

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO – VERSÃO DE CORTE

INTRODUÇÃO

O Relatório da Controladoria Interna do Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais de Barueri (IPRESB) é trimestral, desde o exercício de 2019, em cumprimento ao Art. 18 da Resolução Nº 37, de 29 de março de 2019, que assim determina:

“Art. 18. O Relatório do Controle Interno do IPRESB, sobre a avaliação da gestão do Instituto e da aplicação dos recursos, através da fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, será trimestral, salvo justificativa aceita pelo Conselho de Administração.”

Assim sendo, como o último Relatório foi publicado em janeiro de 2022, a próxima seria no mês de abril do corrente exercício.

Todavia, tendo em vista a certificação no programa Pró-Gestão, pelo qual o Instituto está atualmente passando, a Controladoria Interna viu-se na necessidade de abordar alguns assuntos importantes e que são cobrados na certificação.

Por conseguinte, antecipou-se a publicação deste relatório, de abril para março, com a finalidade de atender a pontos importantes da certificação no Pró-Gestão.

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.

Utilizaram-se, para as análises gráficas, dados constantes no sítio do IPRESB na rede mundial de computadores.

Os esforços dispendidos neste período pela Controladoria Interna tiveram como escopo as seguintes áreas:

- 1- Benefícios;**
- 2- Arrecadação;**
- 3- Compensação Previdenciária;**
- 4- Investimentos;**
- 5- Tecnologia da Informação;**
- 6- Jurídico;**
- 7- Imagem Institucional**
- 8- Conclusão**

Abaixo, seguir-se-ão as análises feitas dos pontos acima listados.

1 – BENEFÍCIOS

O item 3.1.1. do Manual do Pró-Gestão versão 3.3, com vigência a partir de 02/03/2022, determina as seguintes áreas a serem mapeadas no nível III do programa dentro da grande área “Benefícios”:

1. Concessão e revisão de aposentadorias e pensões, e
2. Gestão da folha de pagamento de benefícios.

Acerca do primeiro tópico acima, a tabela abaixo demonstra a evolução das aposentadorias e pensões concedidas no exercício de 2021.

Mês referência	Aposentados	Pensionistas
Janeiro/2021	1563	200
Fevereiro/2021	1587	199
Março/2021	1634	206
Abril/2021	1651	211
Maió/2021	1683	220
Junho/2021	1718	222
Julho/2021	1750	227
Agosto/2021	1766	233
Setembro/2021	1787	238
Outubro/2021	1814	245
Novembro/2021	1838	246
Dezembro/2021	1846	250

Para contribuir com a melhor compreensão da tabela acima, referente ao exercício de 2021, disponibilizou-se o comparativo anual na tabela abaixo.

Mês referência	Aposentados	Pensionistas	Total de Benefícios	Percentual
Dezembro/2021	1846	250	2096	+21%
Dezembro/2020	1534	197	1731	+18%
Dezembro/2019	1286	172	1461 ⁽¹⁾	-1,4%
Dezembro/2018	1040	155	1482 ⁽¹⁾	-

⁽¹⁾ Até o advento da EC nº 103/2019, o IPRESB concedia outros benefícios previdenciários, além de aposentadorias e pensões por morte, que estão inclusas nos totais da coluna "Total de Benefícios". A partir do exercício de 2020, o IPRESB somente concedeu aposentadorias e pensões.

Com isso, ao se compararem as evoluções anuais de todas as concessões de Benefícios do IPRESB, o que se verifica é que a exclusão que a EC nº 103/2019 trouxe de benefícios previdenciários, como auxílio doença e salário maternidade, não diminuiu a demanda total de concessões de Benefícios pela Autarquia. Na verdade, pelos dados acima apresentados, o que se observa é que esta demanda demonstra-se ter aumentado e estar em forte ritmo anual de crescimento, não havendo, pelo menos com base nestes dados, qualquer sinal de redução no quantitativo anual de novos Benefícios concedidos.

Acerca, da gestão da folha de pagamento de benefícios, segue a relação do exercício de 2021.

MÊS	PENSÃO POR MORTE	APOSENTADORIA	VALOR MENSAL
Janeiro	731.117,48	8.028.284,35	8.759.401,83
Fevereiro	728.776,17	8.196.034,31	8.924.810,48
Março	808.858,74	8.454.737,15	9.263.595,89
Abril	825.674,77	8.573.733,04	9.399.407,81
Mai	839.920,78	8.754.107,38	9.594.028,16
Junho	831.315,88	8.915.715,39	9.747.031,27
Julho	898.076,35	9.075.389,18	9.973.465,53
Agosto	905.962,10	9.214.047,79	10.120.009,89
Setembro	974.718,40	9.333.647,90	10.308.366,30
Outubro	975.696,63	9.476.924,83	10.452.621,46
Novembro	1.809.262,61	18.545.243,46	20.354.506,07
Dezembro	956.594,04	9.677.354,88	10.633.948,92
TOTAL ANUAL	11.285.973,95	116.245.219,66	127.531.193,61

2 – ARRECADAÇÃO

O item 3.1.1. do Manual do Pró-Gestão versão 3.3, com vigência a partir de 02/03/2022, determina as seguintes áreas a serem mapeadas no nível III do programa dentro da grande área “Arrecadação”:

- 1) Cobrança de débitos de contribuições em atraso do ente federativo;
- 2) Cobrança dos servidores licenciados e cedidos.

Acerca do primeiro tópico acima, o IPRESB recebe contribuições dos seguintes Entes:

- Prefeitura Municipal de Barueri;
- Câmara Municipal de Barueri;
- FIEB;
- IPRESB.

O Núcleo de Tesouraria do Instituto informou que nenhum dos Entes acima atrasou qualquer repasse de contribuição ao Instituto no exercício de 2021.

Acerca, entretanto, da cobrança dos servidores licenciados e cedidos (tópico 2), o mesmo Núcleo de Tesouraria relatou os casos que se seguem referentes ao exercício de 2021.

a. Contribuição Facultativa:

Data do Pagamento	Descrição	Valor Recebido
23/02/2021	Contribuição Facultativa – Marta R.C.	R\$ 54.562,08

b. Contribuição de servidores cedidos da Prefeitura Municipal de Barueri:

Data do Pagamento	Descrição	Valor Recebido
30/04/2021	Contribuição de servidores cedidos - PMB	R\$ 75.916,37
06/08/2021	Contribuição de servidores cedidos - PMB	R\$ 43.704,49

c. Diferenças de contribuições apuradas durante o processo de aposentadoria:

Data do Pagamento	Descrição	Valor Recebido
08/06/2022	Diferenças de contribuição PMB - Maria S.C.A.	R\$ 1.050,94
06/08/2021	Diferenças de contribuição PMB – Marilda A.G.C.S.	R\$ 1.885,08
06/08/2021	Diferenças de contribuição PMB - Regiane P.M.W.	R\$ 7.075,92

Período (2021)	Contribuições (R\$)
Janeiro	15.811.023,69
Fevereiro	15.659.553,52
Março	15.783.964,81
Abril	15.784.391,13
Mai	15.907.497,19
Junho	15.855.902,47
Julho	15.886.213,81
Agosto	15.823.341,28
Setembro	15.803.972,65
Outubro	15.876.054,89
Novembro	31.290.727,93
Dezembro	15.584.015,90
Total	205.066.659,27

Tendo-se em vista a tabela geral de contribuições recebidas pelo IPRESB, que totaliza R\$ 205.066.659,27, conclui-se que, evidentemente, o percentual de contribuições apuradas e recebidas (facultativo, servidores cedidos e eventuais diferenças apuradas) pelo IPRESB, demonstradas nas tabelas anteriores, é irrelevante.

Todavia, é extremamente pertinente que, apesar de proporcionalmente pequenas, tais contribuições são de fato recebidas pela Autarquia.

3 – COMPENSAÇÃO PREVIDENCIÁRIA

O item 3.1.1. do Manual do Pró-Gestão versão 3.3, com vigência a partir de 02/03/2022, determina as seguintes áreas a serem mapeadas no nível III do programa *dentro da grande área “COMPENSAÇÃO PREVIDENCIÁRIA”*:

1. Envio e análise de requerimentos de compensação previdenciária.

A tabela abaixo demonstra, entre outras coisas, que o maior fluxo quantitativo de compensações previdenciárias no âmbito deste Instituto é de pedidos de compensação que o IPRESB solicita ao Regime Geral.

Solicitante	Destinatário	Aguardando Análise	Em Compensação
RGPS	BARUERI-21057	0	3
BARUERI-21057	RGPS	895	41
BARUERI-21057	ITAPEVI-21226	1	0
BARUERI-21057	JANDIRA-21251	1	0
BARUERI-21057	OSASCO-21345	3	0
BARUERI-21057	SANTANA DE PARNAIBA-21474	1	0
SANTO ANDRE-21479	BARUERI-21057	0	0
BARUERI-21057	SAO PAULO (CAPITAL)-21504	2	0
BARUERI-21057	SAO PAULO (ESTADO)-21000	7	0
TOTAL		910	44

Esta tabela está atualizada até 02/03/2022.

Na ocasião da elaboração da tabela acima, aproximadamente 4% (ou 41) das solicitações já estavam em plena compensação, sendo que os demais 96% (ou 895) dos casos ainda estavam em análise do RGPS.

A tabela também indica que o Instituto já está realizando solicitações de compensações a outros RPPS, bem como que já está recebendo tais requisições de outros Regimes Próprios, haja vista a solicitação do RPPS de Santo André que, a despeito de ser uma solicitação equivocadamente encaminhada à Barueri e, por isso, não ter sido processada pelo Instituto, denota a movimentação dos Regimes Próprios.

Ainda sobre as compensações entre Regimes Próprios, o departamento responsável no Instituto por tratar as compensações previdenciárias informa que:

- As requisições do IPRESB para o RGPS estão concluídas até os benefícios com data-base de concessão no início de 2019; é importante que se explique que, para se realizar uma solicitação de

compensação ao RGPS, o benefício precisa já ter sido previamente homologado pelo TCE-SP; portanto, até a presente data, há benefícios passíveis de compensação previdenciária até o exercício de 2020 (que foram homologados em 2021); pausaram-se, entretanto, os pedidos de compensação junto ao RGPS para se realizarem os mesmos pedidos para outros RPPS, por uma questão de prazo regulamentar específica deste último caso; e

- As requisições de compensação do IPRESB para outros RPPS estão em andamento e o planejamento da área responsável é priorizar os pedidos de compensação até o mesmo período em que se encontram as compensações juntos ao Regime Geral; quando isso acontecer, os pedidos de compensação tanto para outros Regimes Próprios como para o Regime Geral serão conduzidos em paralelo.

A tabela acima apresentada também comprova que de fato o IPRESB já começou a realizar as solicitações de compensações previdenciárias de outros Institutos (Itapevi, Jandira, Osasco, entre outros). Atualmente, estão todos em análise pelos respectivos institutos requisitados, mas os pedidos foram feitos.

Por todo o exposto, observa-se que o trabalho de compensação previdenciária está efetivamente sendo realizado no âmbito do IPRESB e não há recomendações a fazer.

4 – INVESTIMENTOS

O item 3.1.1. do Manual do Pró-Gestão versão 3.3, com vigência a partir de 02/03/2022, determina as seguintes áreas a serem mapeadas no nível III do programa *dentro da grande área “INVESTIMENTOS”*:

1. Elaboração e aprovação da Política de Investimentos;
2. Credenciamento de Instituições Financeiras;
3. Análise de Riscos da Carteira de Investimentos e

4. Análise de Autorização para Aplicação ou Resgate.

ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DA POLÍTICA DE INVESTIMENTOS

Referente ao primeiro tópico, segue, abaixo, a relação de Políticas de Investimentos aprovadas durante os exercícios de 2021 e 2022.

- 14/02/2022 – Política de Investimentos de 2022 – Alterada
- 25/11/2021 – Política de Investimentos de 2022
- 25/10/2021 – Política de Investimentos de 2021 – Alterada3
- 22/09/2021 – Política de Investimentos de 2021 – Alterada2
- 10/06/2021 – Política de Investimentos de 2021 – Alterada

Todos os documentos acima encontram-se publicados no site do IPRESB.

Conforme o Art. 201 da Lei Complementar nº 434/2018, a Política de Investimentos do IPRESB deve ser aprovada pelo Conselho de Administração. Vide transcrição abaixo.

“Art. 201. As aplicações dos recursos previdenciários disponíveis, que integram as reservas técnicas garantidoras dos benefícios previdenciários de que trata esta Lei Complementar serão efetuadas em conformidade com as regras estabelecidas pelos órgãos federais competentes e de acordo com a Política de Investimentos aprovada pelo Conselho de Administração do IPRESB, obedecendo à combinação das exigências de baixo risco, rentabilidade e liquidez.”

Todos as versões de Política de Investimentos anteriormente listadas continham as devidas assinaturas de todos os membros do Conselho de Administração, bem como de todos os membros do Comitê de Investimentos, do Presidente do Instituto e do Prefeito do Município. Assim sendo, o quesito “elaboração e aprovação da Política da Investimentos” subentende-se estar regular e sem recomendação.

CREDENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

No que se refere ao tópico 2, sobre Credenciamento de Instituições Financeiras, a Lei Complementar nº 434/2018 determina no inciso V de seu Art. 165 que é competência do Comitê de Investimentos estabelecer os critérios para credenciamento das instituições financeiras.

Em todos documentos de Política de Investimentos acima citados consta o trecho de “critérios para o credenciamento”, evidenciando-se, assim, o cumprimento da competência do Comitê de Investimentos em estabelecer os critérios para tanto.

Já o inciso V, do § 4º, do Art. 183, do mesmo diploma legal, determina que é competência da Divisão de Coordenação de Investimentos e Atuária a formalização dos processos de credenciamentos.

A lista constante da figura abaixo foi extraída em 16/03/2022 do site do IPRESB, em que aparecia com o título de “Lista de Entidades Credenciadas – Critérios PIN 2022”.

Lista de Entidades Credenciadas - Critérios PIN 2022				
Instituição	CNPJ	Atividade	Último Credenciamento	Processo Administrativo
ARX Investimentos Ltda.	04.408.128/0001-40	Gestor	19/07/2021	21/2021
AZ Quest Investimentos Ltda.	04.506.394/0001-05	Gestor	13/01/2022	1/2022
BTG Pactual Gestora de Recursos Ltda.	09.631.542/0001-37	Gestor	13/01/2022	2/2022
Genial Investimentos Corretora de Valores Mobiliários S.A.	27.652.684/0001-62	Distribuidor	10/11/2021	29/2021
Grid Agente Autônomo de Investimento Ltda.	17.203.539/0001-40	Agente Autônomo	16/03/2022	12/2022
Icatu Vanguarda Gestão de Recursos Ltda.	68.622.174/0001-20	Gestor	27/01/2022	10/2022
Occam Brasil Gestão de Recursos Ltda.	27.916.161/0001-86	Gestor	30/09/2021	26/2021
Plural Investimentos Gestão de Recursos Ltda.	09.630.188/0001-26	Gestor	10/08/2021	24/2021
Privatiza Agentes Autônomos de Investimentos Sociedade Simples	00.840.515/0001-08	Agente Autônomo	30/11/2021	31/2021
Safra Serviços de Administração Fiduciária Ltda.	06.947.853/0001-11	Administrador	04/10/2021	27/2021
Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda.	10.231.177/0001-52	Gestor	03/02/2022	11/2022
Schroder Investment Management Brasil Ltda.	92.886.662/0001-29	Gestor	10/11/2021	30/2021
Western Asset Management Company DTVM Ltda.	07.437.241/0001-41	Gestor	14/06/2021	19/2021
XP Investimentos CCTVM S/A	02.332.886/0001-04	Distribuidor	14/06/2021	20/2021
Entidades Credenciadas conforme lista exaustiva do Ministério da Economia				
Instituição	CNPJ	Atividade	Último Credenciamento	Processo Administrativo
Banco BNP Paribas Brasil S.A.	01.522.368/0001-82	Administrador	09/11/2021	28/2021
Banco J. Safra S.A.	03.017.677/0001-20	Gestor	21/09/2021	25/2021
Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	Administrador	21/01/2022	3/2022
BB Gestão de Recursos - DTVM S.A.	30.822.936/0001-69	Administrador/Gestor	21/01/2022	4/2022
BEM DTVM Ltda.	00.066.670/0001-00	Administrador	21/01/2022	5/2022
BTG Pactual Asset Management S.A. DTVM	29.650.082/0001-00	Gestor	06/08/2021	22/2021
BTG Pactual Serviços Financeiros S.A. DTVM	59.281.253/0001-23	Administrador	06/08/2021	23/2021
Caixa Econômica Federal	00.360.305/0001-04	Administrador/Gestor	21/01/2022	6/2022
Intrag DTVM Ltda.	62.418.140/0001-31	Administrador	21/01/2022	7/2022
Itaú Unibanco S.A.	60.701.190/0001-04	Administrador/Gestor	21/01/2022	8/2022
Santander Caceis Brasil DTVM S.A.	62.318.407/0001-19	Administrador	21/01/2022	9/2022
Credenciamento Passivo				
Instituição	CNPJ	Atividade	Último Credenciamento	Processo Administrativo
A5 Gestão de Investimentos Ltda.	07.152.171/0001-85	Gestor	13/01/2022	100/2022
BNY Mellon Serviços Financeiros DTVM S/A	02.201.501/0001-61	Administrador	13/01/2022	101/2022
BRPP Gestão de Produtos Estruturados Ltda.	22.119.959/0001-83	Gestor	21/10/2021	111/2021
CM Capital Markets DTVM Ltda.	02.671.743/0001-19	Administrador	13/01/2022	102/2022
Elite CCVM Ltda.	28.048.783/0001-00	Administrador	13/01/2022	103/2022
Graphen Investimentos Ltda.	15.403.817/0001-88	Gestor	13/01/2022	104/2022
Infra Asset Management Ltda.	05.599.583/0001-32	Gestor	13/01/2022	105/2022
Kinea Investimentos Ltda.	08.604.187/0001-44	Gestor	03/02/2022	109/2022
Kinea Private Equity Investimentos S.A.	04.661.817/0001-61	Gestor	13/01/2022	106/2022
Lions Trust Administradora de Recursos Ltda.	15.675.095/0001-10	Administrador	27/01/2022	108/2022
Planner Corretora de Valores S/A	00.806.535/0001-54	Administrador	04/02/2022	110/2022
Planner Trustee DTVM Ltda.	67.030.395/0001-46	Administrador	17/12/2021	112/2021
Queluz Gestão de Recursos Financeiros Ltda.	07.250.864/0001-00	Gestor	07/07/2021	109/2021
RJI Corretora DTVM Ltda.	42.066.258/0001-30	Administrador	05/08/2021	110/2021
VCM Gestão de Capital Ltda.	12.678.380/0001-05	Gestor	13/01/2022	107/2022

A lista acima demonstra que todos os credenciamentos atualmente ativos possuem um número de processo administrativo.

Confirmou-se com a Divisão de Coordenação dos Investimentos e Atuária e todos os respectivos credenciamentos encontram-se armazenados no departamento com todos os documentos obrigatórios.

Portanto, o tópico 2, “Credenciamento de Instituições Financeiras”, evidencia-se regular e sem recomendações.

ANÁLISE DE RISCO DA CARTEIRA DE INVESTIMENTOS

Acerca da análise de risco da carteira de investimentos no Exercício de 2021, deve-se dizer que naquele exercício o IPRESB possuía o Contrato nº 12/2020, com a LDB Consultoria, sendo que tal empresa auxiliou, com suas ferramentas e com o estudo ALM, a gestão de risco do IPRESB e a melhor relação risco e retorno de nosso portfólio.

Ressalta-se que, a despeito das sugestões e análises recebidas da consultoria, por determinação legal a responsabilidade final sobre a movimentação de numerário do IPRESB, o que incluem as movimentações de investimentos, são dos próprios gestores do IPRESB, como o Gestor de Finanças e Investimentos (LC 434/2018, Art. 182, III), com o auxílio do Comitê de Investimentos (LC 434/2018, Art. 165, II), além do próprio Presidente (LC 434/2018, Art. 173, X), sendo que tais decisões deverão obedecer à Política de Investimentos aprovada pelo Conselho de Administração (LC 434/2018, Art. 200, § 4º).

No tópico abaixo, será feita uma análise geral sobre as Autorizações para Aplicações e Resgates.

No que tange à gestão de riscos, o exposto acima foi o cenário do Instituto em 2021 e, com base nisso, a consultoria elaborou dois estudos ALM, que auxiliaram o Comitê de Investimentos em suas decisões.

Não se vislumbram recomendações para este tópico.

ANÁLISE DE AUTORIZAÇÃO PARA APLICAÇÃO OU RESGATE

Acerca do tópico 4, referente a autorizações para aplicações e resgates, segue a relação de gestores autorizados no exercício de 2020:

- Tatuo O. – Presidente do Instituto;
- Francisco A.A.G.J. – Gestor de Finanças e Investimentos; e
- Rogério S.G. – Gerente da Divisão de Coordenação dos Investimentos e Atuária.

O quantitativo e a posição dos 3 (três) acima citados demonstram-se coerentes com o aspecto da responsabilidade necessária nestas operações.

Ademais, em uma breve conferência das Autorizações de Aplicações e Resgates (APR's) de 2020, apurou-se que, geralmente, tais documentos foram assinados pelos 3 (três) servidores acima.

No exercício de 2021, houve mudanças:

- Tatuo O. – Presidente do Instituto;
- Francisco A.A.G.J. – Gestor de Finanças e Investimentos (**até 06/06/2021**);
- Rogério S.G. – Gerente da Divisão de Coordenação dos Investimentos e Atuária;
- Eliezer A.S. – Gestor de Finanças e Investimentos (**a partir de 07/06/2021**); e
- Cristina C.L. – Chefe do Núcleo de Tesouraria (**a partir de 04/01/2021**).

Ou seja, houve a substituição de um Gestor no decorrer do exercício e a autorização de mais uma servidora a participar das movimentações.

Em outra breve análise das Autorizações de Aplicações e Resgates (APR's), desta vez de 2021, observou-se que, geralmente, 3 (três) dos servidores acima relacionados assinam os documentos.

Destaca-se, ainda, que as autorizações para aplicações e resgates do IPRESB costumam ser reiteradamente analisadas pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, sem qualquer apontamento a respeito nos últimos exercícios.

Por todo o exposto, o que se conclui é que as autorizações para aplicações e resgates no Instituto estão sendo conduzidas da forma mais segura possível tanto para o Instituto quanto para os servidores envolvidos nas movimentações, sem recomendações por ora.

5 – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O item 3.1.1. do Manual do Pró-Gestão versão 3.3, com vigência a partir de 02/03/2022, determina as seguintes áreas a serem mapeadas no nível III do programa *dentro da grande área “Tecnologia da Informação”*:

- 1) Procedimentos de contingência que determinem a existência de cópias de segurança dos sistemas informatizados e dos bancos de dados e
- 2) Controle de acesso físico e lógico.

Atualmente, o IPRESB não possui uma área dedicada ao cuidado da Tecnologia da Informação e da Segurança da Informação do Instituto.

Sequer há qualquer menção desta atribuição na Lei Complementar nº 434, de 14 de agosto de 2018.

A demanda destes serviços na Autarquia é executada por contratadas, no cumprimento de suas devidas obrigações contratuais, e por servidores do IPRESB que assumem responsabilidades desta área que não lhes são atribuídas por nenhuma legislação.

A despeito desta ausência de atribuição legal de competência, as demandas da Tecnologia da Informação estão aumentando cada vez mais no

âmbito do Instituto, haja vista a introdução gradativa do sistema Solar nas atividades do IPRESB e o advento da Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), que trouxe uma série de obrigatoriedades não só à iniciativa privada, mas também ao setor público, relacionadas à Segurança da Informação e que já estão vigentes.

SEGURANÇA DE SISTEMAS E BANCOS DE DADOS

Relativamente ao primeiro tópico, segue a relação de sistemas informatizados que possuem bancos de dados relevantes atualmente em uso no IPRESB:

- CECAM;
- ASPPREV;
- FAC, e
- Site do IPRESB.

Antes de qualquer aprofundamento específico em qualquer um deles, cabe ressaltar que o IPRESB possui uma estrutura de servidor de dados dentro do próprio prédio do IPRESB.

É por esta estrutura de servidor de dados dentro do prédio que os “Servidores”, ou seja, o fornecimento de serviços como o sistema CECAM, o servidor de dados, o servidor de internet e o Firewall, bem como que os “Backups” de alguns destes serviços, como o backup do CECAM e da rede do IPRESB, são fornecidos e armazenados.

Como os “serviços” e “backups” acima listados estão concentrados fisicamente no IPRESB e em mais nenhum outro lugar, estão suscetíveis a riscos:

- Não possuem backup em localização geográfica diferente, ou seja, caso ocorra um incêndio no prédio do IPRESB, toda informação armazenada na estrutura de servidor de dados correrá o risco de ser definitivamente perdida;

- Há uma janela na sala com histórico de vazamento de água de chuva para dentro da sala;

Seguir-se-ão, portanto, as análises encontradas sobre os procedimentos de contingência e backup dos quatro sistemas anteriormente citados.

CECAM

Por este sistema passa toda a Contabilidade do IPRESB: lançamentos, livros, empenhos, ordens de pagamentos, contratos registrados contabilmente e etc.

Conforme apurado e já mencionado anteriormente, o servidor e o backup deste sistema estão no próprio prédio do IPRESB, suscetíveis a todos os riscos já anteriormente citados.

ASPPREV

É por este sistema que as folhas de pagamentos dos servidores do IPRESB bem como de todos os segurados do Instituto são processadas.

Conforme documentação recebida da companhia fornecedora do sistema, tanto o serviço de aplicação como os bancos de dados são duplicados em dois data centers com localização geográfica diferentes, e a empresa informa também que tais datacenters possuem certificação TIER III, ou seja, em caso de manutenção preventiva na infraestrutura de qualquer um dos data centers, nenhum serviço de TI será suspenso.

Não se vislumbram, atualmente, recomendações quanto à segurança da aplicação e backup deste sistema.

FAC

Este sistema é responsável pela gestão atuarial do IPRESB, recebendo e armazenando diversos dados de segurados do Instituto para tanto.

A empresa responsável pelo sistema informou em comunicado que tanto o sistema quanto as bases de dados passam por processo de segurança de forma mista, ficando armazenados tanto em equipamentos internos como em nuvem contratada especificamente para receber a guarda destes dados.

A companhia informa também que o servidor possui ferramentas de proteção contra ataques, com controle das regras de firewall.

Por ora, não se vislumbram recomendações relacionadas à segurança dos dados através desta aplicação.

SITE DO IPRESB

Por seu site oficial na rede mundial de computadores, o IPRESB disponibiliza uma série de comunicações com seus segurados e com a sociedade em geral, o que incluem os relatórios financeiros do Instituto, atas de reuniões de colegiados, relatórios da Controladoria Interna, informações de eventos com aposentados, Relatório de Governança, Plano de Ação, entre outras coisas.

Pelo site também são oferecidas funcionalidades tanto aos segurados do Instituto, como consulta ao Informe de Rendimentos e holerite, bem como aos servidores lotados no próprio IPRESB, como consulta ao holerite e acesso ao webmail.

Os relatórios, atas e demais documentos anteriormente citados que se encontram no site do IPRESB formam um banco de dados.

Pelo que foi possível de se apurar junto ao fornecedor, o banco de dados é protegido por senha e firewall, bloqueando o acesso remoto e estão em um servidor com replicação em HD's externos.

Uma vez que, em geral, os documentos armazenados no banco de dados do site já estão também armazenados em outros locais (por exemplo: os relatórios financeiros estão no banco de dados do CECAM, que já foi objeto de comentário acima), subentende-se que estando os bancos de dados originais

(CECAM, servidor de dados e etc.) devidamente protegidos, a eventual perda do banco de dados do site provavelmente não traria grandes prejuízos ao IPRESB e, portanto, por ora, não se vislumbram recomendações para o site do IPRESB.

CONTROLE DE ACESSO FÍSICO E LÓGICO

Sobre o controle de acesso lógico aos computadores e sistemas do IPRESB, existe a Resolução nº 36, de 29 de março de 2019, que traz uma série de regulações sobre o assunto. A aplicação das disposições da referida Resolução já foram objeto de análise em outros Relatórios da Controladoria Interna¹ e, nesta oportunidade, não se aprofundará neste assunto.

Acerca, entretanto, do acesso físico ao prédio do IPRESB, é importante que se observe que o Instituto conta com:

- Câmeras de segurança, com backup das imagens das últimas duas semanas, o que permitiria a eventual identificação de alguma irregularidade dentro do prédio do Instituto dentro deste período;
- Controlador de acesso na entrada do prédio;
- Vigilante 24h.

Todas as medidas acima são relevantes para a segurança da sede do IPRESB e dos documentos e informações que são aqui armazenados e processados.

¹Relatório de Controle Interno do 3º Trimestre de 2020 & do 2º Trimestre de 2021, ambos disponíveis no site do IPRESB em: <
https://www.ipresb.barueri.sp.gov.br/pagina/125_Pro-Gestao-%3E-Relatorios-do-Control-Interno-.html>.

Devido, todavia, ao fluxo de não servidores do IPRESB que regularmente transita nas dependências da Autarquia, como prestadores de serviços e segurados, recomenda-se, também, que se avalie se é viável que se comece a exigir que tais visitantes circulem pelo prédio portando a devida autorização para tanto em forma de um crachá.

RECOMENDAÇÕES GERAIS SOBRE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Recomenda-se que a Gestão do IPRESB atente-se para:

- Estruturar devidamente a área de Tecnologia da Informação e Segurança da Informação, com as devidas competências, atribuições e autorizações;
- Duplicar os servidores e backups que atualmente estão apenas na estrutura de servidor de dados do IPRESB para outro espaço físico e/ou para um serviço de nuvem;
- Elaborar e publicar sua Política de Proteção de Dados Pessoais, conforme determinado no Decreto Municipal nº 9.375/2021, Art. 13, II.

6 – JURÍDICO

O item 3.1.1. do Manual do Pró-Gestão versão 3.3, com vigência a partir de 02/03/2022, determina as seguintes áreas a serem mapeadas no nível III do programa *dentro da grande área “Jurídico”*:

- Acompanhamento e atuação nas ações judiciais relativas a benefícios;

Tem-se a seguir, portanto, o acompanhamento das 13 (treze) ações judiciais relativas a Benefícios do exercício de 2021.

Inicialmente, com base no Relatório de Ações Judiciais, recebido da Procuradoria Previdenciária do Instituto, em 02/03/2022, e que embasa estas análises, observa-se que das 13 (treze) ações judiciais, na maior parte das vezes

(29%) o tema “Abono de Permanência” é um dos assuntos debatidos, como a tabela abaixo melhor demonstra (ressalta-se que o total abaixo resultou em 17 e não em 13, porque algumas ações judiciais discutiam mais de um assunto ao mesmo tempo).

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL	PROCESSO PRINCIPAL N°
Abono de permanência	5	29%	1007330-89.2021.8.26.0068 1016825-60.2021.8.26.0068 1008629-04.2021.8.26.0068 1005600-43.2021.8.26.0068 1009813-92.2021.8.26.0068
Pensão por morte	3	18%	1001264-93.2021.8.26.0068 1008759-91.2021.8.26.0068 1005258-32.2021.8.26.0068
Isenção do IR	3	18%	1003378-05.2021.8.26.0068 1011823-12.2021.8.26.0068 1003080-52.2021.8.26.0152
Aposentadoria por Invalidez	2	12%	1003080-52.2021.8.26.0152 1010907-75.2021.8.26.0068
Aposentadoria Especial	2	12%	1005600-43.2021.8.26.0068 1009813-92.2021.8.26.0068
Imunidade de contribuição previdenciária	1	6%	1003378-05.2021.8.26.0068
Concessão de afastamento por acidente de trabalho	1	6%	1010883-47.2021.8.26.0068
Total	17	100%	

Além disso, somente uma já estava definitivamente encerrada, como a tabela abaixo demonstra. Destaca-se que a citada ação judicial teve como resultado procedente contra o Município de Barueri e não contra o IPRESB, apesar deste último também constar no polo passivo da ação.

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL	PROCESSO PRINCIPAL N°
Em andamento	12	92%	Todos, exceto o indicado abaixo.
Trânsito em julgado	1	8%	1003378-05.2021.8.26.0068
Total	13	100%	

Acerca do status em que as ações se encontram, a maior parte (38%) ainda está sem decisão de mérito. Através da tabela abaixo pode-se observar, também, que as ações que já possuem alguma decisão são, em geral, neutras ou favoráveis ao IPRESB, sendo que somente em 2 (duas) delas a decisão foi contrária ao IPRESB, sendo que ambos os casos o assunto tratado é “Aposentadoria Especial”, um tema extremamente controverso e polêmico, e

também em ambos os casos tanto o IPRESB como o Município estão apelando da decisão.

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL	PROCESSO PRINCIPAL N°
Sem decisão	5	38%	1011823-12.2021.8.26.0068 1008759-91.2021.8.26.0068 1003080-52.2021.8.26.0152 1010907-75.2021.8.26.0068 1010883-47.2021.8.26.0068
Sentença excluiu IPRESB da ação	2	15%	1016825-60.2021.8.26.0068 1008629-04.2021.8.26.0068
Improcedência	2	15%	1001264-93.2021.8.26.0068 1005258-32.2021.8.26.0068
Procedência (contra o Município)	2	15%	1003378-05.2021.8.26.0068 1007330-89.2021.8.26.0068
Procedência (contra o IPRESB)	2	15%	1005600-43.2021.8.26.0068 1009813-92.2021.8.26.0068
TOTAL	13	100%	

Por todo o exposto, conclui-se que as demandas judiciais do IPRESB de 2021 estão sendo tratadas com profissionalismo pela Procuradoria Previdenciária, que tem conseguido alcançar os resultados possíveis de se alcançar no Judiciário e tem recorrido das decisões não favoráveis ao Instituto.

Abaixo, segue a lista completa das 13 (treze) ações judiciais de 2021, com mais detalhes sobre cada uma, conforme enviada pela Procuradoria Previdenciária.

Processo Principal n°	1003378-05.2021.8.26.0068
Autor	Paulo Raymundo de Souza
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB ▪ Município de Barueri
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Isenção do IR sobre os proventos de aposentadoria; ▪ Repetição do indébito (valores pagos); ▪ Imunidade de contribuição previdenciária;
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Julgado Procedente. ▪ Transitado em julgado em 25.02.2022. Encerrado.
Risco	<p>Nesse tipo de demanda não há risco de pagamento por parte do IPRESB, pois o Juízo determina que o Município faça a restituição dos valores descontados à título de Imposto de Renda. O IPRESB está no polo passivo apenas para que saiba que não deve mais proceder aos descontos do tributo nos proventos de aposentadoria recebidos pelo (a) servidor (a).</p> <p>No que se refere ao pedido de imunidade da contribuição previdenciária, o pedido foi julgado improcedente.</p>

Processo Principal nº	1011823-12.2021.8.26.0068
Autor	Aparecida de Fátima Amorim
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB ▪ Município de Barueri
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Isenção do IR sobre os proventos de aposentadoria; ▪ Repetição do indébito (valores pagos);
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Provas – Perícia judicial; ▪ Sem sentença de 1º grau;
Risco	Nesse tipo de demanda não há risco de pagamento por parte do IPRESB, pois o Juízo determina que o Município faça a restituição dos valores descontados à título de Imposto de Renda. O IPRESB está no polo passivo apenas para que saiba que não deve mais proceder aos descontos do tributo nos proventos de aposentadoria recebidos pelo (a) servidor (a).

Processo Principal nº	1007330-89.2021.8.26.0068
Autor	Carlos Alberto Shinkarenko
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB ▪ Município de Barueri
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abono de permanência; ▪ Restituição de abono descontado indevidamente;
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentença de procedência condenando o Município a devolver; ▪ Recurso do Município de Barueri;
Risco	Nesse tipo de demanda não há risco de pagamento por parte do IPRESB, pois o Juízo determina que o Município faça a restituição dos valores descontados à título de Abono Permanência. O IPRESB, normalmente, é excluído da demanda, em razão da falta de legitimidade passiva.

Processo Principal nº	1016825-60.2021.8.26.0068
Autor	Elias de Campos Rodrigues
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB ▪ Município de Barueri
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abono de permanência; ▪ Restituição de abono descontado indevidamente;
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentença de procedência condenando o Município a pagar; ▪ Sentença excluindo o IPRESB do polo passivo da demanda; ▪ Recurso do Município de Barueri;
Risco	Nesse tipo de demanda não há risco de pagamento por parte do IPRESB, pois o Juízo determina que o Município faça a restituição dos valores descontados à título de Abono Permanência. O IPRESB, normalmente, é excluído da demanda, em razão da falta de legitimidade passiva.

Processo Principal nº	1008629-04.2021.8.26.0068
Autor	Ivanice Pereira Sarmiento de Miranda
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB ▪ Município de Barueri
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abono de permanência; ▪ Restituição de abono descontado indevidamente;
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentença de procedência condenando o Município a pagar; ▪ Sentença excluindo o IPRESB do polo passivo da demanda; ▪ Recurso do Município de Barueri;
Risco	Nesse tipo de demanda não há risco de pagamento por parte do IPRESB, pois o Juízo determina que o Município faça a restituição dos valores descontados à título de Abono Permanência. O IPRESB, normalmente, é excluído da demanda, em razão da falta de legitimidade passiva.

Processo Principal nº	1001264-93.2021.8.26.0068
Autor	Jose Luiz Fernandes Dantas
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessão de pensão por morte
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentença de improcedência; ▪ Recurso improvido; ▪ Em prazo para interposição de RE no STF ou REsp no STJ;
Risco	Nesse tipo de demanda há risco de concessão de pensão por morte, a depender do entendimento do Juízo a respeito das provas anexadas aos autos. No caso do Sr. Jose Luiz F. Dantas, o Juízo de 1º e 2º grau entenderam que não é caso de concessão da pensão por morte. O risco desta demanda é extremamente baixo, uma vez que o STJ e STF não fazem nova análise fatos e de provas.

Processo Principal nº	1008759-91.2021.8.26.0068
Autor	Maria Irene Ribeiro dos Santos
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessão de pensão por morte
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ainda sem decisão; ▪ Concluso para que seja proferida a sentença;
Risco	Nesse tipo de demanda há risco de concessão de pensão por morte e pagamento de valores retroativos, a depender do entendimento do Juízo a respeito das provas que são anexadas aos autos.

Processo Principal nº	1005258-32.2021.8.26.0068
Autor	Mariana Duarte Schimanski
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumento do percentual de concessão de pensão por morte
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Julgado improcedente em 1ª instância; ▪ Aguardando julgamento da apelação;
Risco	Nesse tipo de demanda não há risco de pagamento de valores retroativos, no entanto, pode ser que o IPRESB seja condenado a aumentar o percentual de uma dependente em detrimento de outra dependente a depender do entendimento do Juízo. Tendo em vista a existência de regra específica sobre o tema na Lei Complementar Municipal n. 434/2018 e a decisão de improcedência em 1ª instância, considero o risco baixo.

Processo Principal nº	1003080-52.2021.8.26.0152
Autor	Djalma Ricardo Santos Marques
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB ▪ Município de Barueri
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessão de aposentadoria por invalidez com proventos integrais; ▪ Isenção do Imposto de Renda e restituição;
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Em fase de perícia judicial;
Risco	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sem decisão de mérito: <p>Nesse tipo de demanda há risco de concessão de aposentadoria por invalidez a depender do resultado da perícia judicial que será realizada. No que se refere à isenção do IR, o IPRESB não é condenado a realizar a restituição, ele apenas possui a obrigação de não mais descontar o tributo em caso de procedência.</p>

Processo Principal nº	1010907-75.2021.8.26.0068
Autor	Sebastião Jose da Silva
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB ▪ Município de Barueri
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessão de aposentadoria por invalidez; ▪ Concessão de Licença para Tratamento de Saúde;
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Em fase de perícia judicial; ▪ Sem decisão de mérito;
Risco	Nesse tipo de demanda há risco de concessão de aposentadoria por invalidez a depender do resultado da perícia judicial que será realizada.

Processo Principal nº	1005600-43.2021.8.26.0068
Autor	Wander Alves Borges
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB ▪ Município de Barueri
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessão de aposentadoria especial – cirurgião dentista; ▪ Concessão de abono permanência;
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentença de procedência; ▪ Em fase de julgamento da apelação do IPRESB e do Município;
Risco	Nesse tipo de demanda há risco de concessão de aposentadoria especial, embora não exista a determinação de pagamento de valores retroativos ao pedido administrativo. No que se refere ao abono de permanência, quem paga é o Município de Barueri. Risco alto, pois normalmente esse pedido é deferido em Juízo para esses profissionais da saúde.

Processo Principal nº	1009813-92.2021.8.26.0068
Autor	Sandra Maria Garaude Greven
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB ▪ Município de Barueri
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessão de aposentadoria especial – médica; ▪ Concessão de abono permanência;
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentença de procedência; ▪ Em fase de julgamento da apelação do IPRESB e do Município;
Risco	Nesse tipo de demanda há risco de concessão de aposentadoria especial, embora não exista a determinação de pagamento de valores retroativos ao pedido administrativo. No que se refere ao abono de permanência, quem paga é o Município de Barueri. Risco alto, pois normalmente esse pedido é deferido em Juízo para esses profissionais da saúde.

Processo Principal nº	1010883-47.2021.8.26.0068
Autor	Amélia Dubino Ferraz
Réu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPRESB ▪ Município de Barueri
Assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessão de afastamento por acidente de trabalho;
Fase Processual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Em fase de perícia judicial; ▪ Sem decisão de mérito;
Risco	Nesse tipo de demanda há risco de reconhecimento do afastamento como de acidente de trabalho.

7 – RELATÓRIO DE IMAGEM INSTITUCIONAL

O item 3.2.1. do Manual do Pró-Gestão versão 3.3, com vigência a partir de 02/03/2022, determina a obrigatoriedade de o RPPS elaborar e publicar um Relatório de Governança Corporativa.

Referido Relatório já vem sendo elaborado por esta Controladoria Interna, nos moldes do Manual do Pró-Gestão para o Nível II, desde 2019, sendo que os respectivos Relatórios dos anos-base de 2018 a 2020 se encontram atualmente publicados no site.

Para o Nível III, entretanto, o Manual do Pró-Gestão exige:

- 1) Alínea “e”, do item 3.2.1.: Relatório de Imagem Institucional, que já vem fazendo parte de todos os Relatórios de Governança Corporativa anteriormente mencionados, e
- 2) Alínea “f”, do item 3.2.1.: Estatísticas dos canais de atendimentos disponibilizados aos segurados.

A despeito de o segundo tópico acima ser uma obrigatoriedade apenas para o Nível III do programa, o referido já vem sendo elaborado em todos os Relatórios de Imagem Institucional publicados nos Relatórios de Governança Corporativa disponíveis no site do IPRESB.

Assim sendo, desta feita, tão somente seguir-se-á a análise do mesmo padrão de perguntas que já vem sendo utilizado neste Instituto, com a novidade de que, agora, a pesquisa feita com os segurados do IPRESB foi recentemente ampliada, através do uso da ferramenta gratuita Google Forms.

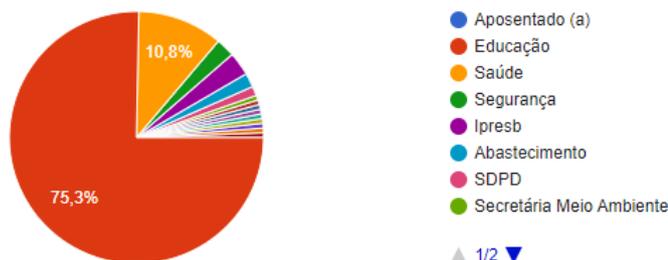
O último Relatório de Imagem Institucional, contido no Relatório de Governança Corporativa de ano-base 2020, contou com as respostas de 79 (setenta e nove) segurados.

Este, por sua vez, contou com as respostas de 166 (cento e sessenta e seis) segurados, no período de set/2021 a mar/2022.

Pelas respostas dadas na primeira pergunta, conclui-se que a maior parte dos respondentes da pesquisa pertence à Educação ou à Saúde (75,3% + 10,8% = 86,1%), como demonstra o gráfico abaixo.

EM QUAL SECRETARIA O (A) SENHOR (A) ESTÁ LOTADO ATUALMENTE? OU É APOSENTADO (A) OU PENSIONISTA?

166 respostas



A segunda pergunta foi:

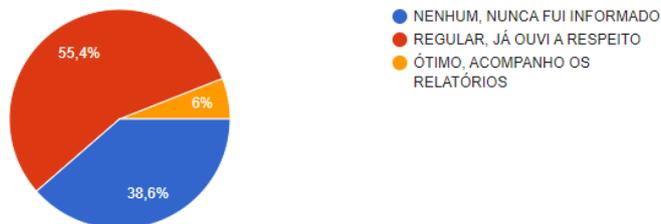
“EM QUE ANO VOCÊ INGRESSOU NO SERVIÇO PÚBLICO MUNICIPAL DE BARUERI?”

As respostas para esta pergunta variavam entre 1991 e 2021, não se encontrando nenhum padrão relevante nestas respostas.

Já a terceira pergunta tenta analisar o quanto os segurados do Instituto buscam se informar acerca da situação financeira da Autarquia. Observa-se, pela tabela abaixo, que desta vez o número de respostas como “Nenhum, nunca fui informado” é de 38,6%, valor este menor que o anteriormente verificado e constante do Relatório de Governança Corporativa de ano-base 2020, que era de 55%. Depreende-se que é positiva a queda da quantidade de respostas como “Nenhum, nunca fui informado” de 55% para 38,6%.

VOCÊ TEM CONHECIMENTO SOBRE AS FINANÇAS DO IPRESB?

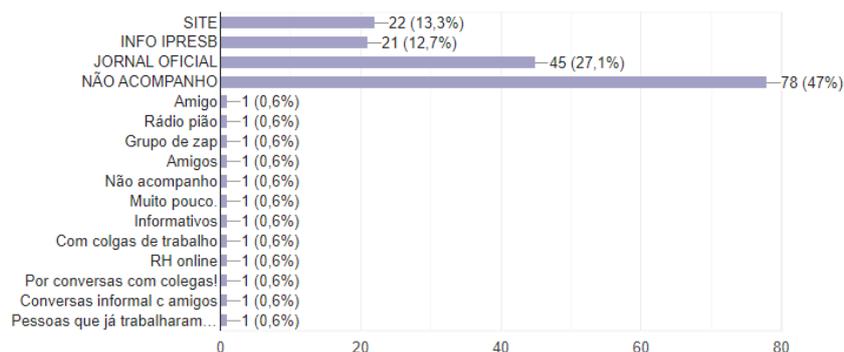
166 respostas



A quarta pergunta é uma tentativa de aferição do canal mais eficaz de comunicação do IPRESB com seus segurados. A tabela abaixo demonstra que praticamente a metade não acompanha o IPRESB (47%). Mas a outra metade que acompanha, o faz principalmente através do JOB (27,1%), Site (13,3%) e Info IPRESB (12,7%). Estes dados não são muito diferentes dos auferidos nos relatórios anteriores. Entretanto, destaca-se a quantidade significativa de respostas no sentido de acompanharem as informações do IPRESB através do “boca-a-boca”, como o gráfico abaixo demonstra.

COMO VOCÊ ACOMPANHA AS INFORMAÇÕES DIVULGADAS PELO IPRESB?

166 respostas

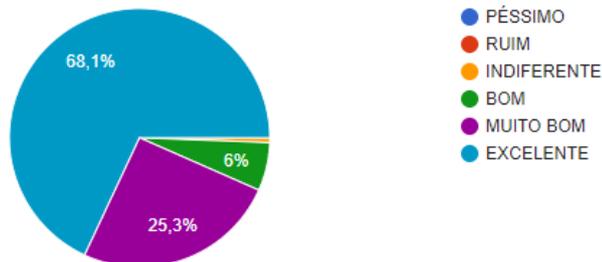


As perguntas a seguir são em sua maioria inéditas e têm por alvo avaliar o serviço de atendimento oferecido pelo IPRESB através do Whatsapp.

Pelo gráfico abaixo, pode-se visualizar que o serviço de atendimento pelo Whatsapp foi amplamente bem avaliado pelos 166 respondentes, tendo somente uma única resposta tendo sido dada como “Indiferente”.

QUAL A TUA AVALIAÇÃO SOBRE O SISTEMA DE ATENDIMENTO PELO WHATSAPP DO IPRESB?

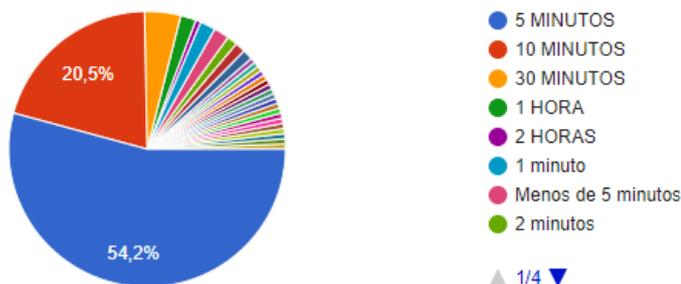
166 respostas



Acerca do tempo de espera para que o atendimento pelo Whatsapp se inicie, após o primeiro contato do segurado pelo serviço, analisando-se todas as respostas dadas, verificou-se que dos 166 respondentes, 154 deles declararam que seus atendimentos pelo Whatsapp começaram dentro dos 10 (dez) primeiros minutos após o primeiro contato, logo, em aproximadamente 93% das respostas obtém-se que os atendimentos pelo Whatsapp se iniciam dentro dos dez primeiros minutos. O gráfico abaixo resume as respostas dadas.

QUAL FOI O TEMPO APROXIMADO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO NO WHATSAPP COMEÇAR?

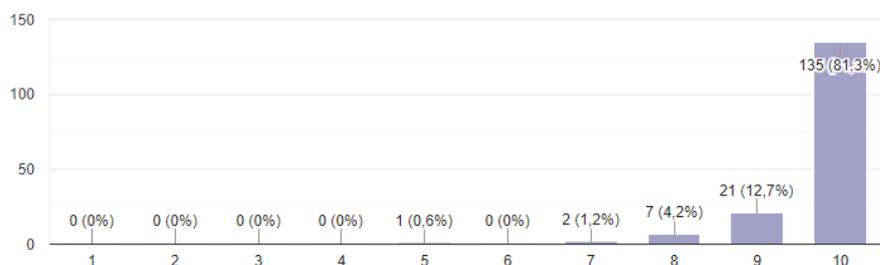
166 respostas



A nota de zero a dez que os segurados deram para o atendimento recebido pelo Whatsapp foi majoritariamente acima de 7. O gráfico abaixo demonstra que 98,2% das respostas foram iguais ou superiores a 7.

QUAL SUA AVALIAÇÃO DA FORMA COMO FOI REALIZADO O ATENDIMENTO NO WHATSAPP?

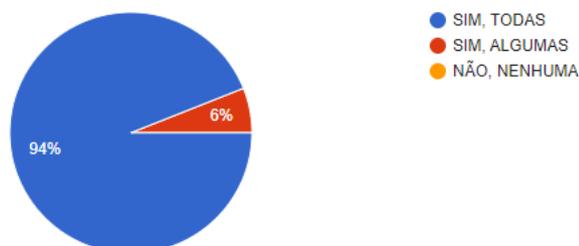
166 respostas



No que se refere à efetividade das respostas dadas nos atendimentos pelo Whatsapp, não houve nenhuma resposta para dúvidas não esclarecidas, como melhor se visualiza no gráfico abaixo.

FORAM ESCLARECIDAS AS DÚVIDAS QUE O SENHOR (A) TINHA?

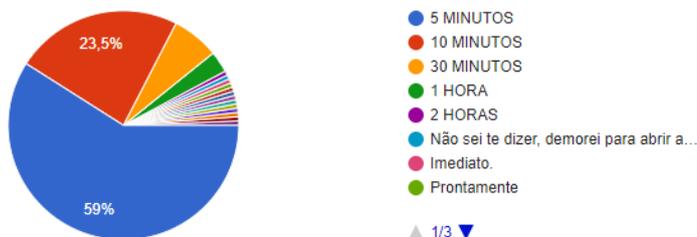
166 respostas



Relativamente ao tempo em que as respostas foram dadas, após o atendimento ter-se iniciado, ao verificarem-se as respostas concedidas observa-se que 148 das 166, ou seja, em 89% das vezes, a dúvida foi esclarecida dentro dos primeiros 10 (dez) minutos de atendimento. O gráfico abaixo ilustra resumidamente o aqui explicado.

QUAL O TEMPO ESTIMADO PARA QUE A SUA DÚVIDA FOSSE RESPONDIDA PELO WHATSAPP?

166 respostas

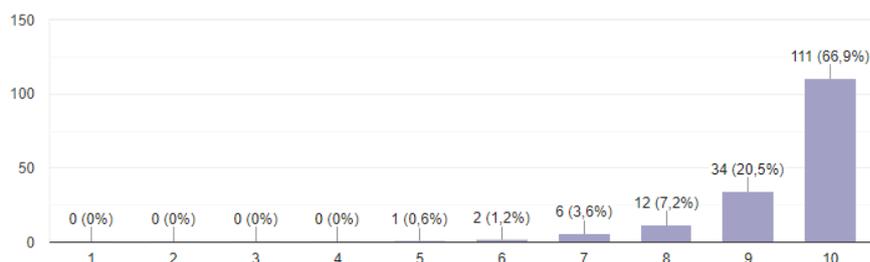


As duas próximas questões desta pesquisa já constavam das anteriores e podem, por isso, serem comparadas com as respostas dadas em relatórios anteriores.

A penúltima questão foi qual a opinião geral do respondente sobre os serviços prestados pelo IPRESB, devendo este dar, para tanto, uma nota de zero a dez. Nos últimos relatórios, as respostas eram qualitativas, ou seja, variavam de “Ruim” a “Excelente”, sendo que, no Relatório de Governança Corporativa do ano-base de 2020, houve uma única resposta como “Ruim”. Nesta ocasião, não houve nenhuma resposta com nota abaixo de 5, sendo que em 87,4% das vezes as respostas foram 9 ou 10 – notas estas que geralmente expressam altíssimo grau de satisfação, como o gráfico abaixo ilustra,.

QUAL A SUA AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO IPRESB?

166 respostas



A última questão da pesquisa foi:

“VOCÊ TEM ALGUMA CRÍTICA OU SUGESTÃO A FAZER SOBRE O IPRESB?”

Dos 166 (cento e sessenta e seis) respondentes, a maior parte preferiu não fazer qualquer tipo de comentário sobre o IPRESB, nem positivo e nem negativo, como a tabela abaixo melhor ilustra.

FEZ ALGUM COMENTÁRIO?	QUANTIDADE	PERCENTUAL
NÃO	124	75%
SIM	42	25%
TOTAL	166	100%

Dos 42 (quarenta e dois) que teceram algum tipo de comentário, em 95% das vezes foi elogio ou sugestão e somente em 5% (em apenas duas ocasiões) o comentário foi uma crítica ao Instituto, como se observa na tabela abaixo.

NATUREZA DO COMENTÁRIO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Elogio	32	76%
Sugestão	8	19%
Crítica	2	5%
TOTAL	42	100%

Segue a transcrição das 2 (duas) críticas que o Instituto recebeu.

Rótulos de Linha

Manda quem pide so obedecemos
 Porque, condicionou a entrega da certidão de tempo de contribuição a exoneração?

Acerca da primeira crítica, a maneira como foi formulada não permite que se extraiam elementos suficientes para melhor compreendê-la e solucioná-la.

A resposta para a segunda, no entanto, é que o IPRESB está tão somente cumprindo normas:

Lei 8.213, de 24 de julho de 1991:

“Art. 96. (...)

VI - a CTC somente poderá ser emitida por regime próprio de previdência social para ex-servidor; (Incluído pela Lei nº 13.846, de 2019)”

Portaria MPS nº 154, de 15 de maio de 2008:

“Art. 12. A CTC só poderá ser emitida para ex-servidor.”

Faz-se, também, relevante listarem-se as sugestões, para conhecimento geral da Gestão do IPRESB.

Rótulos de Linha

Eu gostaria que divulgassem esse meio de comunicação para mais funcionários ok??!

Gostaria ,de informações atualizadas, aos funcionários,por e-mail ou whatsapp

O Ipresb juntamente com a prefeitura de Barueri, poderia lançar um empreendimento de imóvel para seus funcionários efetivos, para descontar em folha de pagamento, uma porcentagem de acordo com o seu salário, já que estes funcionários são efetivos o pagamento da parcela seria certa!!

Poderiam divulgar esse serviço de whatsapp que é muito bom, muitos servidores não conhecem

Quem deveria administrar o imbresb só funcionários efetivos

Sendo o IPRESB uma previdência particular de grande confiança e comprometimento com os servidores de Barueri, gostaria muito que a questão da alteração em relação a Previdência Federal fosse estudada nos casos que faltam menos de dois anos para o servidor se aposentar. Faltando menos de dois anos para aposentadoria, mesmo havendo a reforma previdenciária do país, a nossa permanesse a data que hoje temos e que desde já nos planejamos.

Sim uma sugestão na qual a pessoa que me atendeu sugeriu.

Se caso eu não estiver entendendo pelo zap era melhor eles ligar para esclarecer melhor.

Eu disse que até aquele exato momento estava claro as informações.

Um relatório por e-mail do que temos como benefício sendo contribuinte do IPRESB.

Por último, seguem-se as transcrições dos 32 (trinta e dois) elogios que o Instituto recebeu.

Rótulos de Linha

Achei de grande valia este serviço que facilitou muito esclarecimento das dúvidas do nosso dia a dia.
Achei muito bom o serviço pelo whats. Parabéns!
Atendimento pontual e satisfatório
Continuar com esse serviço, pois ajudou muito.
Estão de parabéns prontidão, agilidade rapidez
Fui muito bem atendida pelo watts com presteza, gentileza e rapidez
Muito bom o serviço, deveria ser mais divulgado o trabalho
Muito prático o atendimento pelo WhatsApp, parabéns!
Não foi muito util
Não, continue com o bom trabalho.
Nenhuma,bom atendimento
Nenhuma,estão de parabéns!!!
Nenhuma. Acho todo o serviço e todos os servidores muito prestativo e excelentes!
Ótimo atendimento
Ótimo serviço.
Parabenizo!!!!
Parabéns pela criação deste canal pelo whatsapp!
Parabéns pela iniciativa de tirar dúvidas via celular. Otimizou muito nosso tempo.
Parabéns pelo atendimennto
Parabéns pelo excelente trabalho
Parabéns pelo trabalho desenvolvido
Parabéns pelo trabalho!
Parabéns por ter disponibilizado o watts zap,facilitou muito.
Parabéns! Ótimo atendimento!
Parabéns,pelo excelente trabalho
Por enquanto estou satisfeita
Por enquanto excelente!!!
Por enquanto, fui muito bem atendida.
Primeira vez que utilizei contato direto e pelo WhatsApp.. muitíssimo satisfeita. Rápido, prático, todas minhas dúvidas esclarecidas.. gratidão 🙏👍👏👏👏
Só elogios.
Trabalho excelente!
Transparência sempre!!

8. CONCLUSÃO

Este relatório concentrou-se na análise e acompanhamento das áreas que o programa Pró-Gestão, através do Manual do Pró-Gestão mais recente, determina que sejam mapeadas e manualizadas.

Isto, também, porque o mesmo Manual do Pró-Gestão exige, no item 3.1.4., para o Nível III, que o relatório da Controladoria Interna seja trimestral e que *“ateste a conformidade das áreas mapeadas e manualizadas”*.

Por tudo o que foi aqui exposto, recomenda-se que a Gestão do IPRESB:

- Estructure devidamente a área de Tecnologia da Informação e Segurança da Informação, com as devidas competências, atribuições e autorizações;
- Duplique os servidores e backups que atualmente estão apenas na estrutura de servidor de dados do IPRESB para outro espaço físico e/ou para um serviço de nuvem;
- Elabore e publique sua Política de Proteção de Dados Pessoais, conforme determinado no Decreto Municipal nº 9.375/2021, Art. 13, II;
- Avalie a necessidade e viabilidade do uso de crachá para visitantes que adentram às instalações físicas do IPRESB, como prestadores e segurados;
- Que tome ciência das sugestões dadas por segurados do IPRESB na pesquisa de Imagem Institucional do Instituto, que se encontram no tópico de Imagem Institucional.

É o relatório.

Barueri, 17 de março de 2022.

**Lucas Silva Viana
Controlador Interno**

**Arnaldo Rogério Regatieri
Controlador Interno**