

Manaus Previdência

manausprevidencia@pmm.am.gov.br
manausprevidencia.manaus.am.gov.br

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



1º Semestre
2021



SUMÁRIO

1

APRESENTAÇÃO	2
Público	2
Período	2
Método	2
Questionário	2
AVALIAÇÃO	3
OBSERVAÇÕES	4
Reclamações	5
Sugestões	7
Elogios	7
RESULTADO	11



APRESENTAÇÃO

Público

133 aposentados e **161** pensionistas que tiveram seus benefícios concedidos entre janeiro a junho de 2021. Dentre esses **294** novos beneficiários, **266** participaram efetivamente da pesquisa, o que representa um percentual de **90%**. Os demais estão assim divididos:

- **02** desejaram não participar da pesquisa e
- Impossibilidade de contato com **26** pessoas. (Causas: Número não existente; Caixa postal; Não atende; Não chama).

Período

A pesquisa é realizada quase que diariamente, à medida que os benefícios são publicados no Diário Oficial do Município. A Astec (Assessoria Técnica), responsável pelo controle de publicações, repassa os dados ao Call Center, que entra em contato com o aposentado/pensionista para informá-lo sobre a concessão de seu benefício e, ao final, realiza a pesquisa de satisfação.

Esse relatório diz respeito à consolidação das informações do 1º semestre de 2021.

Método

A partir de fevereiro, foi implementado o novo método de pesquisa: o CSAT (*Customer Satisfaction Score*), que consiste na abordagem por meio de uma pergunta, focada na avaliação da experiência do cliente quanto à prestação do serviço.

Questionário

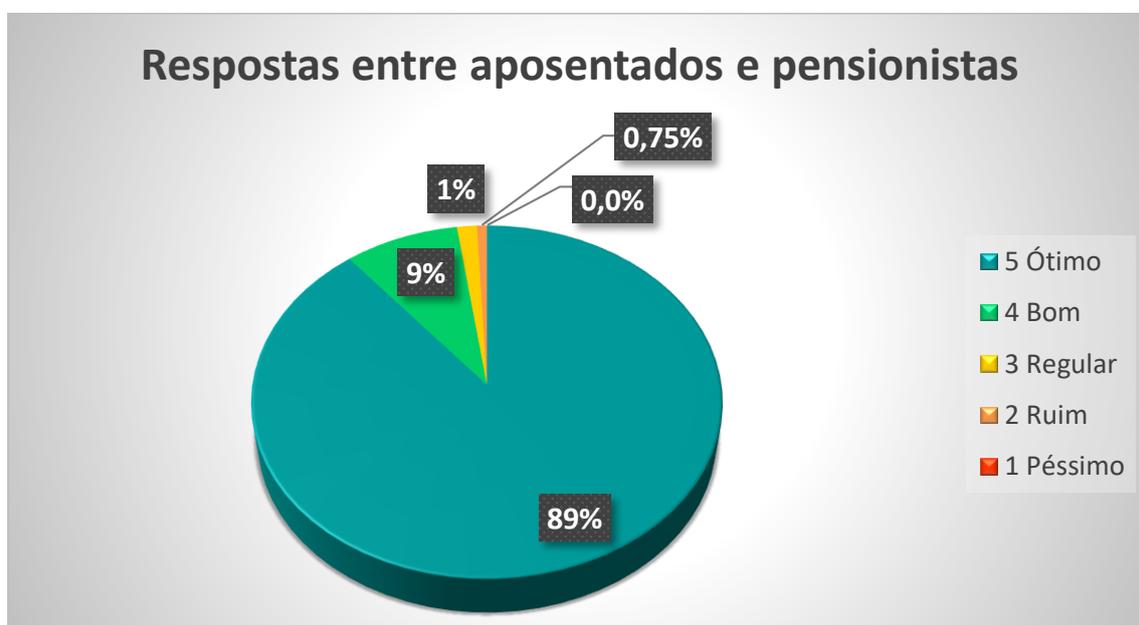
Pergunta: Em uma escala de 1 a 5, qual a sua nota para avaliar a sua experiência com os serviços prestados pela Manaus Previdência?

Respostas: 5) Ótimo; 4) Bom; 3) Regular; 2) Ruim; 1) Péssimo.



AVALIAÇÃO

A seguir, demonstração gráfica em percentual das respostas dadas, em relação ao 1º semestre de 2021, e a respectiva tabela com os quantitativos:



Resultado Geral	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	2021
5 Ótimo	9	34	57	48	52	37	237
4 Bom	4	5	3	4	6	1	23
3 Regular	0	0	0	0	1	3	4
2 Ruim	0	0	0	0	2	0	2
1 Péssimo	0	0	0	0	0	0	0
Satisfação	100%	100%	100%	100%	95%	93%	98%
Meta	80%						



OBSERVAÇÕES

A seguir, demonstração gráfica em percentual das observações feitas pelos entrevistados, em relação ao 1º semestre de 2021, e a respectiva tabela com os quantitativos:



OBSERVAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	2021	%
Reclamações	0	1	0	0	2	0	3	6%
Sugestões	0	0	1	0	0	0	1	2%
Elogios	1	12	9	10	8	5	45	92%
Total	1	13	10	10	10	5	49	



Reclamações

CATEGORIA	MANIFESTAÇÃO
APOSENTADO	<p>Não quis participar da pesquisa: Informou que no decorrer do processo de aposentadoria foi mal atendido POR um servidor do Scon, no sentido de que fez algumas perguntas ao servidor e o este teria desligado o telefone ainda em comunicação com o segurado. Diante disto, o reclamante informou que não gostaria de avaliar o atendimento, pois avaliará a partir desse momento em que se tornou aposentado.</p> <p><u>Análise:</u> Por conta da instituição do Home Office no âmbito do Município, os servidores têm utilizado seus telefones pessoais para contatar os segurados. Em razão dessa situação peculiar, não foi possível solicitar a gravação da chamada, que seria o procedimento adotado caso a ligação tivesse sido efetuada pelos telefones institucionais.</p> <p>No entanto, a fim de entender melhor a situação, esta Gerência deu ciência ao servidor envolvido acerca da reclamação registrada e solicitou esclarecimentos sobre o caso.</p> <p>Conforme informado pelo servidor, o processo de aposentadoria do reclamante foi devolvido à secretaria de origem devido à ausência da CTC do INSS, o que gerou insatisfação no segurado. Inclusive, para tentar se eximir da obrigatoriedade da juntada do documento solicitado, o segurado em questão fez contato com outros servidores pertencentes ao quadro de pessoal da instituição, no entanto, por se tratar de exigência legal, o servidor manteve a orientação dada inicialmente.</p> <p>Mesmo contrariado, o segurado atendeu a diligência desta Autarquia e, após a juntada da CTC, o processo retornou ao seu trâmite regular. Como é de praxe, o Setor de Concessão entrou em contato com o segurado, a fim de cientificá-lo acerca das regras de aposentadoria que ele se enquadrava. O servidor informou que, no momento do contato, o reclamante não esboçou mais nenhuma insatisfação ou dúvida, fazendo a opção pela regra de aposentadoria normalmente. Após a realização da escolha, o servidor informa ter se despedido e encerrado a ligação.</p> <p>Após analisar as manifestações do reclamante e do servidor, esta gerência não vislumbra nenhuma medida a ser adotada, tendo em vista que não foi possível evidenciar que a ligação tenha sido interrompida propositalmente ou por falhas técnicas relacionadas à operadora telefônica, por exemplo.</p> <p>Quanto à atuação do servidor, ao longo de 05 anos de trabalho, não houve nenhum registro de reclamação dessa natureza, contrariamente, já recebemos elogios nominais destacando a excelência do seu atendimento. Dessa forma, considerando que o benefício de aposentadoria fora deferido regularmente, que não restou demonstrado a interrupção proposital da ligação pelo servidor, esta Gerência encaminha esta manifestação para o devido registro na Matriz de Tratativa de reclamação. (GEPREV)</p>



PENSIONISTA	<p>Avaliou o serviço da Manaus Previdência com nota 2 (ruim): “Tem que olhar mais pelos deficientes, é um direito dele que foi apagado. Ele deveria receber, pois não foi sua culpa e sim do Banco. Muito difícil.”</p> <p><u>Análise:</u> O pensionista, representado pelo curador, ora reclamante, ingressou com pedido de pensão na condição de filho maior inválido, no entanto, inicialmente, não juntou os laudos médicos, exames ou documentos afins que comprovassem que a doença incapacitante havia sido adquirida antes dos 21 anos, conforme requisito trazido pela Lei nº. 2.519/2019, que alterou a Lei nº. 870/2005.</p> <p>Diante da diligência solicitada pela Manaus Previdência, o reclamante juntou um laudo médico aos autos, no entanto o documento estava ilegível e não continha a assinatura do perito, não podendo ser aproveitado para instrução processual. Apesar dessas impropriedades materiais, ele insistia que concedêssemos o benefício de pensão.</p> <p>Diante da negativa da Autarquia em aceitar os documentos, o reclamante passou a registrar ofensas, insultos e ameaças através de e-mails, áudios e centenas de mensagens que eram encaminhadas diariamente aos telefones institucionais e pessoais dos servidores, inclusive fora do horário de expediente e aos finais de semana.</p> <p>Ao final do processo, a JMPM, mediante perícia mais meticulosa, conseguiu atestar que a incapacidade ocorreu antes dos 21 anos, sendo deferida a pensão por morte em favor do pensionista. Após deferimento, solicitamos os dados bancários para crédito dos pensionamentos. No entanto, a informação bancária só foi apresentada no dia 24/05, momento em não havia mais possibilidade de incluí-lo na folha de junho, que fora encerrada no dia 17/05.</p> <p>Ao tomar ciência de que o pagamento só seria efetuado em julho/2021, as ameaças e insultos reiniciaram. A despeito do tratamento extremamente desrespeitoso do reclamante, os servidores que tiveram contato com ele o atendiam com cortesia e educação, no entanto, por não termos cedido às solicitações absurdas, acabamos sendo alvo dos impropérios proferidos pelo curador.</p> <p>Diante o exposto, não há providências a serem adotadas, tendo em vista que a demora na concessão do benefício pode ser atribuída exclusivamente ao próprio interessado, que não juntou a documentação/informações solicitadas pela Manaus Previdência de forma tempestiva. (GEPREV)</p>
PENSIONISTA	<p>Avaliou o serviço da Manaus Previdência com nota 2 (ruim): “Demorou demais o andamento do processo. Acho que não tive respostas rápidas quando precisava. Muita burocracia na documentação. Deviam ter me informado com antecedência sobre abertura da conta corrente com o Bradesco, pois já tinha conta poupança. Se tivessem me avisado, já teria providenciado.”</p> <p><u>Análise:</u> No dia 29.06.2021, esta Gerência entrou em contato com a reclamante. Após ouvir o relato da pensionista e analisar a tramitação processual no sistema Sisprev, esta gerência concluiu que a insatisfação da se direcionava à Secretaria</p>



	<p>de origem, uma vez houve demora para encaminhar a pasta funcional do falecido à Manaus Previdência, ocasionando a demora na análise da pensão.</p> <p>Apesar de a demora não ter sido causada por esta Autarquia e não termos ingerência sobre as atividades e procedimentos das secretarias do município, a fim de conferir maior celeridade e urgência ao ofício que solicita a pasta funcional, esta Gerência, em ação conjunta com o SCON e CGAB, passou a inserir o prazo de 10 (dez) para resposta. Caso a secretaria não encaminhe nesse prazo, o ofício será reiterado. (GEPREV)</p>
--	---

Sugestões

CATEGORIA	MANIFESTAÇÃO
PENSIONISTA	<p>"Que melhore na parte da documentação solicitada, na parte de certidão de casamento atualizada. Poderiam melhorar na informação pra quem não tem conhecimento."</p> <p>Análise: Após análise do site da Manaus Previdência, verificou-se que tanto a página de pensão quanto o checklist descrevendo a documentação, já explicam com clareza a necessidade de apresentação de certidão de casamento atualizada: "DOCUMENTOS DO INTERESSADO: ESPOSO/VIÚVO (A): ✓ Certidão de casamento - 2ª via, atualizada até 90 dias a contar da data do óbito (solicitar no cartório em que foi efetivado o casamento);" Link 1 e link 2. Portanto, a presente sugestão já se encontra atendida pela autarquia. (Ouvidoria)</p>

Elogios

CATEGORIA	MANIFESTAÇÃO
PENSIONISTA	"Foi muito rápido. Estão de parabéns. Muita eficiência."
APOSENTADO	"Mesmo diante a essa situação toda, não teve muita demora no processo. Não tive nenhum prejuízo."
APOSENTADO	"Obrigada por nos atender bem. A palavra é gratidão por tudo."
APOSENTADO	"Estou feliz em saber que estou aposentada. Me deram um prazo maior para meu processo. Muito bom o atendimento. "
APOSENTADO	"Sou muito grata a Manausprev. Dos órgãos onde passei, vocês foram a melhor repartição que me deu atenção. Conseguiram explicar meu problema e me ouviram. Grata a todos que me atenderam bem."
PENSIONISTA	"Vocês foram fabulosos! Também estou com outro processo em outro órgão e até agora nada foi resolvido."



PENSIONISTA	Sr informou que o atendimento foi rápido e sempre mantinham contato com ele quando necessário, o que considerou ter facilitado o rápido trâmite do processo.
PENSIONISTA	"Todos os setores da Manausprev foram prestativos e atenciosos no decorrer do trâmite do processo."
PENSIONISTA	"Fui bem tratada. Foi fácil a praticidade de fazer todo o processo."
PENSIONISTA	"Foi tudo muito rápido e, graças a Deus, deu certo. Foi ótimo o atendimento e muito obrigado."
PENSIONISTA	"Fui tratada com muita atenção. Vocês são eficientes e estão de parabéns! Ocorreu tudo certo e gostei muito do atendimento e eu agradeço."
PENSIONISTA	Sr informou que a Manausprev é nota 10 em comparação a outros órgãos públicos. Que desde quando iniciou o processo tirou suas dúvidas. Em outros lugares tem muita dificuldade.
PENSIONISTA	"Foi muito ágil (o atendimento), ainda mais na situação em que estamos vivendo."
APOSENTADO	"É um primeiro contato, e sempre fui bem atendida e esse retorno de vocês deixa a gente menos apreensivo e esclarece nossas dúvidas, obrigada."
APOSENTADO	Sr informou que é só elogios a Manausprev, pois o processo foi bastante dinâmico e célere.
PENSIONISTA	"Nós que demoramos com a documentação, mas enviei em um dia e no outro já obtive resposta. Foi rápido, muito rápido. Estão de parabéns pelo serviço."
PENSIONISTA	Sra informou que o processo não demou muito, foi muito bem atendida e não teve problemas durante o processo de pensão.
PENSIONISTA	Sra informou que desde o atendimento do Call Center até a tramitação final do processo foi muito bem atendida e por isso está muito agradecida.
PENSIONISTA	Sr informou que o processo foi bem rápido, conseguiu acompanhar as informações de forma clara no portal da Manausprev e as respostas do e-mail do Sate foram em tempo hábil.
PENSIONISTA	"Eu vou ser bem sincera com você, eu achei que em todos os momentos eu fui muito bem atendida. Tive retorno sobre as documentações. Não tenho do que reclamar."
PENSIONISTA	"Você (Call Center) está sendo ótima comigo, apesar da minha idade eu anotei tudo direitinho, e tudo que me disse eu vou fazer."
PENSIONISTA	"Me ajudaram quando precisei num momento difícil, afinal foram 47 anos de casada. O momento era difícil e fui muito bem atendida. O atendimento que tive antes e nessa conversa agora, foi tudo bem esclarecido."
APOSENTADO	"tenho amigos que estão trabalhando ai, o Antônio Roberto é um deles. Eu já tinha conversado com ele, e foi muito rápido. Nota 10 para vocês."
APOSENTADO	"Que continue assim com um bom atendimento e com carisma. "
APOSENTADO	"Foi tudo maravilhoso."
PENSIONISTA	"Toda a dinâmica de informação da Manausprev funciona muito bem."



PENSIONISTA	"O atendimento foi rápido apesar das questões impostas, sempre tivemos retorno, não tive muita dificuldade, e foi um procedimento que logo tivemos resposta, foi muito bom."
PENSIONISTA	"Desde o começo fui muito bem atendido, foram muito atenciosos e explicaram o passo a passo e deu tudo certo."
PENSIONISTA	"Vocês foram excelentes comigo, desde o início, a parte jurídica e o serviço social, sempre me auxiliando e tinha um canal direto onde sempre me respondiam. Por isso a nota é 10!"
PENSIONISTA	"O processo de pensão foi bastante rápido."
PENSIONISTA	" Considerando o estado de pandemia, o atendimento foi excelente, a presteza no atendimento online, envio de documentação por e-mail, muito bom todo o feedback e atendimento por e-mail e por telefone. "
PENSIONISTA	"Achei o atendimento muito rápido, desde do dia em que abri o processo até finalizar, parabéns."
APOSENTADO	"Apesar de todo o momento que vivemos, eu agradeço o atendimento que eu tive, eu tinha o telefone do rapaz e me avisou quando o processo chegou, essa disponibilidade, essa satisfação, do entendimento que a partir desse momento que tudo muda pra gente, para a gente não se perder vocês avisam sobre as verbas que são pagas pelas secretarias e não por vocês. Eu sou muito grata pelas informações."
APOSENTADO	"Só tenho a agradecer a Dani e a Lyvia que são minhas amigas. Foi muito rápido, fui atendida com muita atenção, em relação ao servidor a gente vê que muita gente não tem paciência para dar atenção e vocês me atenderam muito bem. Eu só quero agradecer a assistência."
APOSENTADO	"Só agradecer, foi muito rápido, em 2 meses foi publicado. O rapaz me ligou dizendo sobre a regra de aposentadoria que muda de acordo com o servidores ativos. E eu sou aposentada do Estado e ninguém me ligou pra passar as informações e vocês me passaram tudo. Estou muito agradecida."
APOSENTADO	"Foi um atendimento muito rápido em relação as outras secretarias."
PENSIONISTA	"Só tenho a dizer que vocês são os melhores de Manaus."
PENSIONISTA	"Vocês foram muitos ágeis e falaram com segurança. Eu gostei muito, nota 10."
PENSIONISTA	"Quero agradecer pela paciência que vocês têm com as pessoas que são leigas nesta questão de envio por internet. Esse cuidado que tiveram comigo, só agradecer mesmo, muito obrigada."
PENSIONISTA	"Satisfeita no geral com o processo e me senti muito acolhida."
APOSENTADO	"Eu sempre fui muito bem atendida na Manausprev. Teve um senhor que me atendeu muito bem, Seu Américo. Nossa... Ele que me deu muita força quando eu não queria mais trabalhar, muito atencioso. Agradeço mesmo."
APOSENTADO	"Acho que a Manausprev foi de extrema excelência comigo."
PENSIONISTA	"Foi muito rápido o atendimento, foi muito bom. Foi tudo bem explicado, fui muito bem assessorado."

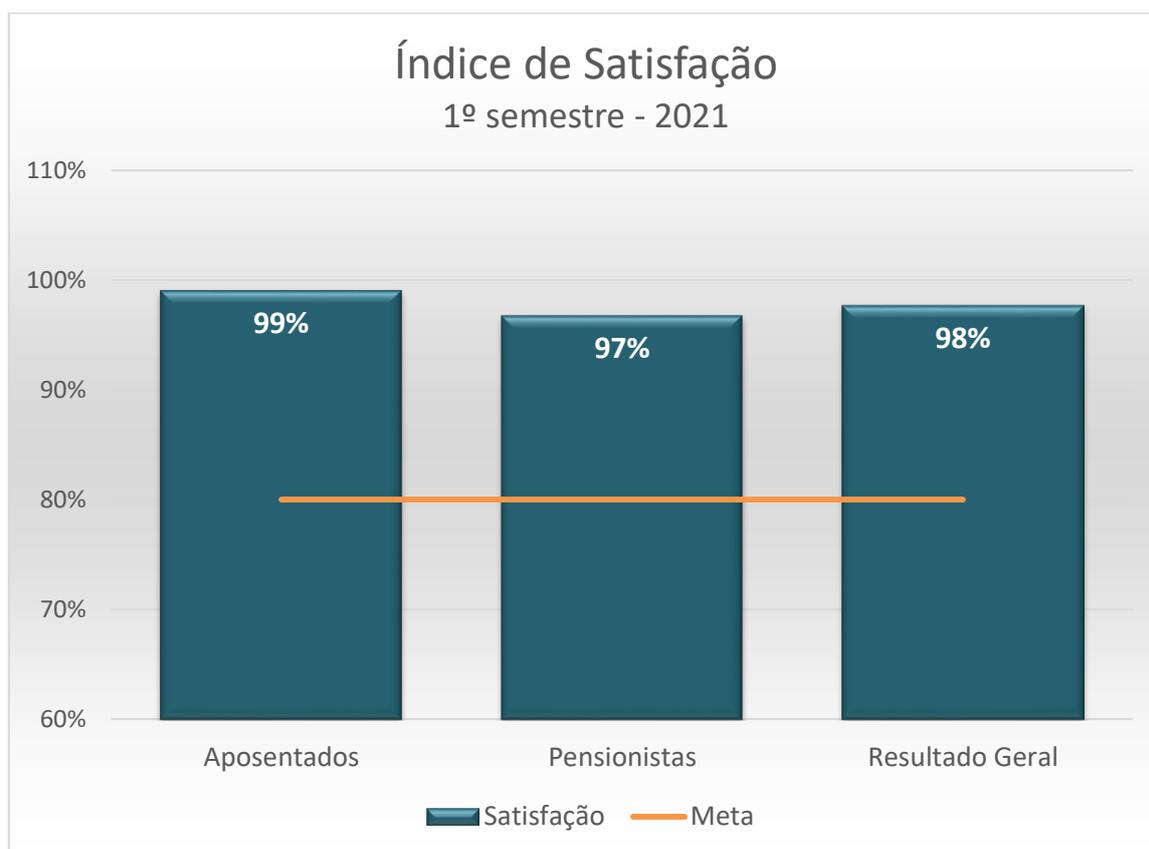


PENSIONISTA	"Desde quando minha esposa faleceu eu dei entrada no processo, e eu pensava que iria demora mais, então eu dou nota 5 pela rapidez."
PENSIONISTA	"Fui bem atendida, a forma como vocês utilizam a ferramenta de comunicação é perfeita, mesmo sem atendimento presencial."



RESULTADO

Por fim, o resultado da pesquisa de satisfação, referente ao 1º semestre de 2021, teve como índice de satisfação a marca de 98%, acima da meta de 80%.



(Assinado digitalmente)

LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA

Técnico Previdenciário / Ouvidor
Manaus Previdência





ATA DA NONA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO DE 2021 DO CONSELHO DIRETOR DA MANAUS PREVIDÊNCIA – CODIR

Aos 06 (seis) dias do mês de setembro de 2021 (dois mil e vinte e um), às 09:00 h (nove horas), reuniu-se o Conselho Diretor da Manaus Previdência (Codir), com a presença dos membros: **Daniela Cristina da Eira Corrêa Benayon** (Diretora-Presidente), **Thiago Freitas da Silva** (Diretor de Administração e Finanças, em exercício) e **Ana Silvia dos Santos Domingues** (Diretora de Previdência), com fulcro no art. 11, *caput*, da Lei n.º 2.419/2019, para análise e deliberação do assunto a seguir descrito: 1) **Resultado da Pesquisa de Satisfação referente ao 1º Semestre de 2021 (siged nº 2021.17848.17910.9.013655)**. A Ouvidoria da Manaus Previdência apresentou o Relatório que diz respeito à consolidação das informações do 1º Semestre de 2021, contendo 12 (doze) laudas e dividido em: Apresentação (Público, Período, Método e Questionário), Avaliação, Observações (Reclamações, Sugestões e Elogio) e Resultado. O público refere-se aos 133 (cento e trinta e três) aposentados e 161 (cento e sessenta e um) pensionistas que tiveram benefícios concedidos entre janeiro a junho de 2021, sendo que do total de 294 (duzentos e noventa e quatro) novos beneficiários, 266 (duzentos e sessenta e seis) participarem efetivamente da pesquisa, o que representa um percentual de 90% (noventa por cento). Consignou-se no Relatório que a pesquisa é realizada quase que diariamente, à medida que os benefícios são publicados no Diário Oficial do Município. A Astec (Assessoria Técnica), responsável pelo controle de publicações, repassa os dados ao Call Center, que entra em contato com o aposentado/pensionista para informá-lo sobre a concessão de seu benefício e, ao final, realiza a pesquisa de satisfação. Desde fevereiro, foi implementado o novo método de pesquisa: o CSAT (*Customer Satisfaction Score*), que consiste na abordagem por meio de uma pergunta, focada na avaliação da experiência do cliente quanto à prestação do serviço, qual seja: “Em uma escala de 1 a 5, qual a sua nota para avaliar a sua experiência com os serviços prestados pela Manaus Previdência? Respostas: 5) Ótimo; 4) Bom; 3) Regular; 2) Ruim; 1) Péssimo”. O Relatório conta ainda com a demonstração completa das reclamações, com a informação da categoria do beneficiário (aposentado ou pensionista),





a manifestação do indivíduo e a tratativa dada pela Autarquia. Assim, o resultado da pesquisa referente ao 1º semestre de 2021 teve como índice de satisfação a marca de 98% (noventa e oito por cento), acima da meta de 80% (oitenta por cento), sendo, portanto, aprovado por unanimidade pelo CODIR. Ato contínuo, determinou-se o envio dos autos ao CMP para deliberação final. **2) Relatório de Governança referente ao 2º trimestre de 2021.** Em seguida, foi apresentado o Relatório de Governança Corporativa referente ao 2º trimestre do ano de 2021, que é resultado da compilação das informações, dados e documentos encaminhados pelos órgãos competentes, e elaborado pela Assessoria Técnica (ASTEC). Com efeito, o encaminhamento do Relatório em epígrafe ao CODIR se deu em razão do disposto no art. 31, inciso VI, do Regimento Interno da Manaus Previdência, segundo o qual, à ASTEC compete: *“VI – encaminhar o Relatório de Governança Corporativa, semestralmente, para análise e aprovação do Diretor-Presidente, COFIS e CMP”*. Na ocasião, os apontamentos feitos pelos membros do CODIR concentraram-se em pequenos ajustes de formatação de página, algumas disposições de dados e correções de redação. Foi verificado, lado outro, que o Relatório apresentado com 125 (cento e vinte e cinco) laudas, composto por 13 (treze) Capítulos (1. Apresentação, 2. Síntese Histórica, 3. Imagem Institucional, 4. Dados dos segurados, 5. Receitas, 6. Despesas, 7. Evolução da Situação Atuarial, 8. Gestão de Investimentos, 9. Limites de alçada, 10. Publicação das atividades dos órgãos colegiados, 11. Atividades Institucionais, 12. Canais de Atendimento e 13. Conclusão), observou os requisitos mínimos exigidos pelo Manual do Pró-Gestão versão 3.2, de 1º de abril de 2021, para a certificação Nível IV, a saber: a) dados dos segurados, receitas e despesas; b) evolução da situação atuarial; c) gestão de investimentos; d) publicação das atividades dos órgãos colegiados; e) atividades institucionais; e, f) canais de atendimento; com periodicidade trimestral. Dessa forma, os membros do CODIR decidiram aprovar o Relatório de Governança Corporativa referente ao 2º trimestre de 2021, submetendo-o à deliberação do Conselho Fiscal (COFIS) e do Conselho Municipal de Previdência (CMP), nesta ordem. E, não havendo mais nada a ser tratado, a Diretora-Presidente deu por encerrada



Manaus
Previdência
Autarquia Municipal



a reunião, da qual eu, Karen Nunes Guimarães, Chefe Especial, participei e redigi a presente Ata.

THIAGO FREITAS DA SILVA
Diretor de Administração e Finanças,
em exercício.

ANA SILVIA DOS SANTOS DOMINGUES
Diretora de Previdência

DANIELA CRISTINA DA EIRA CORRÊA BENAYON
Diretora-Presidente

Endereço:
Av. Constantino Nery, Nº 2.480 Chapada, CEP 69.050-001.
Telefone: (92) 3186-8000

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: ANA SILVIA DOS SANTOS DOMINGUES EM 08/09/2021 15:13:44
DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: DANIELA CRISTINA DA EIRA CORREA BENAYON EM 08/09/2021 13:41:39
DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: THIAGO FREITAS DA SILVA EM 08/09/2021 12:50:17

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTES DOCUMENTOS EM <http://siged.manaus.am.gov.br/verifica/verificacao.aspx> INFORMANDO O CÓDIGO: 3456F870;





ATA DA OITAVA REUNIÃO ORDINÁRIA DE 2021 DO CONSELHO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA DA MANAUS PREVIDÊNCIA – CMP.

Aos 10 (dez) dias do mês de agosto de 2021 (dois mil e vinte e um), às 09h00 (nove horas), por meio de **videoconferência**, reuniu-se o Conselho Municipal de Previdência – CMP. Presentes os Conselheiros **Daniela Cristiana da Eira Corrêa Benayon** (Presidente), **Altina Magalhães de Souza** (Conselheira Titular), **Marcelo Magaldi Alves** (Conselheiro Titular), **Walber Moraes dos Reis** (Conselheiro Titular), **Rossicleide Brandão da Fonseca** (Conselheira Titular), **Maria Edna Araújo** (Conselheira Titular) e **Vanessa Cardoso Carneiro** (Conselheira Titular), bem como os(as) **Convidados(as)** **Flávio Rodrigues de Castro** (Superintendente de Investimentos) e **Carlos Michael Maia Rodrigues** (Chefe do Setor de Planejamento e Orçamento – SPLAN). Verificada a existência de quórum, deu-se início aos trabalhos. Nos termos do art. 5º, § 1º, da Lei n.º 2.419/2019, e respeitando a ordem alternada do encargo, a conselheira Rossicleide foi designada para atuar como secretária da presente reunião. Iniciada a reunião, a Presidente passou à leitura da pauta do dia: 1) Indicadores de desempenho do mês de junho de 2021; 2) Relatório de Investimentos do mês de junho de 2021; 3) Balancete do mês de junho de 2021; 4) Movimentação financeira entre Planos; 5) Relatório 1º Semestre do Contrato de Gestão; 6) Outros assuntos eventualmente pertinentes. De saída, a Presidente passou aos Indicadores de Desempenho do mês de junho, por meio do qual é feito o acompanhamento das metas traçadas e definidas em lei à Manaus Previdência, enquanto gestora de regime próprio de previdência social. Nesse esboço, apresentou os seguintes indicadores: (a) pela Superintendência de Investimentos: Rentabilidade no mês, Rentabilidade no mês sem “fundos problemáticos”, Rentabilidade Acumulada, Rentabilidade Acumulada “sem fundos problemáticos” e Evolução da Carteira; (b) pelo Setor Financeiro: Receita e Detalhamento PPREV, Receita e Detalhamento PFIN, Receita e Detalhamento TX ADM; (c) pela Gerência da Área Previdenciária: Folha de Pagamento PPREV, Folha de Pagamento PFIN, Relação de Receita x Despesa, por Secretaria, referentes ao PPREV e ao PFIN, Publicação de Aposentadoria, Tipo de Aposentadoria, Publicação de Pensão, Porcentagem de Aposentadorias concedidas no prazo,





Porcentagem de Pensões concedidas no prazo (de instituidor aposentado e ativo), Porcentagem de Revisões de Aposentadoria no prazo, Porcentagem de Revisões de Pensão no prazo e Porcentagem de Benefícios Implantados em Folha no prazo; (d) pelo Setor de Compensação Previdenciária: Fluxo de Pagamentos, Benefícios com Compensação Previdenciária, Fluxo de Requerimentos, Painel de Requerimentos – Sistema BG COMPREV; (e) pela Gerência de Administração e Finanças: Despesas Administrativas; (e) pela Ouvidoria: Fale Conosco; (f) pela Procuradoria: Ações Judiciais propostas contra a Manausprev em junho 2021, Estratificação por Assunto – Concessão de Benefícios; Sentença e Acórdãos 2021 (procedência contra e a favor da Manausprev), Peças Judiciais, Pareceres Jurídicos, RPV e Precatórios, e principais decisões judiciais de junho. Diante do exposto, uma vez respeitadas as diretrizes para elaboração, os membros do CMP aprovaram os Indicadores de Desempenho referentes ao mês de junho. Avançando na pauta, a Presidente cedeu a palavra ao Chefe do Setor de Planejamento e Orçamento, que apresentou os indicadores referentes à previsão da Lei Orçamentária Anual de 2021, face à Arrecadação, Empenho-Folha e Arrecadação-Empenho executados, concernentes ao Plano Previdenciário, ao Plano Financeiro e à Taxa de Administração, bem como Resumo de Execução Orçamentária. Por conseguinte, no que tange ao Balancete do mês de junho, já analisado e aprovado pelo Conselho Fiscal – Cofis, com todas as informações quanto ao Ativo Circulante, Ativo Não Circulante, Passivo Circulante, Passivo Não Circulante e Receitas e Despesas das UG: 630201 – MANAUS PREVIDÊNCIA – TAXA DE ADM, UG: 630202 – PLANO PREVIDENCIÁRIO e UG: 630203 – PLANO FINANCEIRO, e que foi previamente analisado pelos Conselheiros, foi aprovado, por unanimidade, na ocasião. O Chefe do Setor de Planejamento e Orçamento agradeceu e retirou-se da sala de videoconferência. Dando continuidade aos assuntos do dia, a Presidente cedeu a palavra ao Superintendente de Investimentos para apresentação do Relatório de Investimentos de abril (documento SIGED n.º 2021.17848.17919.9.010930). Cumprimentando a todos, Flávio Rodrigues iniciou sua apresentação elucidando que o Relatório em epígrafe já foi objeto de deliberação prévia do Comitê de Investimentos e do Conselho Fiscal, sendo aprovado por ambos os órgãos





colegiados. Dessa feita, no que diz respeito à Carteira Total de Investimentos da Manaus Previdência, ressaltou que a posição em 30/06/2021 foi de R\$ 1.236.316.626,82, com a seguinte composição: 16,54% em títulos atrelados à inflação, 20,73% renda fixa, 31,06% bolsa, 9,42% exterior, 5,38% crédito privado, 10,95% multimercado, 2,70% FIP, 1,13% pré-fixados, 1,33% FI Imobiliário, 0,66% FIDC e 0,09% DI. Assim, pelo regime de segregação de massas, em junho, a Carteira correspondeu a R\$ 1.224.080.274,56 no Plano Previdenciário, R\$ 5.793.606,44 no Plano Financeiro e R\$ 6.442.745,82 na Taxa de Administração. Quanto à qualidade do Investimento da Carteira Total, 95,48% estão alocados na Carteira Sem Fundos Problemáticos, em face de 4,52% de Investimentos Problemáticos. No Plano Previdenciário, em que há a necessidade de se manter o equilíbrio atuarial (com meta de IPCA+5,44%), a rentabilidade da Carteira, incluindo os fundos problemáticos, foi de 0,52%. Desconsiderando tais fundos, foi de 0,55%, enquanto que a meta para o período foi de 0,97%. Assim, no acumulado do ano de 2021, a carteira do PPREV rendeu 2,93%, sem fundos problemáticos 3,40%, ao passo que a meta atuarial foi de 6,48%. O Superintendente de Investimentos passou então a tecer comentários sobre o cenário econômico nacional, registrando que, em junho, os indicadores divulgados (referentes a abril) apresentaram a seguinte composição: a produção industrial teve queda de 1,3% (ante -2,2% em março). Entre os vetores, destaque para bens semiduráveis e não duráveis (-0,9%) e bens intermediários (- 0,8%). No varejo restrito, o comércio avançou 1,4% (M/M), surpreendendo positivamente o mercado e se situando acima do nível pré pandemia. O volume de serviços cresceu 0,7% (M/M), também surpreendendo positivamente. A principal contribuição veio dos serviços prestados às famílias (9,0% M/M), em meio à recuperação da mobilidade. O IBC-Br teve alta de 0,4% (M/M), puxado por varejo ampliado e serviços. A respeito dos dados do mercado de trabalho, a taxa de desemprego do IBGE (PNAD Contínua) permaneceu em 14,7%, o maior valor da série histórica. No tocante à política fiscal, o resultado primário do setor público consolidado, formado por Governo Central, Estados, Municípios e Estatais, exceto Petrobras e Eletrobras, veio melhor que o esperado, ao registrar -R\$15,5 bi em maio. Com os dados, a Dívida Bruta do Governo Geral (DBGG)/PIB atingiu 84,5% PIB. Assim,





finalizada a apresentação e não havendo mais questionamentos, o Relatório de Investimentos de junho – disponibilizado previamente para análise dos Conselheiros – foi aprovado à unanimidade, momento após o qual foi assinado digitalmente o Parecer n.º 13/2021-CMP, formalizando a referida deliberação. Na sequência, foi trazido para conhecimento os autos do processo n.º 2021.17848.17890.9.008598, para dar ciência quanto à regularização de depósitos realizados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas entre os meses de janeiro a abril de 2021. Em suma, no ano de 2021, o supracitado órgão realizou depósitos, no valor total de R\$ 10.674,84 (dez mil e seiscentos e setenta e quatro reais e oitenta e quatro centavos), na conta-corrente n.º 92615-9 do Bradesco-Previdenciário, que seriam referentes à contribuição previdenciária de cinco servidores vinculados a este RPPS e que se encontram na condição de cedidos, conforme relatório anexado. Entretanto, um desses servidores pertence ao Plano Financeiro e, conseqüentemente, a quantia de R\$ 1.713,32 (mil e setecentos e treze reais e trinta e dois centavos) foi paga para o plano indevido. Na época, o TJ/AM conduzia tais pagamentos de maneira autodeterminada, sem prévia consulta à Manaus Previdência, e apenas realizou mudanças quando foi insistentemente provocado via e-mail e contatos telefônicos. Dessarte, desde a competência de maio de 2021, esse repasse foi normalizado, ou seja, passou a ser por meio de guias previdenciárias através do sistema Sisprev-WEB, sendo, portanto, a partir de então, uma questão operacionalmente resolvida. Nada obstante, em virtude de a regularização de registro contábil, do período compreendido entre janeiro a abril de 2021, requerer movimentação financeira entre contas de planos diferentes, o SFIN solicitou análise e apreciação de instâncias superiores, por meio do Memo n.º 019/2021 – SFIN/MANAUSPREV. A pedido da DIRAFI, a PROJUR se manifestou e, através do Parecer Jurídico n.º 2021.17848.17890.9.008598, concluiu que: *“em resposta à consulta formulada, esta Procuradoria conclui que a movimentação financeira prendida, referente às contribuições previdenciárias da servidora cedida KELLY CRISTINA DE ARAÚJO BARCELOS FERREIRA, erroneamente recolhidas para o FPREV, não só pode com devem ser vertidas para o FFIN, sob pena de violação à regra do art. 13, §2º, inciso III da Portaria MPS n.º 402, de 10 de dezembro de*





2008”. Assim, mediante autorização da DIRAFI e PRESI, procedeu-se à regularização dos valores. À vista do exposto, os membros do CMP declararam-se cientes e referendaram a operação em testilha, por tratar-se de exercício da autotutela administrativa. Em seguida, a Presidente apresentou o Relatório de Desempenho Semestral, norteado pelos princípios da transparência, prestação de contas e eficiência no serviço público, que foi elaborado a fim de atender os itens “7.1.2 Relatórios de Desempenho apresentados pela Manaus Previdência” e “7.5 Os relatórios de Desempenho deverão contemplar” do Contrato de Gestão 2020/2021, celebrado entre a Previdência Municipal e a Prefeitura, por meio da Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação (SEMEF), e subsidiar a equipe da SEMEF no acompanhamento e avaliação do Desempenho deste RPPS. O documento é dividido em: 1) Avaliação Geral do Desempenho da Manaus Previdência: 1.1 Plano de Ação, 1.2 Indicadores de Desempenho, 1.3 Análise dos Principais Indicadores do Semestre; 2) Avaliação a respeito do cumprimento das medidas de autonomia da gestão e/ou proposição de novas medidas para discussão: 2.1 Concessão aos servidores do seu quadro de pessoal de gratificação de especialização, 2.2 Concessão aos servidores do seu quadro de pessoal, de adicional de tempo de serviço; 3) Considerações finais; e, 4) Anexos. Quanto ao Plano de Ação da Manaus Previdência referente ao ano de 2020, registrou-se como componente importante do Planejamento Estratégico 2016-2020, pois apresenta as ações que atendem aos objetivos e metas do Contrato de Gestão 2020/2021. Por ser um ano de finalização do Planejamento Estratégico da autarquia, as ações relacionadas aos objetivos e metas foram elencadas no Relatório de Desempenho, assim como o resumo de seus status. Como anexo seguiram: Anexo I) Plano de Ação – Planejamento Estratégico 2016-2020 (Ano 2020); Anexo II.A) Indicadores 2020; e Anexo II.B) Indicadores 2021 – até março. Em considerações finais, o Conselho Diretor declarou considerar os resultados da Manaus Previdência extremamente satisfatórios, por serem frutos de tamanha dedicação e compromisso dos servidores. Através do Ofício nº 594/2021 – GP/MANAUS PREVIDÊNCIA, em cumprimento à Cláusula Sétima – Dos Instrumentos de Monitoramento e Avaliação do Contrato de Gestão, foi encaminhado à Comissão de Acompanhamento e Monitoramento das Ações descritas no Contrato de





Gestão, constituída por meio da Portaria nº 107/2021 – GS/SEMEF (DOM 5077), o referido Relatório de Acompanhamento, referente ao período de outubro de 2020 a março 2021 (1º Semestre do Contrato). Em Nota Técnica nº 001/2021 – Comissão de Acompanhamento e Monitoramento do Contrato de Gestão, a avaliação a respeito do cumprimento das medidas de autonomia de gestão e/ou proposição de novas medidas para discussão foi: *“Os gastos com passagens e diárias em 2020 ocorreram em decorrência da representação institucional de servidores em eventos nacionais, além de cursos de capacitação importantes para as atividades diárias. Quanto ao quarto trimestre de 2020, houve a necessidade de representação institucional por parte da dirigente máxima da autarquia em eventos promovidos por associações de previdência em que a Manaus Previdência encontra-se na condição de associada, que são a Associação Nacional de Entidades de Previdência de Estados e Municípios (Anaprem) e a Associação Brasileira de Instituições de Previdência (Abipem). Após análise do relatório de desempenho elaborado pela Manaus Previdência, e considerando a competência desta Comissão de Acompanhamento e Monitoramento do Contrato de Gestão, damos ciência ao em tela e validamos as informações constantes do referido relatório, com a ressalva apontada pelo membro Edson Nogueira Fernandes Junior que, após análise e Estudo Atuarial e da Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019, e considerando a não existência de desequilíbrio atuarial do Fundo Financeiro manifestou-se desfavorável ao aumento do valor da alíquota de contribuição dos servidores e da alíquota de contribuição patronal. Por oportuno solicitamos, para os próximos relatórios de desempenho, o envio do Plano de Ação aprovado para 2021”*. A respeito das observações feitas, a Presidente do CMP registrou que o aumento do valor da alíquota de contribuição do servidor e patronal decorre de obrigação constitucional a partir da Reforma da Previdência pela EC nº 103/2019, e que, para fins, de equilíbrio financeiro e atuarial, a segregação de massas deve ser desconsiderada, de modo não prospera a afirmação de inexistência de desequilíbrio, haja vista que o Plano Financeiro tem deficit de R\$ 9,1 bilhões, enquanto o Plano Previdenciário tem superavit de somente R\$ 10,8 milhões. Ademais, o Plano de Ação aprovado para 2021 será encaminhado quando do





envio dos Indicadores de Desempenho referentes ao 2º Trimestre de 2021 e também como anexo do Primeiro Termo Aditivo do Contrato de Gestão. Por fim, a Presidente recebeu o requerimento da lavra da Conselheira Maria Edna Araújo (siged nº 2021.11209.11216.9.125429), com pedido de dispensa do exercício da função perante este Conselho, quando da próxima composição do quadro de membros, de forma a oportunizar a que outros servidores possam *“atuar, vivenciar a riqueza de conhecimentos veiculada no Conselho e contribuir com conhecimento e experiência no exercício do alto munus público que representa a função de Conselheiro”*. Os membros presentes agradeceram a insigne participação da senhora Edna e acolheram a sua decisão. Por derradeiro, a Presidente deu ciência aos membros do CMP a respeito do status das providências já adotadas no bojo da Comissão de Estudos para implementação do Regime de Previdência Complementar (CERPC), que foi instaurada em abril de 2021, com o objetivo de instituir o RPC no Município de Manaus, cuja publicação do Edital para Seleção de EFPC ocorreu no dia 06/08/2021, com prazo aberto para envio de propostas até 24 de agosto de 2021. E, não havendo mais nada a ser tratado, a Presidente agradeceu aos presentes na videoconferência e deu por encerrada a reunião, às 11:30 h (onze horas e trinta minutos), da qual, eu, Rossicleide Brandão da Fonseca, atuando como secretária, participei e lavrei a presente Ata, que assino com os demais Membros/Conselheiros do Conselho Municipal de Previdência.

Daniela Cristina da Eira Corrêa Benayon (Presidente do CMP).....
Marcelo Magaldi Alves (membro conselheiro titular).....
Altina Magalhães de Souza (membro conselheira titular).....
Walber Moraes dos Reis (membro conselheiro titular).....
Rossicleide Brandão da Fonseca (membro conselheira titular).....
Maria Edna Araújo (membro conselheira titular).....
Vanessa Cardoso Carneiro (membro conselheira titular).....





REGISTROS DE ASSINATURAS

ELETRÔNICAS

O arquivo 20210910131128_ata_da_8_reuni_o_ordin_ria_10.08.2021.pdf.p7s do documento **2021.17848.17917.9.014217** foi assinado pelos signatários

DADOS DO SIGNATÁRIO	DADOS DA ASSINATURA
ALTINA MAGALHÃES DE SOUZA 193.214.142-15	10/09/2021 13:21:55 (LOGIN E SENHA)
VANESSA CARDOSO CARNEIRO 343.958.222-15	10/09/2021 13:22:32 (LOGIN E SENHA)
ROSSICLEIDE BRANDÃO DA FONSECA 034.316.572-49	10/09/2021 13:23:26 (LOGIN E SENHA)
WALBER MORAES DOS REIS 240.504.072-72	10/09/2021 13:23:44 (LOGIN E SENHA)
DANIELA CRISTINA DA EIRA CORREA BENAYON 474.482.292-49	10/09/2021 13:29:31 (CERTIFICADO DIGITAL)
MARIA EDNA ARAÚJO 308.951.383-87	10/09/2021 16:07:35 (LOGIN E SENHA)
MARCELO MAGALDI ALVES 313.785.362-15	10/09/2021 17:05:40 (LOGIN E SENHA)

