



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DA FAZENDA  
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA  
PRESIDÊNCIA**

Rua Bela Cintra, 657 - 12º andar - Consolação - São Paulo-SP - CEP: 01415003  
Fone: 3214-9000 / FAX: 3214-9100 - Site: [www.spprev.sp.gov.br](http://www.spprev.sp.gov.br) e-mail: [spprev@spprev.sp.gov.br](mailto:spprev@spprev.sp.gov.br)

Fes 04  
yvette

São Paulo, 05 de abril de 2017.

Ofício P nº. 115/2017

Senhor Secretário da Fazenda

**Referência:- Requerimento de  
informação nº 91 de 2017 do i.  
Deputado Estadual Doutor Carlos  
Giannazi.**

O d. parlamentar acima citado, doutor Carlos Giannazi, formula o requerimento de informação nº 91, de 2017, levantando pontos atinentes aos trabalhos desta Autarquia.

As questões em foco foram objetivamente respondidas pela Diretoria de Relacionamento com o Segurado, conforme anexo, informações que ratificamos.

Em que pese nosso árduo empenho para evitar situações mais difíceis para o nosso público alvo,



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DA FAZENDA  
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA  
PRESIDÊNCIA**

Rua Bela Cintra, 657 - 12º andar - Consolação - São Paulo-SP - CEP: 01415003  
Fone: 3214-9000 / FAX: 3214-9100 - Site: [www.spprev.sp.gov.br](http://www.spprev.sp.gov.br) e-mail: [spprev@spprev.sp.gov.br](mailto:spprev@spprev.sp.gov.br)

Fols (05)  
yvette

vez por outra ocorrem fatos pontuais que, de pronto,  
providenciamos a correção.


No ensejo, registramos protestos de  
respeito e consideração.

**José Roberto de Moraes**

**Diretor Presidente**

**em Exercício**

Reinaldo dos Santos Lima  
Diretor Presidente Substituto



À  
Sua Excelência o  
**Doutor HÉLCIO TOKESHI**  
DD. Secretário de Estado  
Av. Rangel Pestana, nº 300 - 5º andar - sala 506 - Centro  
CEP: 01017-000 - São Paulo - SP  
A/C do Doutor ANTONIO FAZZANI BINA

Fls (06)  
yvette

D.O 31/3/2017 – PÁGS. 8/9

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 91, DE 2017**

Nos termos do artigo 20, inciso XVI, da Constituição do Estado, combinado com o artigo 166, da XIV Consolidação do Regimento Interno, requero seja oficiado ao Diretor-Presidente da São Paulo Previdência - SPPrev, para que forneça as seguintes informações:

Considerando reclamações que recebemos, de aposentados e pensionistas civis e militares, sobre o processo de recadastramento e os sistemas de atendimento desta instituição e do Banco do Brasil, conveniado para a finalidade de cadastro,

Questiona-se:

1- Quais as exigências e os documentos exigidos para recadastramento dos aposentados e pensionistas civis e militares, bem como o período em que este recadastramento pode ser feito?

**Resposta:** O recadastramento deve ser realizado no mês de aniversário do aposentado ou pensionista. Os documentos exigidos para apresentação no ato do recadastramento, seja nas agências do Banco do Brasil ou na Sede e Escritórios Regionais da SPPREV são:

- Original do documento oficial de identificação com foto (RG, RNE, CNH)
- Comprovante de inscrição no CPF/MF
- Comprovante de residência atualizado, com validade máxima de 90 dias.

Obs.: a) os documentos não são retidos pela agência bancária;

b) o recadastramento não poderá ser realizado mediante procuração outorgada pelo inativo ou pensionista;

c) os beneficiários que residem no Brasil em locais onde não existem agências do Banco do Brasil ou Escritórios Regionais da SPPREV, podem encaminhar à

6

Fls 07  
Yvette

SPPREV Declaração de Vida e Estado Civil, feita e assinada por tabelião de notas. Também é aceita Declaração de Vida, Estado Civil e Residência feita pelo próprio beneficiário desde que este documento contenha a assinatura do beneficiário com reconhecimento de firma por autenticidade (ou verdadeira).

d) no recadastramento realizado por representante legal do beneficiário (tutor, guardião ou curador) deverá se apresentada tutela, termo de guarda ou curatela, expedida no máximo há dois anos ou atualizada por meio da apresentação de certidão expedida pelo Cartório em que tramita o processo para confirmação pela autarquia da manutenção da condição de representante legal do beneficiário.

e) a SPPREV inclui mensagem nos Demonstrativos de Pagamento, no mês de aniversário, lembrando que é o mês de realização do recadastramento.

2- A Portaria SPPrev 395/2016 prevê que o recadastramento obrigatoriamente será feito nas agências do Banco do Brasil. Diante disto:

2.1- Quais agências estão habilitadas para o serviço?

**Resposta:** Todas as agências do Banco do Brasil estão autorizadas a realizar o recadastramento dos beneficiários da SPPREV, conforme dispõe cláusula contratual.

Após 6 (seis) meses da data de aniversário o recadastramento deverá ser realizado exclusivamente na Sede e Escritórios Regionais da SPPREV.

2.2- O aposentado ou pensionista poderá fazer o cadastro em qualquer agência ou em alguma específica, dependendo do seu local de moradia ou de pagamento do benefício?

**Resposta:** O aposentado ou pensionista poderá realizar o recadastramento em qualquer agência do Banco do Brasil, independentemente do seu local de residência. Ou seja, se no mês de aniversário ele estiver em outra cidade/estado, o recadastramento poderá ser realizado em qualquer agência dessa cidade/estado.

2

Fca 08  
yvette

2.3- Qual o procedimento em caso de problemas no sistema de atendimento por essa agência específica ou pela rede do Banco do Brasil?

**Resposta:** Ratificamos que o recadastramento pode ser realizado em qualquer agência do Banco do Brasil.

Havendo impossibilidade de atendimento pelo Banco do Brasil em razão de greve ou outro impedimento, nesse período o beneficiário poderá comparecer à Sede ou aos Escritórios Regionais da SPPREV ou encaminhar os atestados de vida descritos na resposta à pergunta 1, item c) para a realização de seu recadastramento.

Entretanto, para não prejudicar o aposentado ou pensionista, **a SPPREV nesse período de ocorrência de paralisação não suspende o pagamento de benefícios por conta do não recadastramento.**

A suspensão do pagamento pela SPPREV é efetivada somente 2 (dois) meses após o mês de aniversário.

2.4- É do conhecimento desta Diretoria que os canais de atendimento, em especial o telefone para contato 0800 e o canal de atendimento ao usuário, não funcionam corretamente, bem como os usuários relatam não receber respostas do correio eletrônico oficial?

**Resposta:** a SPPREV constantemente monitora as reclamações de falhas no atendimento de Call Center, sendo realizado periodicamente treinamento aos atendentes.

Todas e quaisquer reclamações, sugestões e/ou elogios dos usuários, via canal de atendimento ao usuário (Fale Conosco) são respondidas pelo serviço de Call Center e, periodicamente, são verificadas e supervisionadas pelo Setor de Atendimento Presencial e Call Center da SPPREV, visando oferecer resposta adequada e breve ao usuário.

3- Há relatos de aposentados e pensionistas que não conseguiram fazer o recadastramento em agências do Banco do Brasil fora do Estado de São Paulo e, por isso, tiveram que se deslocar às unidades centrais da SPPrev para a atualização.

2

Porém, há relatos de impedimento para ingresso no local e, como muitos não tiveram o cadastro atualizado, teria decorrido corte de pagamento. Diante disto:

3.1- Os servidores das unidades da SPPrev foram devidamente orientados para atender aos usuários no processo de recadastramento dos aposentados e pensionistas?

**Resposta:** Nenhuma pessoa (beneficiário ou não) é impedida de ingressar na área de atendimento aos usuários da SPPREV, seja na Sede ou nos Escritórios Regionais.

A alternativa que conseguimos visualizar para esta reclamação, seria o fato do beneficiário não apresentar os documentos solicitados, e o atendente não poder realizar o recadastramento, orientando o aposentado ou pensionista a retornar com os referidos documentos.

3.2- Os beneficiários recebem comprovação de comparecimento e de recadastramento, quer nas agências do Banco do Brasil, quer nas unidades da SPPrev?

**Resposta:** A SPPREV e o Banco do Brasil entregam ao beneficiário o comprovante do Recadastramento.

3.3- Muitos beneficiários relataram desconto indevido por demora no recadastramento, apesar de terem feito no período indicado, por conta dos problemas com o banco conveniado. Que medidas administrativas serão tomadas para correção desse erro?

**Resposta:**

1. Em virtude da verificação de falhas pontuais e irregularidades na prestação dos serviços pelo Banco do Brasil, como por exemplo, o não envio das informações de recadastramentos realizados, a SPPREV aplicou advertências em 2016 e 2017, seguidas de duas multas contratuais (no valor de 500 UFESPs cada) à instituição bancária. Além disso, a autarquia comunica imediatamente ao Banco do Brasil os problemas sinalizados pelos beneficiários pelos canais de atendimento para correção imediata de todas as demandas.

8

Fls (10)  
ywkk

2. Conforme é do conhecimento de todos, a legislação tributária estabelece procedimentos para o desconto do Imposto de Renda e a SPPREV cumpre tais regras.

O cálculo do imposto de renda é **por regime de caixa** (não é por regime de competência). Portanto, quando o beneficiário deixa de se recadastrar tendo seu benefício suspenso, o pagamento da remuneração mensal referente ao período de suspensão (que poderá ser de 1 mês ou mais) será somado à remuneração mensal do mês de crédito, gerando assim o cálculo do imposto de renda sobre uma base maior.

Exemplo: um aposentado ou pensionista que recebe remuneração mensal de R\$ 1.900,00 não tem tributação para o Imposto de Renda. Se o pagamento deste beneficiário for suspenso por 1 mês ou mais, ele será tributado conforme a tabela do imposto de renda: de R\$ 1.903,99 até R\$ 2.826,65 à alíquota de 7,5% ou de 2.826,66 até 3.751,05 à alíquota de 15%.

3.4- No caso de fechamento das agências bancárias, por conta de greve de seus funcionários, qual procedimento deve ser realizado?

**Resposta:** Vide resposta ao item 2.3.

4- Por fim, há relatos de descontos indevidos e duplicados de Imposto de Renda retido na fonte, nos holerites dos beneficiários de aposentadoria e pensão. Qual a motivação e a justificativa para essa duplicidade de desconto?

**Resposta:** Para os beneficiários da SPPREV que tenham mais de um benefício, o cálculo do imposto de renda é realizado pelo consolidado dos dois valores (valor bruto da aposentadoria somado ao valor bruto da pensão, deduzidos os valores permitidos por lei) e aplicado o percentual de acordo com a tabela do imposto de renda. O valor do imposto de renda obtido é descontado proporcionalmente ao valor de cada benefício.

8

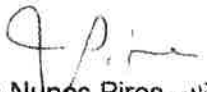
Fls 11  
yvette

Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Parcela a Deduzir do IR (R\$)
Até 1.903,98	isento	-
De 1.903,99 até 2.826,65	7,5	142,80
De 2.826,66 até 3.751,05	15,0	354,80
De 3.751,06 até 4.664,68	22,5	636,13
Acima de 4.664,68	27,5	869,36

Valor desconto por dependente: R\$ 189,59

Valor dedução para > 65 anos: R\$ 1.903,98

SÃO PAULO PREVIDÊNCIA - SPPREV

  
Maria Nunes Pires  
Diretora de Relacionamento com o Segurado  
M. NUNES PIRES  
Diretora de Relacionamento com o Segurado  
M. NUNES PIRES



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DA FAZENDA  
GABINETE DO SECRETÁRIO

Fls. 12

**Interessado:** ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**Assunto:** Requerimento de Informação nº 91/2017.  
**Deputado:** CARLOS GIANNAZI.

Fls.:  
*Yvette*  
YVETTE FARKUH  
Assistente Téc. de Gabinete II

Com as informações prestadas pela **São Paulo Previdência – SPPrev**, referentes ao Requerimento de Informação nº 91/2017, encaminhe-se à Assessoria Técnica da Casa Civil.

São Paulo, 11 de abril de 2017.

**HELICIO TOKESHI**  
Secretário da Fazenda

YF.