

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO – Abr/2021 – Jun/2021

INTRODUÇÃO

Nos dois últimos Relatórios Trimestrais de Controle Interno, analisaram-se com profundidade aspectos relacionados à gestão contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial do IPRESB de 2020.

Nesta ocasião, será dada maior ênfase na elaboração da primeira versão da Árvore de Indicadores do IPRESB, bem como serão feitas algumas análises sobre os respectivos números.

Acerca da Árvore de Indicadores que será apresentada é importante que se destaque que esta primeira versão tem a tendência de ser aprimorada com mais indicadores no futuro e, principalmente, com metas. Todavia, o que já se obteve é um primeiro passo importante para a Gestão do IPRESB.

Outro assunto de extrema relevância que será tratado é a Segurança da Informação. A Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – trouxe uma série de condições a que o IPRESB deverá se adaptar, sob pena de sanções que começarão a ser aplicadas a partir de agosto de 2021.

Por isso, este assunto, que por si só já é extremamente relevante, ganha ainda maior destaque e necessita cada vez mais estar no radar da Gestão do IPRESB, a fim de cumprir às exigências da LGPD e não incorrer em possíveis penalizações.

OBJETIVO DO RELATÓRIO

O presente relatório visa a orientar e incentivar a gestão do Instituto na adoção de providências necessárias para atingir com maior eficiência a Legalidade, a Impessoalidade, a Moralidade, a Igualdade, a Publicidade, a Probidade Administrativa, a Vinculação ao Instrumento Convocatório, o Julgamento Objetivo e a Economicidade dos atos praticados.

Tem-se por objetivo, também, contribuir com o controle social, em especial, por parte dos segurados do IPRESB, mas também de qualquer outro interessado.

MÉTODO DE TRABALHO

Os trabalhos foram desenvolvidos na sede do Instituto, em colaboração com as Diretorias existentes e seus setores, por meio de exames, pesquisas quantitativas e qualitativas, análises e apreciações das atividades e resultados desenvolvidos pela gestão do IPRESB.

Os esforços despendidos neste período pela Controladoria Interna tiveram como escopo os seguintes assuntos:

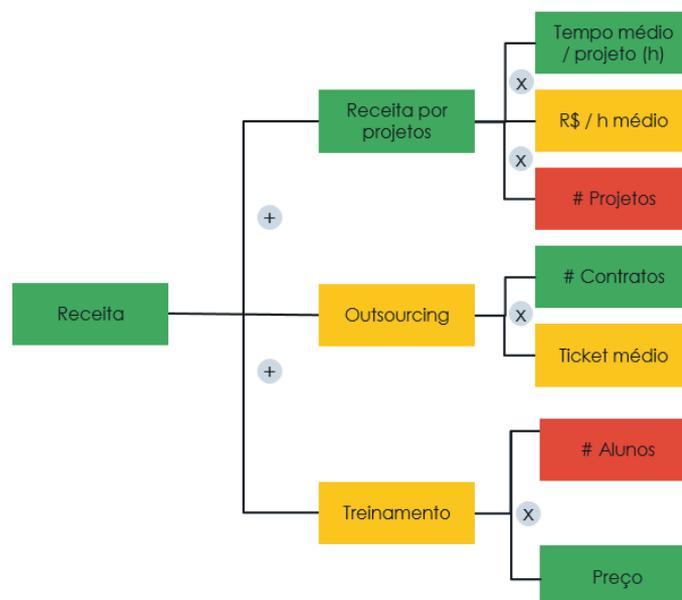
- 1- Árvore de Indicadores do IPRESB**
- 2- Relatório de Imagem Institucional do IPRESB de 2021**
- 3- Aplicação da Política de Segurança da Informação**

1. ÁRVORE DE INDICADORES DO IPRESB

No trabalho realizado no IPRESB pela Consultoria FIA, através do Contrato nº 014/2019 e de seus aditamentos, uma das recomendações feitas ao Instituto foi a consolidação de uma árvore de indicadores para a orientação da Gestão do Instituto.

Uma árvore de indicadores é um desdobramento em que um indicador fundamental para a existência de uma entidade é subdividido em partes menores, que podem ser distribuídas a diversos setores responsáveis para atingirem metas sobre estes “*sub-indicadores*” que, conseqüentemente, farão com que o indicador principal também atinja sua meta maior e garanta a sobrevivência da organização.

Como exemplo, a figura abaixo ilustra uma árvore de indicadores, cujo indicador principal é a Receita, que é desdobrada em diversos indicadores menores que, em conjunto, têm o potencial de alavancar o resultado do indicador principal.



Para a consolidação dos indicadores da árvore de indicadores do IPRESB, utilizou-se o conceito das 5 (cinco) dimensões da Qualidade Total,

desenvolvida e muito utilizada por empresas japonesas a partir de meados do século passado, que são¹:

DIMENSÃO DA QUALIDADE TOTAL	CONCEITO	EXEMPLO
Qualidade Intrínseca	- Diretamente ligada à satisfação do cliente interno ou externo. - É medida por meio das características da qualidade dos produtos ou serviços finais ou intermediários da empresa.	- Qualidade do produto ou serviço. - Qualidade da rotina da empresa (previsibilidade e confiabilidade em todas as operações).
Custo	- Custos finais e intermediários. - Os custos devem agregar valor.	- Custo de matéria-prima. - Custo da força de vendas.
Entrega	- Condições de entrega dos produtos ou serviços finais e intermediários de uma empresa.	- Índices de atrasos de entrega.
Moral	- Mede o nível de satisfação de um grupo de pessoas, especialmente dos empregados/servidores.	- Índice de turn-over (Rotatividade de funcionários). - Absenteísmo. - Índice de reclamações trabalhistas.
Segurança	- Mede o nível de segurança de empregados/servidores e demais usuários.	- Número de acidentes. - Índice de gravidade de acidentes.

Feitas estas considerações iniciais, segue, abaixo, em forma de tabela, a primeira versão da Árvore de Indicadores consolidada do IPRESB (vide, em especial, as colunas “Indicador” e “Valor em 2020”).

¹ Adaptado de: < https://www.cin.ufpe.br/~processos/TAES3/Livro/00-LIVRO/06-TQC-v8_CORRIGIDO_Willame.pdf>, p. 13.

ÁRVORE DE INDICADORES DO IPRESB CONSOLIDADA					
DIMENSÃO DA QUALIDADE TOTAL	OBJETIVO MENSURADO	INDICADOR	VALOR EM 2020	PERIODICIDADE	
Qualidade	Satisfação dos segurados	Índice de Avaliação do Atendimento	100% ("Excelente")	ANUAL	
		Índice de Avaliação Geral do IPRESB	99% (Muito Bom, Excelente e Bom)		
	Rentabilidade dos Investimentos	% de Rentabilidade dos Investimentos	0,25%		
	Resultados das Ações Contenciosas	% de Decisões Favoráveis ao IPRESB Frente o Total de Ações Contenciosas	N/A		
Custo	Capacidade de Pagar Benefícios no Longo Prazo	Situação Atuarial	Déficit		
	Desdobramento do Custo Total	Uso da Taxa de Administração	% do Custo Total sobre a Taxa de Administração		61%
		% de Custo de Pessoal	57%		
		% de Custo de Serviços de PJ	15%		
		% de Custos com Indenizações e Restituições	10%		
		% de Custos com Tributos	8%		
		% de Custos com Serviços de PF	8%		
		% de Custos com Material de Consumo	2%		
		% de Custos com Consultoria	1%		
		% de Custos com Equipamentos	0%		
% de Custos com Obras	0%				
Entrega	N/A	N/A	N/A	N/A	
Moral	N/A	N/A	N/A	N/A	
Segurança	N/A	N/A	N/A	N/A	

Com relação às dimensões de “Entrega”, “Moral” e “Segurança”, não foram encontrados, nesta ocasião, indicadores satisfatoriamente relevantes para compor a Árvore final de Indicadores do IPRESB e reitera-se que novos indicadores podem vir a compor esta Árvore futuramente.

Acerca dos resultados na coluna *“Valor em 2020”*:

1. Utilizou-se este período porque já está fechado;
2. Os índices de avaliação do Atendimento e de satisfação geral com o IPRESB foram extraídos do Relatório de Imagem Institucional do IPRESB de 2020¹ (o de 2021 será apresentado nas próximas páginas);
3. O percentual de rentabilidade dos investimentos de 2020 já foi amplamente analisado no Relatório Trimestral de Controle Interno do 1º Trimestre de 2021²;

¹ Disponível em Pró-Gestão / Relatório de Governança Corporativa / Relatório de Governança Corporativa 2019, a partir da página 48.

² Disponível em: <https://ipresb.barueri.sp.gov.br/pagina/125_Pro-Gestao-%3E-Relatorios-do-Controle-Interno-.html>.

Seguir-se-á, portanto, o estado atual dos demais indicadores da Árvore de Indicadores do IPRESB.

INDICADOR DE PERCENTUAL DE AÇÕES JUDICIAIS FAVORÁVEIS

A averiguação da evolução quanto às decisões judiciais favoráveis ao IPRESB ainda é difícil, dada à baixa quantidade de decisões de 2020 que já possuem decisão de mérito. Por ora, não há conclusões sobre este indicador.

INDICADOR		
DECISÕES JUDICIAIS DE 2019		
Decisões favoráveis ao IPRESB	10	67%
Decisões contrárias ao IPRESB	3	20%
Sem sentença de mérito	2	13%
TOTAL	15	100%

INDICADOR		
DECISÕES JUDICIAIS DE 2020		
Decisões favoráveis ao IPRESB	2	22%
Decisões contrárias ao IPRESB	0	0%
Sem sentença de mérito	7	78%
TOTAL	9	100%

INDICADOR DE SITUAÇÃO ATUARIAL DO IPRESB

Atualmente, o Indicador de Situação atuarial do IPRESB aponta para um déficit da ordem de –R\$ 445.230.293,95¹.

A tabela abaixo demonstra o histórico recente deste indicador.

¹ Disponível em: < <https://ipresb.barueri.sp.gov.br/pagina/?idPagina=235>>, p. 20.

INDICADOR DA SITUAÇÃO ATUARIAL DO IPRESB		
Ano-Base	Situação Atuarial	Valor em R\$
2013	Déficit	-279.779.290,10
2014	Superávit	30.481.515,28
2015	Superávit	391.442.874,14
2016	Superávit	146.745.947,43
2017	Superávit	221.446,25
2018	Equilíbrio Atuarial	0,00
2019	Superávit	31.682.511,24
2020	Déficit	-445.230.293,95

INDICADOR DE PERCENTUAL DO CUSTO SOBRE A TAXA DE ADMINISTRAÇÃO

Este indicador, que mede a proporção dos custos administrativos do IPRESB frente à sua respectiva Receita, que é a Taxa de Administração, é um dos mais importantes e mais estratégicos para a Gestão do Instituto, uma vez que a Gestão tem plena autoridade para planejar, modificar, excluir e incluir praticamente quaisquer custos (sempre em conformidade com o melhor interesse do IPRESB).

O histórico deste indicador demonstra que a proporção dos custos administrativos do Instituto vem aumentando frente à respectiva Taxa de Administração.

Inclusive, no exercício de 2018, os custos empenhados daquele ano superaram a Receita da Taxa de Administração, por conta principalmente da construção da sede própria do IPRESB. Entretanto, cumpre informar que as contas do exercício de 2018 já foram julgadas favoravelmente pelo TCE-SP, no TC-2601.989.18. Consequentemente, a análise referente às contas daquele exercício está encerrada. O que se pretende aqui é tão somente analisar a evolução dos custos do Instituto no decorrer dos anos.

ANO	TAXA DE ADMINISTRAÇÃO	CUSTO TOTAL	HOUVE CUSTO COM OBRAS?	PERCENTUAL
2020	15.869.648,16	9.621.197,29	NÃO	61%
2019	12.906.705,84	9.847.631,18	SIM	76%
2018	11.903.058,45	12.027.800,88	SIM	101%
2017	11.545.471,44	5.503.814,00	SIM	48%
2016	11.545.471,50	5.367.484,56	SIM	46%
2015	11.063.982,47	3.994.311,37	SIM	36%
2014	10.484.255,94	3.180.941,68	NÃO	30%

Os custos totais acima verificados, inclusive os referentes a obras, serão desdobrados nas páginas que se seguem, que tratam do próximo indicador, permitindo-se uma melhor compreensão.

INDICADORES DE PROPORÇÃO DE CADA CUSTO NO TOTAL DE CUSTOS

Iniciando-se o desdobramento dos custos do IPRESB pelo exercício fechado mais recente, que é o de 2020, verifica-se que 3 (três) deles representaram aproximadamente 82% de tudo o que foi gasto naquele exercício.

A tabela abaixo ilustra essa realidade, além de incluir o custo com obras (que foi mencionado acima).

DESDOBRAMENTO DOS CUSTOS ADMINISTRATIVOS DO IPRESB DE 2020		
CUSTO	VALOR (R\$)	PERCENTUAL
Pessoal	5.478.732,71	57%
Serviços de PJ	1.407.377,95	15%
Indenizações e Restituições	944.857,96	10%
Tributos	772.140,21	8%
Serviços de PF	733.774,16	8%
Material de Consumo	146.521,89	2%
Consultoria	106.500,00	1%
Equipamentos	31.292,41	0%
Obras	0,00	0%
TOTAL	9.621.197,29	100%

Ao observar-se o histórico dos 4 (quatro) tipos de custos destacados na tabela acima, tem-se o que se segue.

CUSTO COM PESSOAL

O maior custo administrativo do IPRESB é o custo com Pessoal.

A tabela abaixo demonstra que, na maioria dos exercícios, este custo costuma representar mais que a metade de todos os custos administrativos em cada ano.

TIPO DE CUSTO		
ANO	PESSOAL	REPRESENTATIVIDADE NO ANO
2020	5.478.732,71	57%
2019	5.128.926,93	52%
2018	4.110.446,45	34%
2017	2.996.928,64	54%
2016	2.212.218,28	41%
2015	1.824.719,59	46%
2014	1.817.730,20	57%

Além disso, quando se compara o valor absoluto deste custo em 2014 com o apurado em 2020, averigua-se que houve um aumento de **201%** neste custo no transcorrer destes anos, ou seja, o custo com Pessoal mais que triplicou em sete anos. Conseqüentemente, reitera-se que os custos com Pessoal são os mais importantes à Gestão administrativa do IPRESB.

CUSTO COM OBRAS

O histórico do custo com obras, por sua vez, que foi mencionado anteriormente, é representado na tabela abaixo.

TIPO DE CUSTO		
ANO	OBRAS	REPRESENTATIVADE NO ANO
2020	0,00	0%
2019	306.959,19	3%
2018	4.685.807,88	39%
2017	7.472,20	0%
2016	360.242,54	7%
2015	34.400,00	1%
2014	0,00	0%

O que se observa é que este tipo de custo vinha ocorrendo com relativa frequência pelo menos desde 2015, até se encerrar em 2019, quando houve a conclusão da construção da sede própria do IPRESB. A despeito de este custo ter chegado a representar 39% dos custos administrativos de 2018, no auge da construção da sede própria, a tendência é de que a partir de então fique próximo a zero.

CUSTO COM CONTRATAÇÕES DE FORNECEDORES

Estes custos com fornecedores representam o que é necessário para fazer o IPRESB funcionar devidamente: serviços de limpeza e de segurança, manutenções de equipamentos, consultorias e etc.

A tabela abaixo demonstra que a partir de 2015 estes custos praticamente estiveram estáveis no mesmo patamar, verificando-se, inclusive, uma leve redução entre 2019 e 2020.

TIPO DE CUSTO		
ANO	SERVIÇOS DE PJ	REPRESENTATIVADE NO ANO
2020	1.407.377,95	15%
2019	2.332.471,74	24%
2018	1.827.558,10	15%
2017	1.376.657,78	25%
2016	1.546.426,53	29%
2015	1.018.902,77	26%
2014	345.153,73	11%

CUSTO COM INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES

A tabela abaixo ilustra com clareza o histórico dos custos com indenizações e restituições.

TIPO DE CUSTO		
ANO	INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	REPRESENTATIVIDADE NO ANO
2020	944.857,96	10%
2019	90.922,28	1%
2018	195.591,75	2%
2017	8.657,77	0%
2016	2.834,30	0%
2015	10.017,06	0%
2014	27.298,33	1%

O que a tabela acima nos mostra é que tal custo vem subindo, atingindo grande relevância em 2020, e isso parece ser inevitável, haja vista os pedidos de restituições de contribuições de segurados que vêm se intensificando.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES SOBRE A ANÁLISE DOS CUSTOS ADMINISTRATIVOS DO IPRESB

Em finalização à toda esta análise de custos administrativos verificada nas páginas anteriores, as conclusões são de que:

- Os custos administrativos do IPRESB se tornaram cada mais relevantes frente à Taxa de Administração a partir de 2016;
- Os custos com Pessoal e com Obras explicam a maior parte da alta geral dos custos;
- Entretanto, os custos com Obras tendem a ficar próximos a zero após a conclusão da sede própria do IPRESB, já os custos com Pessoal demonstram estar em forte alta;
- Os custos com contratações de fornecedores demonstram estar estáveis.

- Os custos com indenizações e restituições também registraram forte alta nos últimos anos, dado o aumento de pedidos de restituições de contribuições de segurados, e devem estar no radar da Gestão do IPRESB, juntamente com os custos com Pessoal;

O que se depreende é que boa parte do aumento dos custos foi decorrente de um período de crescimento do Instituto, em que se construiu a sede própria da autarquia e em que se nomearam muitos novos servidores para completar os quadros do IPRESB, o que é perfeitamente positivo para todos os segurados e louvável por parte da Gestão.

Entretanto, como agora os custos com Obras tendem a zero e como os custos com Indenizações e Restituições são decorrentes de obrigatoriedade legal, recomenda-se à Gestão do Instituto que se atenha aos custos com Pessoal.

Evidentemente, não se está sugerindo aqui a não reposição salarial pela corrosão causada pela inflação e tão pouco o desligamento de servidores, sejam efetivos ou comissionados. Todavia, há medidas que a Gestão pode considerar, a fim de estabilizar este custo no médio e longo prazos:

1. Não criar mais cargos em comissão;
2. Avaliar não nomear mais servidores concursados, a não ser em casos em que há obrigatoriedade ou comprovada necessidade;
3. Avaliar não repor cargos em comissão que vierem a vagar;
4. Avaliar não repor cargos efetivos que vierem a vagar.

2. RELATÓRIO DE IMAGEM INSTITUCIONAL DO IPRESB DE 2021

INTRODUÇÃO

Este relatório, que é o terceiro Relatório de Imagem Institucional do IPRESB, visa a dar continuidade ao trabalho de análise das percepções dos segurados sobre o IPRESB e, a partir disso, trazer sugestões de melhorias à Gestão do Instituto.

A elaboração deste tipo de Relatório no IPRESB deu-se por conta de exigência do programa Pró-Gestão e, a partir de então, tem-se coletado informações relevantes sobre a percepção dos segurados sobre o IPRESB e, inclusive, já é possível encontrar-se uma potencial colaboração trazida por este Relatório à Gestão e aos segurados: a possibilidade de emissão de CTC pelo site do IPRESB, que será comentada posteriormente.

Os dois primeiros Relatórios de Imagem Institucional, acima citados, ainda se encontram disponíveis na página do IPRESB na rede mundial de computadores¹.

¹ Pró-Gestão / Relatório de Governança Corporativa / Relatório de Governança Corporativa 2018, a partir da página 43, e Pró-Gestão / Relatório de Governança Corporativa / Relatório de Governança Corporativa 2019, a partir da página 48.

SOBRE A METODOLOGIA DESTE RELATÓRIO DE IMAGEM INSTITUCIONAL DO IPRESB

Este Relatório desdobra-se em duas pesquisas distintas:

1. Qualidade do Atendimento prestado aos segurados: extraída do relatório do sistema de senhas eletrônicas, implantado no IPRESB durante o exercício de 2020; e
2. Avaliação geral dos segurados sobre o IPRESB: coletada através da pesquisa de satisfação previamente elaborada e disponibilizada para os servidores que visitam o Instituto.

Como mencionado anteriormente, já foram elaborados outros dois Relatórios de Imagem Institucional do IPRESB e este aqui em apreço, por sua vez, procurará dar continuidade aos predecessores através da comparação das respostas dadas anteriormente com as aqui coletadas, sempre que isto for possível.

Os dados analisados neste Relatório foram coletados a partir de janeiro de 2021.

Destaca-se que todas as respostas dadas pelos segurados nas pesquisas realizadas em atendimento a este Relatório de Imagem Institucional do IPRESB são anônimas, sendo, portanto, impossível identificar o responsável por cada registro.

PARTE I DO RELATÓRIO DE IMAGEM INSTITUCIONAL DO IPRESB

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Durante o exercício de 2020, o IPRESB adquiriu um sistema eletrônico de senhas para utilização no atendimento presencial (vide imagem abaixo).



Este sistema tem, ainda, a funcionalidade de registrar, no momento do atendimento, as avaliações dos segurados sobre a qualidade do atendimento que estão recebendo, em 5 (cinco) tipos de avaliações (vide imagem abaixo):

- Péssimo;
- Ruim;
- Regular;
- Bom; e
- Ótimo.



Com isso, analisaram-se as avaliações feitas pelos segurados desde janeiro de 2021 até, aproximadamente, o final de junho de 2021. Seguem-se os resultados.

No período em análise, registraram-se ao todo 1.995 atendimentos, sendo que 99% foram para o tipo de atendimento “geral”.

Tipo Senha	Total de Atendimento	%
Geral	1983	99%
preferencial	12	1%
TOTAL	1995	100%

O sistema registra, também, alguns prazos:

- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Pior tempo de atendimento; e
- Pior tempo de espera.

Acerca do “tempo médio de espera”, verifica-se que é relativamente igual tanto para quem aguarda através da senha geral como da preferencial (tabela abaixo).

Tipo Senha	Tempo Médio de Espera
Geral	04m 09s
preferencial	04m 30s
MÉDIA	04m 09s

Verificou-se que o “tempo médio de atendimento” foi de 17m43s (tabela abaixo), sendo que a média na senha preferencial foi relativamente menor que a da senha geral (tabela abaixo).

Tipo Senha	Tempo Médio de Atendimento
Geral	17m 46s
preferencial	09m 10s
MÉDIA	17m 43s

O sistema registrou os maiores tempos de atendimento dentro das senhas geral e preferencial, tendo sido na senha geral o maior tempo de atendimento (tabela abaixo).

Tipo Senha	Pior Tempo de Atendimento
Geral	59m 00s
preferencial	34m 00s
MÉDIA	59m 00s

Fica assinalado no sistema, também, o maior tempo de espera, sendo que o da senha geral foi superior ao da senha preferencial (tabela abaixo).

Tipo Senha	Pior Tempo de Espera
Geral	53m 00s
preferencial	16m 00s
MÉDIA	53m 00s

Por último, as duas tabelas abaixo demonstram que, dos 1.995 segurados que foram atendidos no período, somente 5,9% participaram da pesquisa pressionando o botão de avaliação (verificado na segunda imagem, apresentada acima).

Destes 5,9%, cujo número absoluto é 117 (cento e dezessete), todos eram da senha geral, ou seja, não houve adesão à pesquisa dentre os servidores da senha preferencial no período de análise.

E, dos 117 (cento e dezessete) segurados participantes da pesquisa, dentro de uma escala de zero a cinco, o sistema calculou uma média de praticamente 5 (cinco), que é a nota máxima da pesquisa de satisfação com o Atendimento.

Total de Atendimento	1995
Total de Avaliação	117
% de Participação	5,9%

Tipo Senha	Total de Avaliação	Média de Avaliação
Geral	117	4,982905983
preferencial	0	0
TOTAL	117	4,982905983

Em conclusão, sobre os dados de prazos (ou de “tempos”) acima apresentados, como por enquanto ainda não há histórico de comparação, não dá para se chegar a nenhuma conclusão. Espera-se que na próxima pesquisa seja possível confrontarem-se os dados acima verificados com os então coletados, com o intuito de avaliar algum tipo de evolução histórica.

Já acerca da avaliação geral do Atendimento, que, arredondando a média, ficou praticamente igual a 5 (cinco), que é a nota máxima da pesquisa, observa-se que a percepção dos segurados sobre a qualidade do Atendimento é a melhor possível, cabendo ao IPRESB tão somente manter o excelente nível de satisfação dos segurados quanto ao Atendimento do Instituto.

PARTE II DO RELATÓRIO DE IMAGEM INSTITUCIONAL DO IPRESB

AVALIAÇÃO GERAL DOS SEGURADOS SOBRE O IPRESB

SECRETARIA EM QUE O SERVIDOR ESTÁ LOTADO

Do total de 52 (cinquenta e dois) segurados que responderam à pesquisa de avaliação geral do IPRESB em 2021, 79% deles era da “Educação”, “Saúde” ou “Segurança”, sendo que mais da metade de todos os que responderam (58%) eram de servidores da Educação.

Secretaria	Quantidade	%
Educação	30	58%
Saúde	9	17%
N/A	4	8%
Segurança	2	4%
Outras	7	13%
TOTAL	52	100%

AVALIAÇÃO SOBRE O SISTEMA DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Um fato relevante ocorrido próximo ao período desta avaliação foi a implantação no IPRESB do sistema eletrônico de atendimento (já mencionado acima), ou seja, do totem que gerencia automaticamente as senhas de atendimento dos segurados na sala de espera.

Dos 52 (cinquenta e dois) segurados que participaram da pesquisa, somente 3 (três) deles não responderam a esta questão. Os demais 49 (quarenta e nove), entretanto, avaliaram o novo sistema de atendimento eletrônico por totem como “Bom”, “Muito bom”, e “Excelente”, sendo que quase a metade de todos eles (48%) avaliou o atendimento eletrônico como “Excelente”.

Avaliação	Quantidade	%
Excelente	25	48%
Muito bom	16	31%
Bom	8	15%
N/A	3	6%
TOTAL	52	100%

Estes resultados demonstram claramente a avaliação positiva dos segurados do Instituto quanto à utilização do sistema de atendimento eletrônico via totem.

CONHECIMENTO DAS FINANÇAS DO IPRESB

Outra questão importante levada aos segurados foi o nível que declaravam ter de conhecimento das finanças do IPRESB.

Na pesquisa do exercício anterior, 2020, esta questão já estava presente, sendo possível, portanto, compararem-se os resultados de 2020 e de 2021.

Este relatório focar-se-á no percentual de segurados que responderam que nunca tiveram conhecimento sobre as finanças do IPRESB.

Em 2020, mais da metade de quem respondeu a pesquisa (55%) informou nunca ter tido conhecimento sobre as finanças do Instituto, como a tabela abaixo ilustra.

PESQUISA DE 2020		
Conhecimento das Finanças do IPRESB	QUANTIDADE	%
Nenhum, nunca fui informado	43	55%
Regular, já ouvi a respeito	30	38%
Ótimo, acompanho os relatórios	5	6%
TOTAL	78	100%

Já em 2021, este número caiu para 21%, como se visualiza na tabela abaixo.

PESQUISA DE 2021		
Avaliação	Quantidade	%
regular, já ouvi algo a respeito	29	56%
nenhum, nunca fui informado	11	21%
N/A	7	13%
ótimo, acompanho os relatórios	5	10%
TOTAL	52	100%

Esta queda de servidores com a percepção de que não tem conhecimento das finanças do IPRESB é certamente positiva para o Instituto.

Todavia, a causa exata desta queda não está clara, podendo ser uma simples coincidência ou o fruto de alguma ação planejada. Por conta disso, certamente é viável pressupor-se que, em atenção ao princípio da Transparência, é recomendável que a gestão do IPRESB, sempre que for possível, priorize ações que tenham a finalidade de aumentar ainda mais o nível de conhecimento dos segurados acerca das finanças do Instituto

VEÍCULOS DE ACOMPANHAMENTO DAS INFORMAÇÕES DO IPRESB

O IPRESB, por vezes, possui informações importantes a transmitir a seus segurados, como a situação atuarial, a atualização da base de segurados, entre outras.

Na pesquisa realizada em 2020, aproximadamente metade (51%) das respostas obtidas eram declarando que não acompanhavam as informações

divulgadas pelo IPRESB através de qualquer tipo de mídia, como a tabela abaixo demonstra.

PESQUISA DE 2020		
Acompanha as informações do IPRESB?	QUANTIDADE	%
Não acompanho	38	51%
Acompanho de alguma forma	37	49%
TOTAL	75	100%

Em 2020, todavia, este número caiu consideravelmente, ou seja, de 51% caiu para 31% (tabela abaixo), o que representa uma queda de, aproximadamente, -39% nas respostas cujas declarações são de que não se acompanham de maneira alguma as informações que o IPRESB divulga.

PESQUISA DE 2021		
Mídia	Quantidade	%
Não acompanho	17	31%
Acompanho de alguma forma	38	69%
TOTAL	55	100%

Acerca das mídias mais utilizadas pelos segurados que acompanham as informações divulgadas pelo IPRESB, não houve mudança significativa de 2020 para 2021, sendo o “Jornal Oficial” e o “Site” os meios mais utilizados pelos segurados para se informarem sobre o IPRESB (tabelas abaixo).

PESQUISA DE 2020		
Como acompanha as informações do IPRESB?	QUANTIDADE	%
Jornal Oficial	21	53%
Site	10	25%
Info IPRESB	7	18%
Conversas com amigos	1	3%
Conselheiro do IPRESB	1	3%
TOTAL	40	100%

PESQUISA DE 2021		
Mídia	Quantidade	%
Jornal Oficial	17	45%
Site	13	34%
Info IPRESB	5	13%
Outros	3	8%
TOTAL	38	100%

AVALIAÇÃO GERAL SOBRE O IPRESB

Em 2020, de todos os segurados que responderam à pesquisa, somente 1 (um) opinou negativamente acerca do IPRESB, como a tabela abaixo melhor demonstra.

PESQUISA DE 2020		
AVALIAÇÃO GERAL DO IPRESB	QUANTIDADE	%
Muito Bom	33	42%
Excelente	27	34%
Bom	18	23%
Ruim	1	1%
TOTAL	79	100%

Entretanto, em 2021, de todos os participantes que responderam esta questão, todos avaliaram positivamente o IPRESB, como se vê na tabela abaixo, sendo que o percentual de “Excelente” aumentou 10p.p. de um ano para o outro.

PESQUISA DE 2021		
Avaliação Geral do IPRESB	Quantidade	%
Excelente	23	44%
Muito bom	17	33%
Bom	11	21%
Não responderam	1	2%
Total	52	100%

CRÍTICA AO IPRESB

A última indagação feita na pesquisa aos segurados que participaram foi se tinham alguma crítica a fazer acerca do IPRESB. A tabela abaixo demonstra que, em 2020, 6% dos segurados que responderam o questionário anotaram alguma crítica ao Instituto neste campo.

PESQUISA DE 2020		
POSSUI ALGUMA CRÍTICA DO IPRESB?	QUANTIDADE	%
SIM	5	6%
NÃO	74	94%
TOTAL	79	100%

Em 2021, entretanto, não houve nenhum registro de crítica e, além disso, verificou-se que 2 (dois) dos segurados que responderam o questionário fizeram elogios neste campo destinado a críticas ao IPRESB.

PESQUISA DE 2021		
Nenhuma	44	85%
Não responderam	6	12%
Elogio	2	4%
Total	52	100%

Seguem as transcrições dos elogios realizados.

Possui alguma crítica do IPRESB	PESQUISA DE 2021
Não	Creio que estará sempre melhorando Obrigado
Não	Excelente atendimento e prestatividade

CRÍTICAS E ELOGIOS FEITOS DIRETAMENTE AOS SERVIDORES DO ATENDIMENTO

Além das percepções que os segurados têm do IPRESB formalmente registradas na pesquisa de satisfação (e já analisadas acima), identificou-se que, por vezes, os segurados do Instituto manifestam sugestões, críticas e elogios ao IPRESB diretamente aos servidores do Instituto que atuam no Atendimento, que são, de certa forma, o “rosto” e os “ouvidos” do Instituto junto aos segurados. Portanto, seguem comentários importantes verificados pelos servidores do Atendimento do IPRESB.

Antes de mais nada é importantíssimo ressaltar que uma reivindicação de segurados que já havia sido registrada em Relatórios de Imagem Institucional anteriores foi atendida com sucesso pelo IPRESB: a possibilidade da emissão de CTC pelo site do IPRESB, que já é possível desde 2020!

A reclamação que os servidores do Atendimento receberam dos segurados é:

- Adiantamento da data de pagamento dos benefícios: houve segurado que não gostou de o pagamento do benefício ter ocorrido antes da data que de fato deveria ter acontecido.

Já as sugestões recebidas são:

- Fazer prova de vida por vídeo;
- Fazer prova de vida por agências bancárias, como acontece no INSS;
- Incluir a funcionalidade de baixar o holerite pelo aplicativo.

CONCLUSÃO DO RELATÓRIO DE IMAGEM INSTITUCIONAL DO IPRESB

Verificou-se que já é possível observar-se uma potencial contribuição do dos dois primeiros Relatórios de Imagem Institucional do IPRESB à Gestão através da implantação da possibilidade de emissão de CTC pelo site do IPRESB, que foi uma reivindicação de segurado registrada em relatórios anteriores.

Sobre a pesquisa da satisfação com a qualidade do Atendimento recebido no Instituto, como ainda não há histórico de comparação ainda não é possível verificar-se se os tempos de espera e de atendimento registrados são pequenos ou grandes, havendo a necessidade de se aguardar o próximo relatório, a fim de se compararem as informações.

Entretanto, a avaliação geral do Atendimento, que foi, arredondando-se, de 5 (cinco), numa escala de zero a cinco, é a melhor possível, cabendo ao Instituto tão somente manter este grau elevado na percepção de excelência por parte dos segurados.

Sugere-se, todavia, a possibilidade de se incentivar uma maior adesão dos segurados à pesquisa de satisfação do Atendimento.

Acerca da pesquisa sobre a percepção geral dos segurados sobre o IPRESB, como um todo, conclui-se que:

- O novo sistema de senhas para o atendimento presencial foi bem avaliado pelos segurados;
- O número de servidores que declararam não ter conhecimento das finanças do IPRESB caiu de 2020 para 2021;
- O número de segurados que declararam não acompanhar as informações do IPRESB também caiu de 2020 para 2021, sendo que as duas principais mídias de comunicação utilizadas pelos servidores continuam sendo o Jornal Oficial e o Site do IPRESB;
- A avaliação geral dada pelos segurados participantes da pesquisa foi totalmente positiva;

Identificaram-se, entretanto, reclamações e sugestões dadas diretamente aos servidores do Instituto que trabalham no Atendimento:

- Reclamação sobre o adiantamento na data de pagamento dos benefícios;
- Sugestões quanto à prova de vida (ser feita por vídeo e/ou por agências bancárias);
- Sugestão sobre a inclusão da funcionalidade de baixar o holerite através do aplicativo.

Por fim, ressalta-se que este Relatório de Imagem Institucional ainda está em desenvolvimento e possui a tendência de ser aprimorado nas próximas edições. Justamente devido a este período de desenvolvimento pelo qual ainda se está passando, a base de segurados avaliados ainda foi relativamente pequena, além de possivelmente possuir outras oportunidades de melhoria, que serão melhor atendidas em edições posteriores.

Contudo, apesar do relatado no parágrafo acima, algumas recomendações importantes puderam ser feitas ao IPRESB, que poderão vir a ser consideradas pelos gestores do Instituto.

3. APLICAÇÃO DA POLÍTICA DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

No relatório de controle interno do 3º trimestre de 2020, divulgou-se uma pesquisa acerca da aplicação da Resolução nº 36, de 29 de março de 2019, a Política de Segurança da Informação do IPRESB, sendo que, na época, fez-se uma pesquisa com três questões com os servidores do IPRESB, que, em suma foram¹:

- Você já leu a Política de Segurança da Informação do IPRESB?
- A senha da tua estação de trabalho está em consonância com o Art. 15 da Política de Segurança da Informação?
- Você alterou a senha do teu e-mail este ano, conforme solicitado pela Fernanda Nagaishi em 23/06/2020?

Na ocasião, foram dadas à Gestão do IPRESB algumas recomendações, com base nos resultados atingidos na supracitada pesquisa.

De lá para cá, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), entrou em vigência, trazendo uma série de conceitos e regras que as instituições que controlam dados de pessoas naturais, como é o caso do IPRESB, devem observar.

Dada, portanto, a importância deste assunto, este relatório trimestral tentou abranger não só a aplicação da atual Política de Segurança da Informação do IPRESB, como também a conformidade do IPRESB com pelo menos um ponto de atenção verificado na LGPD: o descarte seguro de documentos físicos com informações pessoais de qualquer pessoa natural.

¹ Vide < <https://ipresb.barueri.sp.gov.br/uploads/pagina/arquivos/Relatorio-de-Control-Interno-20203.pdf> >.

Realizou, com isso, nova pesquisa, desta vez com 6 (seis) questões, com 33 (trinta e três) das 37 (trinta e sete) pessoas que trabalham no IPRESB, entre o final de junho e começo de julho de 2021. As pessoas não entrevistadas não o foram por conta de férias ou licença durante o período da pesquisa.

A SENHA DA TUA ESTAÇÃO DE TRABALHO POSSUI PELO MENOS 6 (SEIS) CARACTERES ALFANUMÉRICOS?

Este questionamento foi o único desta pesquisa que também foi feito na pesquisa do ano passado.

Na pesquisa do ano passado, conseguiu-se entrevistar 28 (vinte e oito) servidores do total do Instituto, e constatou-se que 18 (dezoito) deles (64%) estavam com as senhas da estação de trabalho em adequação com a Política de Segurança da Informação do IPRESB.

Na atual pesquisa, o percentual de servidores que afirmou que as senhas de suas estações de trabalho estavam em conformidade com a Resolução nº 36/2019, do IPRESB, subiu para 78%, como demonstra a tabela abaixo.

Senha da máquina tem seis caracteres alfanuméricos?	Quantidade	Percentual
Sim	25	78%
Não	7	22%
TOTAL	32	100%

Entretanto, tendo em vista a quantidade relativamente pequena de servidores do IPRESB e, também, o fato de que a Resolução nº 36/2019 já está em vigência há dois anos, esta Controladoria Interna entende que o percentual acima deveria ser de 100%.

Chama atenção não só o fato de o percentual de senhas das estações de trabalho não ser de 100% em conformidade com a Resolução nº 36/2019, como também o fato de que alguns servidores entrevistados informaram que sequer colocaram senha na máquina.

Assim sendo, recomenda-se que o Presidente do IPRESB notifique os servidores do Instituto, com um prazo, a entrarem em conformidade com o artigo 15, da Resolução nº 36/2019.

A SENHA DO TEU E-MAIL POSSUI PELO MENOS 6 (SEIS) CARACTERES ALFANUMÉRICOS?

As respostas para esta questão foram quase 100% positivas, como a tabela abaixo demonstra.

Senha do E-Mail tem seis caracteres alfanuméricos?	Quantidade	Percentual
Sim	31	97%
Não	1	3%
TOTAL	32	100%

VOCÊ TEM ARQUIVOS NA MÁQUINA QUE DEVERIAM ESTAR NO SERVIDOR?

O art. 16, da Resolução nº 36/2019, determina que “dados referentes ao IPRESB deverão ser mantidos no servidor, com sistema de backup diário”.

O objetivo desta questão na pesquisa foi, evidentemente, verificar a segurança de dados e informações importantes para o IPRESB, uma vez que enquanto estes arquivos estiverem no Servidor do Instituto, estarão com alguma proteção e com alguma garantia de backup. Por outro lado, se documentos eletrônicos importantes para o Instituto estiverem somente na máquina de uma única pessoa, o risco de o documento se perder caso ocorra algum dano à máquina deste usuário aumenta consideravelmente. Por isso, é importante que documentos sensíveis ao trabalho no Instituto estejam armazenados adequadamente, ou seja, no Servidor do IPRESB.

A tabela abaixo demonstra que ainda há servidores públicos do IPRESB que mantém documentos eletrônicos importantes armazenados somente em suas máquinas e não no Servidor do IPRESB.

Arquivos salvos na máquina e não no servidor?	Quantidade	Percentual
Sim	27	84%
Não	5	16%
TOTAL	32	100%

VOCÊ TEM ARQUIVOS SALVOS NA TUA MÁQUINA QUE POSSUEM DIREITOS AUTORAIS?

O art. 17, da Resolução nº 36/2019, veda a armazenagem nos computadores do IPRESB de arquivos e softwares provenientes de pirataria.

A tabela abaixo demonstra que todos os entrevistados do Instituto declararam não possuírem tais arquivos salvos em suas estações de trabalho.

Arquivos com direitos autorais salvos na máquina?	Quantidade	Percentual
Não	32	100%
Sim	0	0%
TOTAL	32	100%

VOCÊ ESTÁ USANDO SOMENTE O E-MAIL NOVO?

O IPRESB passa por uma fase de transição entre os e-mails terminados em “@ipresb.com.br” e os novos e-mails terminados em “@ipresb.barueri.sp.gov.br”.

A Unidade de Administração do Instituto já comunicou mais de uma vez os servidores do IPRESB a utilizarem somente os novos e-mails para correspondência (os e-mails antigos podem ser utilizados somente para consulta).

A fim de verificar se a recomendação da Unidade de Administração está sendo acatada, fez-se este questionamento aos entrevistados, sendo que 100% deles responderam que estão utilizando somente o e-mail novo, acatando,

assim, a recomendação da Unidade de Administração, como a tabela abaixo melhor demonstra.

Usando somente o e-mail novo?	Quantidade	Percentual
Sim	32	100%
Não	0	0%
TOTAL	32	100%

COMO VOCÊ COSTUMA DESCARTAR DOCUMENTO FÍSICO COM INFORMAÇÃO PESSOAL DE ALGUÉM?

Como já comentado anteriormente, a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, está em vigência e traz uma série de regras a que as instituições, inclusive a Administração Pública, precisarão se adaptar.

Esta pesquisa não teve como objetivo verificar a completa adequação do IPRESB às novas regras da LGPD.

Este questionamento, acerca de como documentos físicos com informações pessoais de qualquer pessoa natural (nome, endereço, telefone, CPF, RG, etc.) são descartados abrange somente um único ponto de tudo o que a LGPD dispõe sobre a proteção dos dados dos usuários dos serviços do Instituto.

Quando documentos físicos com tais informações não forem mais úteis ao trabalho no IPRESB, devem ser adequadamente destruídos, de outra forma haverá o risco de serem utilizados por quem não teria direito, talvez prejudicando o titular da informação e colocando o Instituto em risco de receber alguma das penalidades previstas na LGPD.

Dos 32 (trinta e dois) servidores do IPRESB entrevistados nesta pesquisa, conseguiram-se 35 (trinta e cinco) respostas, porque houve servidores que declararam utilizar mais de um método para descartar este tipo de documento.

A tabela abaixo ilustra os resultados alcançados com as respostas dadas.

Descarte de Papel	Quantidade	Percentual
Triturador	29	83%
Picota na mão	5	14%
N/A	1	3%
TOTAL	35	100%

Ou seja:

- 1 (uma) resposta foi de um servidor do Instituto que declarou não fazer parte de sua rotina de trabalho descartar qualquer documento com informação pessoal;
- Outras 5 (cinco) respostas foram informando que o descarte é feito picotando-se o documento físico manualmente, e
- A maioria das respostas (29, ou 83%) foi de que se descartam documentos físicos utilizando-se o triturador (ou fragmentadora).

Felizmente, todas as respostas indicaram que o descarte de documento físico com alguma informação pessoal é feito com alguma tentativa de destruí-lo previamente, seja através da fragmentadora ou manualmente.

Acerca, entretanto, da destruição manual, que correspondeu a 14% das respostas observadas na tabela acima, cabe comentar que o texto da LGPD não especifica um tipo de descarte em particular para a eliminação dos dados, somente define que deve haver a “exclusão” dos dados:

Lei 13.709/2018, Art. 5º:

“XIV – eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;”

Todavia, realizou-se uma pesquisa na rede mundial de computadores, em que se obteve os seguintes posicionamentos:

1. *“Dessa maneira, rasgar ou picotar os papéis à mão não é suficiente. É preciso contar com uma fragmentadora de papel que realmente*

invalide qualquer tentativa de reconstrução ou leitura dos documentos destruídos.”¹;

2. *“A LGPD não dá uma receita de bolo de quais tecnologias ou controles específicos devem ser utilizados para proteger as informações então é preciso que cada empresa determine, dentro de seu contexto de negócio, quais serão as medidas de proteção e descarte seguro, e comunique as partes interessadas’, adiciona Ferrarez”²;*
3. *“A exclusão dos dados de forma segura, que pode ser nos formatos de papéis, CDs/DVDs, entre outros, não deve permitir que os dados sejam legíveis quando descartados, pois deixar os documentos em partes permite a reconstrução ou até mesmo a leitura dos mesmos.”³;*
4. *“Além disso, a política deve conter: (...) Procedimentos de descarte apropriado para ativos (papéis, computadores, mídias removíveis) que contenham dados pessoais”⁴;*

¹ < [² < \[³ < \\[⁴ < \\\[---

IPRESB - Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais de Barueri - Al. Wagih Salles Nemer, nº 85 - Centro - Barueri - SP
CEP 06401-190 - Tel.: \\\\(11\\\\) 4163-1723\\\]\\\(https://www.lumiun.com/blog/14-dicas-para-ficar-em-conformidade-com-lgpd/>;</p></div><div data-bbox=\\\)\\]\\(https://www.menno.com.br/blog/como-descartar-corretamente-seus-dados-e-documentos-segundo-a-lgpd/>;</p></div><div data-bbox=\\)\]\(https://inforchannel.com.br/2020/11/16/como-descartar-dados-sensíveis-e-prevenir-cibercrimes-diante-da-lgpd/>;</p></div><div data-bbox=\)](https://blog.tilibraexpress.com.br/fragmentadoras-de-papel-a-solucao-para-o-descarte-correto-de-dados-segundo-a-nova-lei-lgpd/#:~:text=Nova%20Lei%20LGPD-,O%20descarte%20correto%20de%20dados%2C%20segundo%20a%20nova%20lei%20LGPD,%C3%A9%20importante%20tomar%20certas%20medidas.>;</p></div><div data-bbox=)

Por todo o exposto, apesar de a Política de Segurança da Informação atualmente vigente do IPRESB ainda não prever um tipo “adequado” de descarte de documentos físicos, esta Controladoria Interna recomenda que o descarte de papéis que contenham informações pessoais de qualquer pessoa natural, seja segurado ou até mesmo servidor do próprio Instituto, seja feito somente pela fragmentadora e de maneira nenhuma picotando-se manualmente os papéis.

CONCLUSÃO

Este relatório concentrou-se na análise e acompanhamento de alguns dos principais indicadores do IPRESB, assim como da Legalidade de algumas operações do Instituto.

Restam, tão somente, as seguintes reflexões que, caso o Presidente desta Autarquia entenda serem válidas, poderá encaminhá-las aos responsáveis:

- **Tópico 1, sobre a Árvore de Indicadores:** Avaliar as recomendações sobre custos com Pessoal feitas no sub-tópico *“Conclusões e Recomendações sobre a Análise dos Custos Administrativos do IPRESB”*:
 - Não criar mais cargos em comissão;
 - Avaliar não nomear mais servidores concursados, a não ser em casos em que há obrigatoriedade;
 - Avaliar não repor cargos em comissão que vierem a vagar;
 - Avaliar não repor cargos efetivos que vierem a vagar.
- **Tópico 2, sobre o Relatório de Imagem Institucional do IPRESB:** Tomar ciência e encaminhar as conclusões do sub-tópico *“Conclusão do Relatório de Imagem Institucional do IPRESB”*:
 - Reclamação sobre o adiantamento na data de pagamento dos benefícios;
 - Sugestões quanto à prova de vida (ser feita por vídeo e/ou por agências bancárias);
 - Sugestão sobre a inclusão da funcionalidade de baixar o holerite através do aplicativo.

- **Tópico 3, sobre a pesquisa quanto à aplicação da Política de Segurança da Informação:** Comunicar aos servidores públicos que trabalham no IPRESB, seja via Diretores, Gabinete, ou outro meio de comunicação:
 - Para que todos, sem exceção, adequem as senhas de suas estações de trabalho (computadores) ao artigo 15, da Resolução nº 36/2019;
 - Para que todos, sem exceção, transfiram para o Servidor do IPRESB todos os documentos eletrônicos necessários e que atualmente estão somente nas máquinas, conforme artigo 16, da Resolução nº 36/2019;
 - Para que todos os servidores utilizem somente a fragmentadora para descartar documentos físicos que contenham informações pessoais de qualquer pessoa;
 - Definir o “encarregado” a que se refere o inciso I, do Art. 13, do Decreto Municipal nº 9.375, de 19 de julho de 2021;
 - Designar o servidor responsável para entregar a Política de Proteção de Dados, em 90 (noventa) dias, a que se refere o Art. 20, do Decreto Municipal nº 9.375, de 19 de julho de 2021.

Após leitura e, eventualmente, encaminhamentos deste relatório, sugere-se a devolução com nota de ciência e pedido de arquivamento do Presidente da Autarquia à Controladoria Interna, para armazenamento deste reporte.

Barueri, 27 de julho de 2021.

Arnaldo Rogério Regatieri

Controlador Interno

Lucas Silva Viana
Controlador Interno