



**LIVRO DE REGISTRO DE ATAS DE REUNIÕES ORDINÁRIAS  
DO CONSELHO FISCAL  
ATA DA 139ª REUNIÃO ORDINÁRIA**

Aos 27 (vinte e sete) dias do mês de setembro de dois mil e vinte e três, às 9:30, conforme prévia convocação, por meio eletrônico, reuniu-se ordinariamente o Conselho Fiscal da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo SP-PREVCOM, no formato híbrido. Participaram os Conselheiros Daniel de Souza Coelho, Presidente do Conselho, Jaime Alves de Freitas, José Roberto de Moraes e Paulo Rafael Minetto Maceta titulares, Filipe Camargo Barwick e Fernando Zanelli, suplentes. Pela Fundação, Karina Damião Hirano e Francislene Nascimento, Diretoras, Edenilson Figueiredo da Silva e Angelita de Almeida Oliveira, assessores. Na abertura dos trabalhos o Presidente do Conselho deu as boas-vindas a todos. Na sequência, o colegiado ratificou, sem ressalvas, a aprovação da ata da reunião anterior, já assinada por todos. Passando para o item seguinte da pauta, passou a palavra a Diretora Patrícia para apresentação do resultado da pesquisa de satisfação realizada com participantes. Iniciou comentando sobre os processos de adesão, critérios de escolha, benchmarking, formas de comunicação e relacionamento, atendimento, canais digitais, conta comigo, benefícios de risco, imagem, satisfação e comunicação. A metodologia utilizada foi com 3 grupos de discussão, de 8 a 10 participantes em cada grupo e uma duração de 120 minutos. Os perfis de cada grupo foram mistos, idade entre 25 e 55 anos, sendo: i) do grupo 1, separados por “acima do teto” participantes dos planos PREVCOM RG, PREVCOM RP e PREVCOM RG UNIS; ii) grupo 2, “abaixo do teto”, participantes dos planos PREVCOM RG, PREVCOM RP; e, iii) grupo 3, participantes anteriores, do plano PREVCOM RP. O Encontro com os grupos 1 e 2 foram de forma presencial e o grupo 3 de forma virtual, com participantes de cidades do interior e região metropolitana. A pesquisa foi realizada nos meses de abril e maio de 2023. Sobre o processo de adesão, a grande maioria afirmou ter aderido ao plano, após a visita de um representante da Prevcum em seu local de trabalho. Poucos procuraram a Prevcum por conta própria. Sobre o processo de escolha, para os participantes acima do teto o fator que prevalece é a contrapartida do Governo. Já para os demais participantes, abaixo do teto e anteriores, os atributos são complementação de salário e renda e poupança forçada. Ainda, a forma de cobrança de



**LIVRO DE REGISTRO DE ATAS DE REUNIÕES ORDINÁRIAS  
DO CONSELHO FISCAL  
ATA DA 139ª REUNIÃO ORDINÁRIA**

desconto em folha, contribui no processo de decisão. Embora a concorrência possua uma política comercial mais agressiva, poucas são as ofertas de plano de previdência. Fazendo um panorama geral, no período de janeiro a julho, o atendimento da Fundação concentrou 48,29% por e-mail, 37,68% por telefone, 3,20% pelo chat, 10,54% pelo WhatsApp e 0,29% no presencial, totalizando 67.564 atendimentos. O atendimento telefônico foi o preferido de boa parte dos participantes principalmente pelos mais idosos e residentes do interior. O atendimento foi considerado satisfatório, ressaltando algumas experiências pontuais relatadas de que não estavam a contento. O atendimento pelo WhatsApp foi considerado rápido, prático e de fácil acesso, ressaltada, em alguns casos, a confirmação de dados. O atendimento por e-mail, considerado de extrema importância pelos participantes, merecem destaque a agilidade no prazo de resposta, no máximo de 2 dias, ressaltados casos pontuais da desatualização dos cadastros informados pelos órgãos. O atendimento presencial, muito valorizado pelos que o buscam, tem recebido reclamações e sugestões de melhorias quanto a instalação de bases de atendimentos fora da capital, ao número de atendentes e de agendamentos e de um horário mais elástico. Ainda como críticas, foi citado a alta rotatividade dos agentes que, além de não passar credibilidade, em alguns casos, o tempo de espera na solução do problema é longo, em função do mesmo ser novo no atendimento. Quanto a forma de comunicação e relacionamento, de uma forma geral, os participantes não percebem um relacionamento muito próximo da Prevcom e que ela não faz divulgação e campanhas publicitárias. Com referência ao site da Fundação, a maioria dos entrevistados, entende que as informações divulgadas são satisfatórias e auxiliam nas tratativas sobre o plano de previdência. Houve reclamações pontuais de defasagem nas informações de saldos e extratos. Nenhum dos entrevistados acompanham as redes sociais da Prevcom. Quanto ao programa de educação financeira e previdenciária “conta comigo” evidenciou um engajamento e acompanhamento maior dos participantes “acima do teto”, considerando a ação muito didática e de grande importância. Sobre os benefícios de risco, os participantes percebem vantagens comparados aos seguros ofertados pelo



CONSELHO FISCAL

CNPJ Nº 15.401.381.0001-98

Av. Brigadeiro Luís Antônio, 2701, 10º andar – São Paulo/SP – 01401-000 - (11) 3150-1901

**LIVRO DE REGISTRO DE ATAS DE REUNIÕES ORDINÁRIAS  
DO CONSELHO FISCAL  
ATA DA 139ª REUNIÃO ORDINÁRIA**

mercado, como o valor e possibilidade de e desconto em folha. Quanto a imagem da Prevcom a avaliação que os pesquisados fazem é bastante satisfatória pois reconhecem a qualidade e as vantagens nos produtos ofertados e depositam confiança na Fundação. Na pesquisa de satisfação e recomendação NPS, de acordo com a avaliação dos participantes, a Prevcom está na zona de qualidade/excelência obtendo 74 pontos de NPS, seus clientes estão muito satisfeitos, com poucos ajustes a serem feitos e não teve nenhuma nota abaixo de 7 e nenhum detrator. Nas considerações finais, foi possível perceber que o produto de previdência complementar é muito bem avaliado entre os entrevistados, destacando-se: i) a vantagem competitiva em função da contrapartida do Estado; ii) rendimento melhor que a poupança; iii) disciplina financeira em função de uma poupança forçada; iv) forma de pagamento de desconto em folha; v) vínculo como Estado e, vi) o testemunho dos usuários que já resgataram o benefício. Como pontos de melhoria: i) mais informações sobre as regras de resgates; ii) campanhas e ações da Fundação com maior alcance; iii) ampliação do atendimento presencial para outras cidades e, iv) ampliação das ações de prospecção. O Presidente Daniel questionou se a Fundação já tem um plano de ação para atendimento às demandas. A Diretora Patrícia informou que a área de comunicação elabora um planejamento estratégico no início de cada ano. Para atendimento das demandas da pesquisa realizada, já existe um planejamento. Foi contratada uma empresa de marketing digital, contato com os órgãos visando aumento nas participações na intranet, nos e-mails corporativos, abrindo frentes de trabalho junto aos órgãos para aumento do número de palestras e encontros. Em resposta, o Presidente disse que a comunicação e o atendimento ao participante pela Prevcom tendem a ser cada vez mais críticos para a consolidação da sua marca. Por isso entende ser de suma importância investimentos na área, tanto em tecnologia, quanto no número e qualificação de atendentes. Recomendou que a área de comunicação leve ao conhecimento da Diretoria e ao Conselho Deliberativo das necessidades da Fundação sobre o ideal e factível dentro das condições atuais, deixando claro as necessidades de pessoal e de infraestrutura adequada às



CONSELHO FISCAL

CNPJ Nº 15.401.381.0001-98

Av. Brigadeiro Luís Antônio, 2701, 10º andar – São Paulo/SP – 01401-000 - (11) 3150-1901

**LIVRO DE REGISTRO DE ATAS DE REUNIÕES ORDINÁRIAS  
DO CONSELHO FISCAL  
ATA DA 139ª REUNIÃO ORDINÁRIA**

necessidades. Esse tipo de estudo é fundamental para o planejamento e aprimoramento das ações de comunicação e atendimento do participante, devendo se tornar rotineiro e deveria ser replicado aos assistidos. Em resposta a Diretora Patrícia informou que a Diretoria está inserindo no Orçamento para 2024, a contratação de uma empresa, para mapeamento da jornada do cliente desde a prospecção até o momento de se tornar participante. Finalizada a apresentação o Presidente agradeceu a participação. Na sequência, passou a palavra a Diretora Francislene para apresentação do Relatório de Investimentos. Iniciou comentando a movimentação do mês, destacando a evolução patrimonial, posição agosto/23, que somou R\$ 2,96 bilhões e a captação líquida mensal em torno de R\$ 32,61 milhões. A alocação do patrimônio por plano, apresenta uma concentração de 98,34% nos planos RP, RG e RG UNIS. As aplicações foram 80,84% em Renda Fixa, 2,56% em imobiliário, 6,25% em ações local, 2,23% em ações no exterior, 8,13% em fundos multimercados e 5,63% em FIPs. O retorno acumulado da carteira no mês de agosto foi de 0,06% para um alvo de 0,59% e, nos últimos 12 meses, 10,39% para um alvo de 8,79%. A rentabilidade acumulada desde o início é de 202,22% para um alvo de 194,69%. Ainda, apresentou o comparativo de rentabilidade entre 120 EFPC, as principais movimentações realizadas no mês e o valor dos pagamentos de benefícios. Registrou que não ocorreram desenquadramentos no mês. Finalizou com um rápido comentário sobre o acompanhamento, por plano e por Fundos, da interferência das Americanas e Light, no período dezembro/22 a julho/23. Seguindo os itens da pauta, a Sra. Angelita passou a apresentar o fluxo de caixa referente ao mês de agosto/23, detalhando os valores das receitas e das despesas, Budget posição de julho/23, acompanhamento orçamentário também de julho/23 e os indicadores projeção para 2023, realizados até julho e estimados até dezembro. O resumo do fluxo de caixa inicial referente a agosto, apresenta receitas no valor de R\$ 4.097 milhões, despesas de R\$ 3.235 milhões e um resultado de R\$ 861 mil. Seguindo, passou a demonstrar o acompanhamento do orçamento, detalhando os grupamentos das receitas e das despesas com os percentuais de variações, o comparativo orçado x realizado e os



CONSELHO FISCAL

CNPJ Nº 15.401.381.0001-98

Av. Brigadeiro Luís Antônio, 2701, 10º andar – São Paulo/SP – 01401-000 - (11) 3150-1901

**LIVRO DE REGISTRO DE ATAS DE REUNIÕES ORDINÁRIAS  
DO CONSELHO FISCAL  
ATA DA 139ª REUNIÃO ORDINÁRIA**

indicadores com gráfico em percentuais do período e do mês de referência e do acumulado do período. Por fim, detalhou os indicadores de gestão orçados, a projeção e a variação correspondente. Finalizada a apresentação, o Presidente agradeceu a participação. O item seguinte da pauta que trata do monitoramento das obrigações legais, tendo em vista a impossibilidade da participação do responsável, será apresentado na próxima reunião. Para comentar sobre o item seguinte da pauta, que trata da apresentação dos Planos de Ação, posição agosto, passou a palavra ao Sr. Edenilson, auditor interno, que iniciou apresentando o relatório estatístico de todas as recomendações emitidas, tratadas, em andamento e as em estoque, registrando que o relatório completo e detalhado já foi enviado aos membros do Conselho. Informou que não houve inserção de novas recomendações, considerando que todo o estoque foi cadastrado no mês de julho. Salientou que atualmente existem 120 recomendações emitidas, sendo 59 já tratadas e 61 em andamento. Essas 61 recomendações em estoque foram convertidas em tema único, totalizando 40 ações em andamento. Em seguida, passou a discorrer sobre as ações tratadas nas áreas de Contratos e Licitações, na Diretoria Executiva, Gestão de Riscos e Compliance, Assessoria de Seguridade, Cadastro e Arrecadação. Apresentou o relatório completo das ações em curso, incluindo agora colunas para as datas de início e término das atividades, assim como a porcentagem de progresso, conforme solicitado pelo colegiado. Demonstrou uma visão geral do comparativo do período janeiro a setembro, por órgão diretor e por órgão responsável pelo cumprimento da recomendação. Comentou que com a emissão do Relatório do 5º Ciclo de Avaliação de Riscos, as exposições aos riscos das ações em monitoramento serão reexaminadas, visando garantir a integridade de informações entre o mapa de riscos e o relatório de acompanhamento. 'Além disso, as novas recomendações emitidas pelos órgãos, registradas com o status "em avaliação", também estão sendo analisadas para determinação dos riscos. Por fim, apresentou e comentou o relatório das ações em andamento por área, responsável, data inicial e final, status, percentual de execução, processo e nível de risco. Finalizados os questionamentos, o



CONSELHO FISCAL

CNPJ Nº 15.401.381.0001-98

Av. Brigadeiro Luís Antônio, 2701, 10º andar – São Paulo/SP – 01401-000 - (11) 3150-1901

**LIVRO DE REGISTRO DE ATAS DE REUNIÕES ORDINÁRIAS  
DO CONSELHO FISCAL  
ATA DA 139ª REUNIÃO ORDINÁRIA**

Presidente agradeceu a participação. Nada mais havendo a tratar, o Presidente agradeceu a presença de todos e encerrou a reunião. Eu, Cesar Gnoatto, Secretário, lavrei e subscrevi esta ata que depois de lida e achada conforme, foi assinada pelos Conselheiros titulares presentes.

Electronically signed by:  
Daniel de Souza Coelho  
CPF: \*\*\*.777.389-\*\*  
Date: 10/9/2023 7:23:26 PM -03:00  
**Daniel de Souza Coelho**  
Presidente do Conselho



Assinado eletronicamente por:  
Jaime Alves de Freitas  
CPF: \*\*\*.308.809-\*\*  
Data: 10/10/2023 09:55:50 -03:00  
**Jaime Alves de Freitas**  
Conselheiro



Assinado eletronicamente por:  
José Roberto de Moraes  
CPF: \*\*\*.074.888-\*\*  
Data: 09/10/2023 16:42:04 -03:00  
**José Roberto de Moraes**  
Conselheiro



Assinado eletronicamente por:  
Paulo Rafael Minetto Maceta  
CPF: \*\*\*.089.988-\*\*  
Data: 09/10/2023 17:10:21 -03:00  
**Paulo Rafael Minetto Maceta**  
Conselheiro



Assinado eletronicamente por:  
Cesar Gnoatto  
CPF: \*\*\*.668.790-\*\*  
Data: 09/10/2023 15:28:09 -03:00  
**Cesar Gnoatto**  
Secretário

