técnica de representantes dos estados do Acre e Pará para “benchmarking” sobre o processo de certificação no Pró-Gestão RPPS, de 03 a 05/03/2020.

Isto posto, foi constatado que os atos praticados pela Administração, no mês de fevereiro, estão em conformidade com as normas constitucionais aplicáveis aos RPPSs.

12. OUVIDORIA

No mês de fevereiro de 2020 foram registrados 27 “Fale Conosco”, sendo todas as manifestações do tipo “Solicitação”. Os temas das solicitações são diversos, dentre eles estão calendário de pagamento e contracheque. Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 07 dias úteis, levando em média 01 dia útil para serem respondidas.

O canal “Fale Conosco” está disponível para os internautas que acessam diretamente o site da Manaus Previdência através do link <http://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/fale-conosco>, bem como dentro do Portal do Segurado. Também é possível entrar em contato enviando *e-mail* para manausprevidencia@pmm.am.gov.br.

O serviço de Call Center da Manaus Previdência recebeu, em fevereiro de 2020, um total de 645 ligações e, no mesmo período, foram realizados 15 atendimentos via *web chat*, um canal interativo de mensagens instantâneas que está disponível no *site* da autarquia.



A partir de fevereiro de 2020, começou a ser aplicado o novo método de pesquisa de satisfação. Realizada pelo Call Center, dos 17 benefícios (aposentadorias e pensões) concedidos no mês de fevereiro, 12 beneficiários foram entrevistados. Como resultado, o índice de satisfação foi de 92%, superando a meta proposta de 80%.

Em relação as manifestações, foram registrados 03 elogios, enfatizando a qualidade do atendimento da Manaus Previdência.

Em uma escala de 1 a 5, como você avalia a sua experiência com os nossos serviços?

		FEV
5	Ótimo	10
4	Bom	1
3	Regular	1
2	Ruim	0
1	Péssimo	0
Satisfação		92%



CONCLUSÃO

Analisadas as informações disponibilizadas pelas diversas áreas auditadas, as informações publicadas no site da autarquia, os indicadores de desempenho divulgados mensalmente, os dados coletados durante as reuniões mensais regulares, bem como por meio “diálogo aberto” mantido com cada setor desta autarquia durante a auditoria realizada, este Controle Interno opina pela regularidade parcial das atividades auditadas no período analisado (mês fevereiro/2020), considerando as observações destacadas ao longo deste relatório.

Ressalte-se que a Auditoria Interna, os diversos conselhos deliberativos, as assessorias e os demais setores compõem o que podemos chamar de “Sistema de Controle Interno”, em que cada parte integrante possui os conhecimentos técnicos necessários para avaliar a conformidade de suas saídas e a adequação das atividades que desenvolvem às legislações pertinentes, o que confere confiabilidade às informações requeridas para a elaboração do presente relatório.

Para fins de registro, informamos que o presente relatório cumpriu com o que estava previsto no Programa de Auditoria apresentado ao Conselho Municipal de Previdência na reunião de 06/02/2020.

Manaus/AM, 06 de abril de 2020.

(assinatura digital)
Andresa Nogueira do Carmo
Auditora-Chefe
Manaus Previdência

