

Manaus Previdência

ouvidoria.manausprevidencia@manaus.am.gov.br

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



1º Semestre
2023



SUMÁRIO

1

APRESENTAÇÃO	2
Público	2
Período	2
Método	2
Questionário	2
AVALIAÇÃO	3
OBSERVAÇÕES	4
Reclamações	5
Sugestões	6
Elogios	6
RESULTADO	9



APRESENTAÇÃO

Público

257 aposentados e **64** pensionistas que tiveram seus benefícios concedidos entre janeiro a junho de 2023. Dentre esses **321** novos beneficiários, **264** participaram efetivamente da pesquisa, o que representa um percentual de **82%**. Os demais estão assim divididos:

- **03** desejaram não participar da pesquisa e
- Impossibilidade de contato com **54** 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 2023.

Método

A partir de fevereiro de 2020, 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

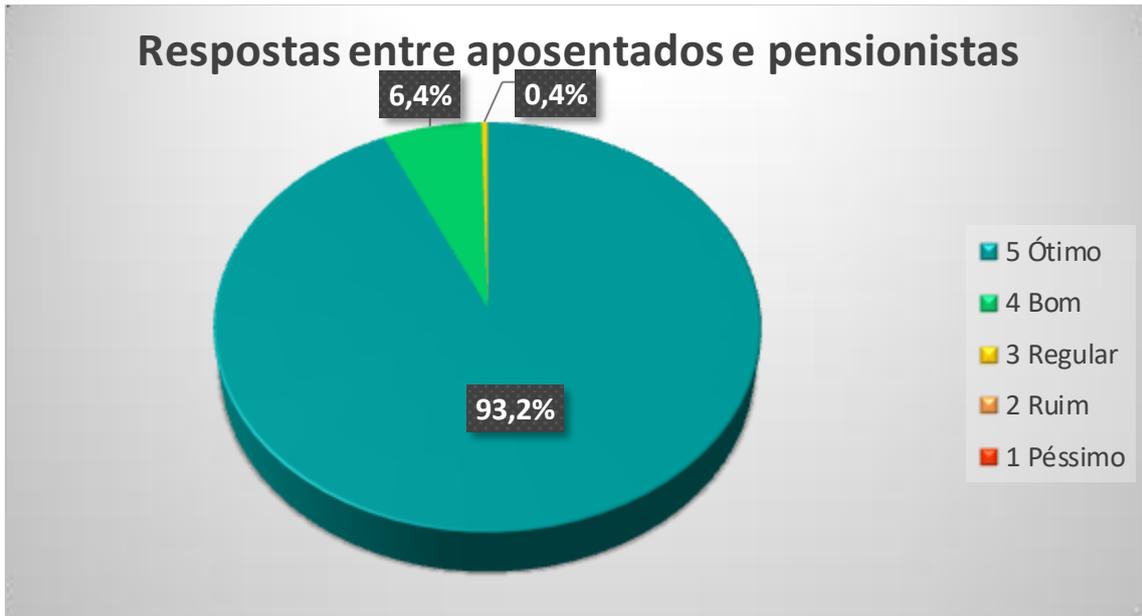
Pergunta: Em uma escala de 1 a 5, qual a sua nota para avaliar a sua experiência com os serviços prestados pela Manaus Previdência?

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 2023, e a respectiva tabela com os quantitativos:



Resultado Geral	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	1º Sem.
5 Ótimo	36	32	47	36	64	31	246
4 Bom	4	1	5	1	5	1	17
3 Regular	0	0	1	0	0	0	1
2 Ruim	0	0	0	0	0	0	0
1 Péssimo	0	0	0	0	0	0	0
Satisfação	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%
Meta	80%						



OBSERVAÇÕES

A seguir, demonstração gráfica em percentual das observações feitas pelos entrevistados, em relação ao 1º semestre de 2023, e a respectiva tabela com os quantitativos:



OBSERVAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	1º Sem.	%
Reclamações	0	0	0	0	0	2	2	8%
Sugestões	0	0	0	0	0	1	1	4%
Elogios	3	2	4	4	4	4	21	88%
Total	3	2	4	4	4	7	24	



Reclamações

CATEGORIA	MANIFESTAÇÃO
PENSIONISTA	<p>Avaliou o serviço da Manaus Previdência com nota 5 (ótimo): "O tempo de processo foi muito demorado, 2 anos."</p> <p><u>Análise:</u> Após análise do processo nº 2021.17848.17894.0.000513, referente à concessão de pensão por morte em favor de companheiro, verificou-se que se trata de falecimento de servidor cedido, o qual permaneceu sem contribuição para este Regime Próprio de Previdência por quatorze anos antes da data do óbito. Dessa forma, se fez necessário encaminhar o processo à Secretaria de origem do instituidor para que fosse realizada a regularização das contribuições previdenciárias devidas, bem como o enquadramento funcional do instituidor, para fins de cálculo do valor da pensão a ser concedida.</p> <p>Diante da complexidade do caso, foram efetuadas quatro tramitações do referido processo à Secretaria de origem, para realização de ajustes e demais esclarecimentos. Vale registrar que o tempo fora desta Autarquia não é computado para fins de contagem de prazo, no entanto, essa situação acaba por prolongar a tramitação interna em virtude de o processo ter que passar por vários setores toda vez que retorna, até ser constatada a necessidade de nova devolução. (Ouvidoria)</p>
PENSIONISTA	<p>Avaliou o serviço da Manaus Previdência com nota 5 (ótimo): O irmão do pensionista informou que acha errado ele não receber retroativo, pois ele está em estado vegetativo e irá entrar com um processo administrativo.</p> <p><u>Análise:</u> Após análise do processo nº 2023.17848.17894.0.000653, referente à concessão de pensão por morte em favor de filho maior inválido, verificou-se que o benefício foi rateado em partes iguais entre os dois dependentes do instituidor. Em vista disso, os valores retroativos devidos a contar da data do óbito foram pagos integralmente a cônjuge do instituidor, a qual teve sua pensão concedida em 30/05/2023, ou seja, data anterior a concessão da pensão por morte em favor do filho do instituidor, ocorrida em 19/06/2023, conforme consta no Processo nº 2023.17848.17894.0.000569. De acordo com o artigo 43 da Lei Municipal nº 870, de 21.07.2005, a pensão não será protelada pela falta de habilitação de outro possível dependente. Sendo assim, o pagamento dos valores retroativos não poderia ser protelado em razão de habilitação posterior de dependente, bem como ser pago em duplicidade, uma vez que foram pagos integralmente a um dos dependentes.</p> <p>Art. 43. A pensão será rateada entre todos os dependentes em partes iguais e não será protelada pela falta de habilitação de outro possível dependente.</p> <p>§2º A habilitação posterior que importe inclusão ou exclusão de dependente só produzirá efeitos a contar da data da inscrição ou habilitação. (Ouvidoria)</p>



Sugestões

CATEGORIA	MANIFESTAÇÃO
APOSENTADO	<p>Avaliou o serviço da Manaus Previdência com nota 5 (ótimo):</p> <p>"Eu fiz o curso preparatório de aposentadoria (Prepara Prev) aí mesmo na Manausprev, mas tive problemas com as fichas na hora de preencher para dar entrada no processo. A Manausprev e a secretara orientam muito bem, porém não sei, de repente seria viável mostrar essas fichas ao servidor no curso, para poder treinar quando for preencher. Pois recebemos muitas informações diversas. Para que a gente possa seguir um roteiro, para que não ocorra erros por orientação errada e o processo retorne por erro. É só uma sugestão, mas o atendimento de vocês é excelente."</p> <p><u>Análise:</u> O programa de orientação para aposentadoria – PREPARA PREV, consiste no desenvolvimento de ações direcionadas aos servidores em fase de pré-aposentadoria, ou seja, a dois anos de completar os requisitos para obtenção do benefício. São ações que tratam de temáticas relevantes sobre a preparação para a aposentadoria, tais como legislação previdenciária, cuidados com a saúde mental na aposentadoria e organização financeira e familiar na aposentadoria.</p> <p>Quanto aos assuntos relacionados à parte administrativa do processo de aposentadoria, a Manaus Previdência possui um programa de orientação promovido junto aos setores de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas das secretarias, denominado "Manausprev Itinerante". O programa tem por objetivo alinhar e uniformizar procedimentos e informações pertinentes aos trabalhos administrativos, bem como possibilitar a capacitação técnica e o aperfeiçoamento profissional em matéria de legislação previdenciária. Dentre os assuntos abordados, figuram os documentos essenciais e a forma correta de preenchimento para a solicitação de aposentadoria.</p> <p>Dessa forma, a Manaus Previdência busca capacitar os servidores dos setores de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas das secretarias, os quais são responsáveis pela formalização dos processos de solicitação de aposentadoria, para que possam auxiliar corretamente os segurados quanto aos documentos necessários, preenchimento e demais dúvidas que possam surgir. (Ouvidoria)</p>

Elogios

CATEGORIA	MANIFESTAÇÃO
APOSENTADO	<p>Avaliou o serviço da Manaus Previdência com nota 5 (ótimo):</p> <p>"Foram muito atenciosos e muito rápidos, o que demorou foi na secretaria, mas com vocês foi muito bom."</p>
APOSENTADO	<p>Avaliou o serviço da Manaus Previdência com nota 5 (ótimo):</p>



	"Eu só tenho elogios. Foi bem rápido, meu processo teve intercorrências, mas foi outra questão, mas aí na ManausPrev foi tudo rápido e fácil, a ligação do termo de ciência foi rápido, e a republicação também."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Agradecer o excelente atendimento, objetividade, em particularmente a funcionária Thayanne que esclareceu todas as dúvidas."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Manausprev é 10, vocês são maravilhosos, SEMSA e Prefeitura no geral são maravilhosas. E você também foi muito esclarecedora, você é top!"
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Foram 35 anos e 6 meses trabalhando pela SEMSA, só tenho que agradecer a Deus e a vocês que se importam com a gente."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): Senhor informou que foi muito bem atendido na Manausprev, inclusive mencionou que a Vanessa (SATE) tem um excelente atendimento.
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): Senhora informou que seu processo de aposentadoria foi muito rápido, os servidores muito prestativos, em geral tudo muito perfeito.
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): Senhora agradeceu a dedicação e delicadeza que os servidores da Manausprev tiveram com ela e ressaltou que foi muito bem tratada e orientada durante seu processo de aposentadoria.
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Quero dizer que fui muito bem atendida, as pessoas são muito receptivas e deram celeridade ao processo. Sempre fui muito bem acolhida e mais importante é que o processo foi andando de uma forma satisfatória."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "O processo de aposentadoria foi bem rápido, todos foram atenciosos, e a atendente que comunicou a publicação de minha aposentadoria no DOM foi muito atenciosa e gentil."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Desejo muito sucesso para vocês e que continuem com o bom atendimento que vocês já prestam."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Fui muito bem atendido pela Sra. Alessandra (SCON) que foi muito atenciosa e por todos da Manausprev."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Vocês todos sempre são maravilhosos, me atenderam super bem, agradeço muito."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Gostaria de dar os parabéns, pois eu não sabia que Manausprev fazia esse serviço, e também pelo acompanhamento desde a apresentação até hoje, só agradecer."

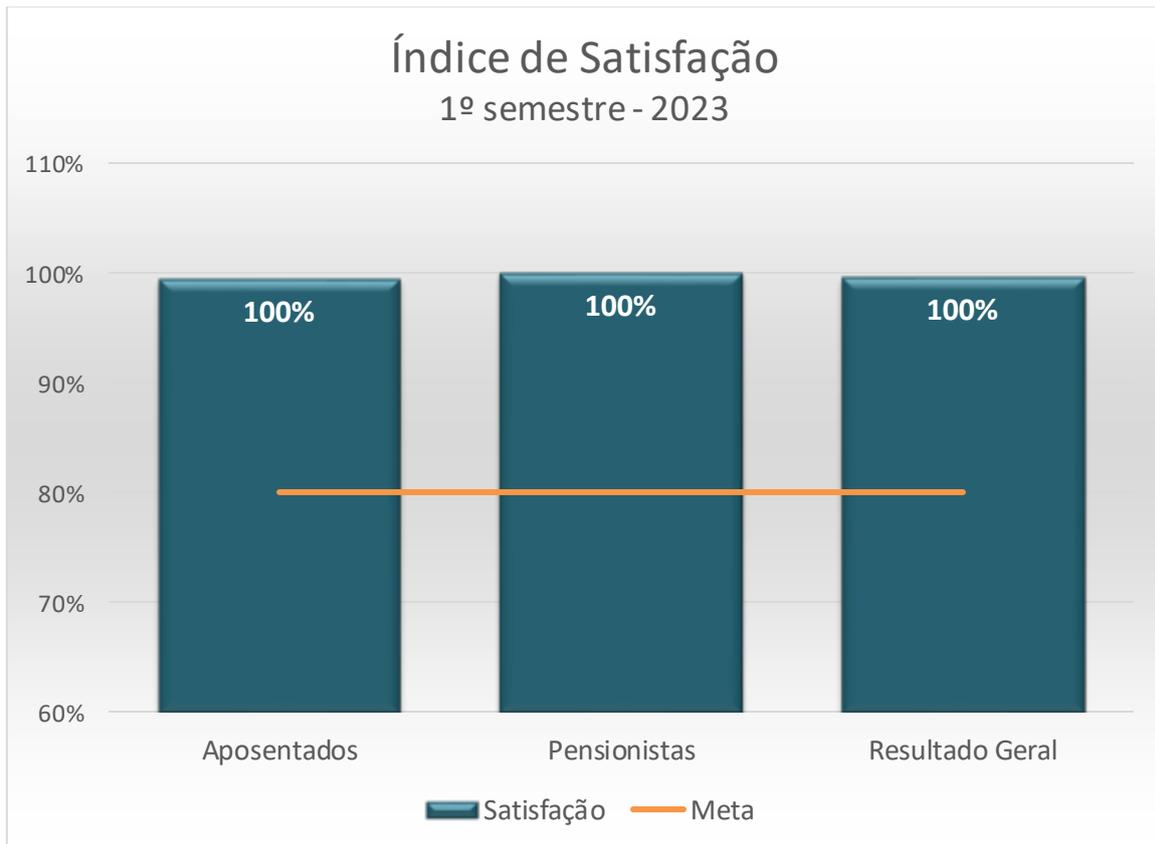


APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Vocês são bem educados, pois quando a pessoa chega a uma certa idade nem todo mundo tem esse respeito."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Vocês são muito organizados, trabalham muito bem, estou satisfeita."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Estou impressionada com atendimento da Manausprev, fui bem atendida em todos os canais de comunicação com gentileza e presteza. O meu processo de aposentadoria foi muito leve."
PENSIONISTA	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Apesar de ser um momento difícil, agradeço a dedicação de vocês, a orientação e todo cuidado, então só queria agradecer."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Achei que meu processo correu de forma rápida, me senti acolhida. Agradeço pela ligação sobre minha aposentadoria."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "Só queria agradecer, pois vocês me orientaram no passo a passo, foram muito atenciosos."
APOSENTADO	Avaliou o serviço com nota 5 (ótimo): "O atendimento foi de excelência, sempre fui muito bem atendida, não tenho queixas."



RESULTADO

Por fim, o resultado da pesquisa de satisfação, referente ao 1º semestre de 2023, teve como índice de satisfação a marca de 100%, acima da meta de 80%.



(Assinado digitalmente)

THAMARA GRIMM MONIZ FERREIRA

Analista Previdenciário / Ouvidora

Manaus Previdência





ATA DA OITAVA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO DE 2023 DO CONSELHO DIRETOR DA MANAUS PREVIDÊNCIA – CODIR

Aos 10 (dez) dias do mês de agosto de 2023 (dois mil e vinte e três), às 14h (quatorze horas), reuniu-se o Conselho Diretor da Manaus Previdência (CODIR), com a presença dos membros: **Daniela Cristina da Eira Corrêa Benayon** (Diretora-Presidente), **Lyvia Belém Martins Guimarães** (Diretora de Administração e Finanças) 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 **1) Resultado da Pesquisa de Satisfação referente ao 1º Semestre de 2023 (SIGED nº 2023.17848.17910.9.018742)**. A Ouvidoria da Manaus Previdência apresentou o Relatório que diz respeito à consolidação das informações do 1º Semestre de 2023, contendo 09 (nove) laudas e dividido em: Apresentação (Público, Período, Método e Questionário), Avaliação, Observações (Reclamações, Sugestões e Elogios) e Resultado. O público refere-se aos 257 (duzentos e cinquenta e sete) aposentados e 64 (sessenta e quatro) pensionistas que tiveram benefícios concedidos entre janeiro a junho de 2023, sendo que do total de 321 (trezentos e vinte e um) novos beneficiários, 264 (duzentos e sessenta e quatro) participaram efetivamente da pesquisa, o que representa um percentual de 82% (oitenta e dois 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 de 2020, 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



Manaus
Previdência
Autarquia Municipal



tratativa dada pela Autarquia. Assim, o resultado da pesquisa referente ao 1º semestre de 2023 teve como índice de satisfação a marca de 100% (cem 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. Não havendo mais nada a ser tratado, a Diretora-Presidente deu por encerrada a reunião, da qual eu, Paulo Victor Trajano Corrêa, Chefe Especial, participei e redigi a presente Ata.

(Assinado Digitalmente)

DANIELA CRISTINA DA EIRA CORRÊA BENAYON
Diretora-Presidente da Manaus Previdência

(Assinado Digitalmente)

LYVIA BELÉM MARTINS GUIMARÃES
Diretora de Administração e Finanças

(Assinado Digitalmente)

ANA SILVIA DOS SANTOS DOMINGUES
Diretora de Previdência

Endereço: Av. Constantino Nery, Nº 2.480 Chapada, CEP 69.050-001.

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LYVIA BELÉM MARTINS GUIMARÃES EM 10/08/2023 16:20:07
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: DANIELA CRISTINA EIRA CORREA BENAYON EM 10/08/2023 16:06:25
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: ANA SILVIA DOS SANTOS DOMINGUES EM 10/08/2023 16:05:39

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM <https://siged.manaus.am.gov.br/verifica/verificacao.aspx> INFORMANDO O CÓDIGO: 985061E7





ATA DA OITAVA REUNIÃO ORDINÁRIA DE 2023 DO CONSELHO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA DA MANAUS PREVIDÊNCIA – CMP.

Aos 11 (onze) dias do mês de agosto de 2023 (dois mil e vinte e três), às 08h30 (oito horas e trinta minutos), na sala de reunião da Manaus Previdência, reuniu-se o Conselho Municipal de Previdência – CMP. Presentes os Conselheiros **Marcelo Magaldi Alves** (Presidente), **Lyvia Belém Martins Guimarães** (Conselheira Suplente), **Vanessa Cardoso Carneiro** (Conselheira Titular), **Cláudia Serique e Silva** (Conselheira Titular), **Rosiane de Brito Guedes** (Conselheira Titular), **Lucilene Florêncio Viana** (Conselheira Titular), **Rossicleide Brandão da Fonseca** (Conselheira Titular) e **Darlen da Silva Monteiro** (Conselheiro Titular), bem como os convidados **Andresa do Carmo Nogueira** (Auditora-Chefe), **Flávio Rodrigues de Castro** (Superintendente de Investimentos e Presidente do COMINV) e **Carlos Michael Maia Rodrigues** (Chefe do Setor de Planejamento e Orçamento). Ausente a Conselheira Titular Daniela Cristina da Eira Corrêa Benayon, dada a impossibilidade de comparecimento em razão de compromissos profissionais inadiáveis. 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, o Presidente deste Conselho, Marcelo Magaldi Alves, foi designado para atuar como secretário da presente reunião. Iniciada a reunião, o Presidente passou à leitura da pauta do dia: **1) Aprovação das Atas da 7ª Reunião Ordinária, bem como da 5ª e 6ª Reuniões Extraordinárias, todas de 2023; 2) Indicadores de desempenho do mês de junho de 2023; 3) Balancete do mês de junho de 2023; 4) Relatório de Investimentos do mês de junho de 2023; 5) Relatório de Controle Interno da Manaus Previdência, referente ao 2º trimestre de 2023 (Documento SIGED nº 2023.17848.17910.9.018765); 6) Pesquisa de Satisfação – 1º Semestre de 2023 (Documento SIGED nº 2023.17848.17910.9.018742); 7) Recurso Administrativo interposto por D. N. M. G. (Processo SIGED nº 2023.17848.17894.0.000816); 8) Outros assuntos eventualmente pertinentes.** De proêmio, registrou-se a **1) Aprovação das Atas da 7ª Reunião Ordinária, bem como da 5ª e 6ª Reuniões Extraordinárias, todas de 2023**, aprovadas e assinadas por todos os membros do Conselho Municipal de Previdência em 24/07/2023, 03/08/2023 e 07/08/2023,





respectivamente. Após os devidos informes, o Presidente passou aos **2) Indicadores de desempenho do mês de junho de 2023**, 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. Nessa esteira, foram apresentados os seguintes indicadores: (a) Superintendência de Investimentos: Rentabilidade no mês de junho, Rentabilidade no mês sem “fundos problemáticos”, Rentabilidade Acumulada, Rentabilidade Acumulada “sem fundos problemáticos”, Rentabilidade por Classe de Investimentos e Evolução da Carteira de Investimentos; (b) Setor Financeiro: Receita e Detalhamento PPREV, Receita e Detalhamento PFIN, Receita e Detalhamento TX ADM; (c) Setor de Planejamento e Orçamento: LOA, Arrecadação, Empenho Folha e Arrecadação-Empenho concernentes ao Plano Previdenciário, ao Plano Financeiro e à Taxa de Administração; (d) 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 e Publicações por Plano, Publicação de Pensão, Porcentagem de Aposentadorias concedidas no prazo, Porcentagem de Pensões concedidas no prazo, Porcentagem de Revisões de Aposentadoria e Pensão no prazo, Porcentagem de Benefícios Implantados em Folha no prazo, Relatório Setorial SMAN, referente ao mês de junho de 2023, abrangendo a Inclusão e o Impacto de Novas Aposentadorias e Pensões, a Exclusão de Aposentadorias e Pensões e seus Motivos, a Reativação de Benefícios, os Status de Processos referentes a Aposentadorias, Pensões e Revisões, os Motivos das Devoluções, os Despachos de Concessão, assim como o Relatório SICS, contendo o total dos registros de atendimentos e serviços realizados no mês em questão; (e) Setor de Compensação Previdenciária: Fluxo de Pagamentos COMPREV, Benefícios com Compensação Previdenciária, Fluxo de Requerimentos, Requerimentos Aguardando Análise da Manaus Previdência, Painel de Requerimentos (Manaus Previdência como solicitante), Requerimentos (Manaus Previdência como destinatário), Prazo de Análise de Requerimentos INSS, Prazo de Análise de Requerimentos AMAZONPREV; (f) SGEP: Metas de Treinamentos (servidores, estagiários, conselheiros e comitentes); (g) Gerência de Administração e Finanças: Despesas Administrativas; (h) Ouvidoria: Fale Conosco; (i) Procuradoria:





Ações Judiciais propostas contra a Manausprev em junho de 2023, Estratificação por Assunto – Concessão de Benefícios, Peças Judiciais e Pareceres Jurídicos 2023, RPV e Precatórios, bem como Sentenças e Acórdãos até junho de 2023 (procedência contra e a favor da Manausprev) e principais decisões judiciais no mês em questão. Presentes na reunião e fazendo uso da palavra, o Superintendente de Investimentos e Presidente do COMINV, e o Chefe do Setor de Planejamento e Orçamento, realizaram, respectivamente, a exposição detalhada dos itens “a)” e “c)” da apresentação de indicadores. Os demais itens foram apresentados pelo Presidente do CMP. Destarte, uma vez respeitadas as diretrizes para elaboração, os membros do CMP aprovaram os Indicadores de Desempenho referentes ao mês de junho de 2023. Por conseguinte, no que tange ao **3) Balancete do mês de junho de 2023**, 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 – TAXA DE ADMINISTRAÇÃO, UG: 630202 – PLANO PREVIDENCIÁRIO e UG: 630203 – PLANO FINANCEIRO, este foi previamente analisado pelos Conselheiros, tendo sido aprovado por unanimidade. Dando continuidade aos assuntos do dia, o Presidente cedeu a palavra ao Superintendente de Investimentos e Presidente do COMINV para apresentação do **4) Relatório de Investimentos do mês de junho de 2023** (Documento SIGED n.º 2023.17848.17920.9.018192). 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 junho de 2023 foi de R\$ 1.390.666.541,57, com a seguinte composição: 12,99% Pré-Fixados; 28,74% em títulos atrelados à inflação; 2,54% em fundos DI; 10,69% em fundos e títulos de renda fixa; 0,46% FIDC; 5,69% em fundos de crédito privado; -0,06% Multimercado; 1,10% FI Imobiliário; 21,66% em fundos de ações brasileiras; 7,52% em FIP; 8,65% em fundos de investimentos no exterior. Assim, pelo regime de segregação de massa, em junho de 2023, a Carteira correspondeu a R\$ 1.366.043.999,59 no Plano Previdenciário, R\$ 14.804.300,86 no Plano Financeiro e R\$ 9.818.241,12 na Taxa de Administração. Quanto à qualidade do Investimento da





Carteira Total, 97,85% estão alocados na Carteira Sem Fundos Problemáticos, em face de 2,15% de Investimentos Problemáticos. Em junho, a rentabilidade da carteira de investimentos do plano previdenciário foi de 2,44%. No acumulado dos últimos 12 meses a rentabilidade foi de 13,57%. No acumulado dos últimos 24 meses a rentabilidade do plano previdenciário foi de 4,84%. A “Carteira Ex Fundos Problemáticos” informa a rentabilidade do plano previdenciário desconsiderando o impacto dos fundos problemáticos, que são aqueles aplicados durante os anos de 2008 a 2012 e que se encontram fechados para resgates por não possuírem recursos em caixa, foi de 2,50%. O IPCA + 4,94% (Meta Atuarial para o ano de 2023), que informa a meta de rendimento anual estabelecida para o plano previdenciário a partir da avaliação técnica atuarial anual, foi de 0,32% em junho de 2023. O CDI para o respectivo período foi de 1,07%. A rentabilidade do CDI é utilizada como parâmetro base para investimentos de baixo risco. O “Ibovespa”, que informa a rentabilidade do principal índice de ações da bolsa de valores brasileira, foi de 9,00% - utilizado como *benchmark* para a maioria dos fundos de ações brasileiras. Em junho, observando uma melhora para os ativos de risco, foram realizadas algumas realocações na carteira de renda variável. Em busca de maior performance, realizou-se o resgate total do fundo BB Ações Quantitativo e posterior aplicação no fundo Guepardo Valor Institucional. Ademais, também houve aumento na exposição às ações brasileiras, realocando R\$ 20 milhões do fundo DI do Banco do Brasil para os fundos Tarpon GT 30 e XP Investor. Finalizada a apresentação e não havendo mais questionamentos, o Relatório de Investimentos de junho – disponibilizado previamente para análise dos Conselheiros – foi aprovado à unanimidade, no desempenho das competências de que trata o artigo 2º da Resolução nº 002/2020 – CMP/MANAUS PREVIDÊNCIA, publicada no Diário Oficial do Município de Manaus Edição nº 4945, de 13 de outubro de 2020, momento após o qual foi assinado digitalmente o Parecer n.º 18/2023 – CMP/MANAUS PREVIDÊNCIA, formalizando as referidas deliberações. Em seguida, a Auditora-Chefe da Manaus Previdência, Andresa do Carmo Nogueira, apresentou o **5) Relatório de Controle Interno da Manaus Previdência, referente ao 2º trimestre de 2023 (Documento SIGED nº 2023.17848.17910.9.018765)**, cujo objetivo consiste em apresentar os resultados das auditorias realizadas nas diversas áreas da Manaus Previdência, as





quais consistiram em verificar, por meio de evidências documentais, se as atividades estavam sendo realizadas conforme manuais, procedimentos e legislações pertinentes, atendendo ao disposto no item 3.1.4 do Manual do Pró-Gestão, versão 3.4, o qual determina que o Controle Interno emita relatório trimestral atestando a conformidade das áreas mapeadas e/ou manualizadas. A título de registro, o Relatório possui 143 (cento e quarenta e três) laudas e trouxe a compilação da análise dos seguimentos, conforme previsto no Programa Anual de Auditoria – 2023, além de mais 03 (três) tópicos específicos: um para acompanhamento de assuntos pendentes, outro destinado às recomendações de auditoria e um último destinado à conclusão. Constam anexados, ainda, os Checklists utilizados pela AUDIN. Portanto, o Relatório concluiu, *ipsis litteris*: “(...) opinamos pela conformidade com observações das atividades auditadas no período analisado (2º trimestre/2023), por conta dos registros de assuntos pendentes em acompanhamento e das recomendações de auditoria. (...) Ademais, informamos que foram realizadas todas as auditorias programadas para o segundo trimestre no Programa Anual de Auditoria – 2023”. Finalizada a análise e não havendo questionamentos, o Relatório de Controle Interno referente ao 2º trimestre de 2023 foi aprovado pelos membros do CMP, à unanimidade, momento após o qual foi assinado digitalmente o Parecer n.º 17/2023-CMP, formalizando a referida deliberação. Por conseguinte, os conselheiros passaram a analisar o resultado da **6) Pesquisa de Satisfação – 1º Semestre de 2023 (Documento SIGED nº 2023.17848.17910.9.018742)**. A Ouvidoria da Manaus Previdência apresentou o Relatório que diz respeito à consolidação das informações do 1º Semestre de 2023, contendo 09 (nove) laudas e dividido em: Apresentação (Público, Período, Método e Questionário), Avaliação, Observações (Reclamações, Sugestões e Elogios) e Resultado. O público refere-se aos 257 (duzentos e cinquenta e sete) aposentados e 64 (sessenta e quatro) pensionistas que tiveram benefícios concedidos entre janeiro a junho de 2023, sendo que do total de 321 (trezentos e vinte e um) novos beneficiários, 264 (duzentos e sessenta e quatro) participaram efetivamente da pesquisa, o que representa um percentual de 82% (oitenta e dois 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 de 2020, 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 2023 teve como índice de satisfação a marca de 100% (cem por cento), acima da meta de 80% (oitenta por cento). Após a análise do relatório em questão, os membros do CMP decidiram, à unanimidade, pela aprovação final do documento. Por fim, o Presidente trouxe à baila o **7) Recurso Administrativo interposto por D. N. M. G. (Processo SIGED nº 2023.17848.17894.0.000816)**. Em síntese, a interessada solicitou a revisão de sua aposentadoria por invalidez, informando que, por ser portadora de cardiopatia grave, faria jus ao recebimento de seus proventos integrais. Considerando o requerimento em questão, os autos foram encaminhados à Junta Médico-Pericial do Município para realização de novo exame pericial, o qual, por sua vez, concluiu que a recorrente não possui a enfermidade por ela apontada, conforme laudo anexo aos autos. Assim sendo, a interessada teve seu pedido indeferido em sede administrativa, razão pela qual interpôs o presente recurso. Ao analisá-lo, a Procuradoria Jurídica desta Manaus Previdência emitiu o Parecer Jurídico nº 143/2023 – PROJUR/MANAUS PREVIDÊNCIA, por meio do qual destacou a vinculação do pronunciamento desta Autarquia ao laudo emitido pela Junta Médico-Pericial do Município, bem como apontou o transcurso do prazo decadencial para revisão do benefício, uma vez que a homologação do benefício pelo Tribunal de Contas do Amazonas se dera em 13 de junho de 2014 (documento anexo), enquanto o requerimento de revisão teve sua formalização datada de 26 de maio de 2023, ou seja, quase 9 (nove) anos depois, contrariando, assim, o que dispõe o artigo 63-A, da Lei Municipal nº 870, de 21 de julho





de 2005, cuja redação prevê o prazo de 5 (cinco) anos para pleitear a revisão de benefício previdenciário. Ante o exposto, os membros do Conselho Municipal de Previdência se manifestaram pelo conhecimento do recurso, e, no mérito, pelo seu não provimento. E, não havendo mais nada a ser tratado, o Presidente agradeceu aos presentes e deu por encerrada a reunião, às 11:00h (onze horas), da qual, atuando como secretário, participou e lavrou a presente Ata, que assina com os demais Membros/Conselheiros do Conselho Municipal de Previdência.

MARCELO MAGALDI ALVES

Presidente do Conselho Municipal de Previdência – CMP

VANESSA CARDOSO CARNEIRO

Membro Conselheira Titular

CLÁUDIA SERIQUE E SILVA

Membro Conselheira Titular

ROSIANE DE BRITO GUEDES

Membro Conselheira Titular

LUCILENE FLORÊNCIO VIANA

Membro Conselheira Titular

ROSSICLEIDE BRANDÃO DA FONSECA

Membro Conselheira Titular

DARLEN DA SILVA MONTEIRO

Membro Conselheiro Titular

LYVIA BELÉM MARTINS GUIMARÃES

Membro Conselheiro Suplente





REGISTROS DE ASSINATURAS

ELETRÔNICAS

O arquivo atada8reunioordinriadocmp11.08.2023.pdf do documento **2023.17848.17917.9.020060** foi assinado pelos signatários

DADOS DO SIGNATÁRIO	DADOS DA ASSINATURA
LYVIA BELÉM MARTINS GUIMARÃES 444.581.182-34	17/08/2023 12:18:40 (LOGIN E SENHA)
ROSSICLEIDE BRANDÃO DA FONSECA 034.316.572-49	17/08/2023 12:24:59 (LOGIN E SENHA)
CLÁUDIA SERIQUE E SILVA 567.588.712-15	17/08/2023 12:47:05 (LOGIN E SENHA)
ROSIANE DE BRITO GUEDES 618.356.252-15	17/08/2023 13:09:10 (LOGIN E SENHA)
VANESSA CARDOSO CARNEIRO 343.958.222-15	17/08/2023 13:48:35 (LOGIN E SENHA)
LUCILENE FLORÊNCIO VIANA 201.980.942-72	17/08/2023 14:09:07 (LOGIN E SENHA)
MARCELO MAGALDI ALVES 313.785.362-15	17/08/2023 14:53:08 (LOGIN E SENHA)
DARLEN DA SILVA MONTEIRO 572.071.782-04	18/08/2023 13:51:13 (LOGIN E SENHA)

