



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ  
Rua Jorge Dumar, 1703 - Bairro Jardim América - CEP 60410-426 - Fortaleza - CE -www.ifce.edu.br

## RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA Nº 6/2018-05

**Senhores Gestores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará  
– IFCE,**

Com a finalidade de atender aos trabalhos da Unidade de Auditoria Interna – AUDIN, referente à Ação 05 – Auditoria em Aposentadoria e/ou Pensão do Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT de 2018, e no anseio de dar suporte a essa gestão, evidenciaram-se os mais relevantes achados e, conseqüentemente, apresentaram-se recomendações à luz dos diplomas legais, a fim de que as irregularidades e/ou impropriedades encontradas sejam sanadas e que as boas práticas sejam reconhecidas e tomadas como referências para a Gestão de Pessoas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará.

### **I) ESCOPO DOS EXAMES**

A aposentadoria, pauta do trabalho, é um benefício assegurado ao servidor público que completar os requisitos estabelecidos em lei, podendo ser dos seguintes tipos: Compulsória, por Invalidez e Voluntária.

A aposentadoria Compulsória é devida ao servidor ao ter completado determinada idade, independente do sexo, com proventos proporcionais ao tempo de contribuição. A por Invalidez é devida ao servidor que se encontre permanentemente incapaz de exercer atividade laborativa e que também não pode ser readaptado em outro cargo, conforme perícia médica oficial. O benefício é pago por enquanto permanecer a incapacidade, podendo a administração, a qualquer momento, reavaliar a situação por meio de sua junta médica. Por fim, existe a Aposentadoria Voluntária que é concedida ao servidor que cumpriu os requisitos mínimos previstos na Constituição Federal.

Já a Pensão Civil, outro ponto da ação em tela, é um benefício previdenciário devido aos dependentes do segurado, podendo ser temporária ou vitalícia.

A verificação da correta concessão de aposentadoria e pensão é de grande importância no sentido de assegurar conformidade dos atos administrativos com a legislação pertinente, bem como com o fim de aumentar a eficácia dos controles internos.

O presente relatório de auditoria busca verificar os controles internos na concessão de aposentadoria e pensão, assim como analisar a regularidade da concessão do referido direito em face à legislação vigente. A ação que originou este relatório se propõe a apresentar recomendações com o intuito preventivo, assim como medidas corretivas para possíveis impropriedades e/ou irregularidades detectadas no curso da ação.

O objeto desta ação de auditoria são os processos de concessão de aposentadorias e pensões, dos servidores do IFCE, delimitados no corte temporal que contempla as concessões do ano de 2017, assim como o primeiro semestre do ano de 2018. Do produto da delimitação foi aplicada uma amostra aleatória de 10%. Cumpre ressaltar que os aludidos processos são originários dos *campi* Crato e Iguatu e da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP.

É competência de a Auditoria Interna verificar o desempenho da gestão da entidade, visando a comprovar a legalidade e a legitimidade dos atos e a examinar os resultados quanto à economicidade, à eficácia, à eficiência da gestão orçamentária, financeira, patrimonial, de pessoal e demais sistemas administrativos operacionais; testar a consistência desses atos, de modo a diminuir a possibilidade de incorreções e/ou atos de impropriedades ou irregularidades.

O Quadro 01 apresenta os processos de aposentadorias selecionados na amostra, provenientes da PROGEP e dos *campi* Crato e Iguatu.

**Quadro 01 – Concessões de aposentadorias contempladas, pela amostra, que foram analisadas na Ação 05 do PAINT/2018**

SERVIDOR	MATRÍCULA	PROGEP/CAMPUS	APOSENTADORIA
A. W. DE S.	120****	PROGEP	Invalidez
F. L. X.	26990*	PROGEP	Voluntária
H. C. DE A. F.	473***	IGUATU	Voluntária
J. O. P. N.	26951*	PROGEP	Voluntária
M. A. F. B.	267***	PROGEP	Voluntária
M. I. T. P.	144****	PROGEP	Invalidez
P. K. F. C.	26964*	PROGEP	Voluntária
V. R. DE A.	26968*	PROGEP	Voluntária

Fonte: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas-PROGEP.

O Quadro 02, por sua vez, demonstra os processos de pensões selecionados na amostra, provenientes da PROGEP e dos *campi* Crato e Iguatu.

**Quadro 02 – Concessões de pensões contempladas, pela amostra, que foram analisadas na Ação 05 do PAINT/2018**

<b>SERVIDOR</b>	<b>MATRÍCULA</b>	<b>PROGEP/CAMPUS</b>	<b>PENSÃO</b>
M. C. F. DE A.	26976*	PROGEP	Vitalícia
V. A. DE S.	26979*	PROGEP	Vitalícia

Fonte: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas-PROGEP.

## **II) VERIFICAÇÃO**

Na execução da Ação 05 – Auditoria em Aposentadoria e/ou pensão - PAINT de 2018, buscou-se verificar:

1. A existência de controles quanto à concessão de aposentadoria e pensão, bem como o seu posterior monitoramento de forma efetiva e permanente;
2. O cumprimento das seguintes normas:
  - Constituição Federal de 1988;
  - Lei Nº 8.112/90;
  - Lei Nº 10.887/2004;
  - Orientação Normativa - TCU Nº 16 de 29 de setembro de 1997;
  - Orientação Normativa SRH MP Nº 08, de 05 de novembro de 2010;
  - Orientação Normativa SEGEP MP Nº 15, de 23 de dezembro de 2013;
  - Orientação Normativa SEGEP MP Nº 16, de 23 de dezembro de 2013;
  - Orientação Normativa SEGEP MP Nº 01, de 2 de janeiro de 2017 e
  - Orientação Normativa – TCU Nº 78, de 21 de março de 2018.
3. Acórdãos e boas práticas recomendadas pelo Tribunal de Contas da União – TCU.
4. Manual de Procedimentos – Aposentadoria do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, de agosto de 2017; e Aposentadorias e Pensões – Perguntas e Respostas 2017 CGÃO/CISET/PR.

## **III) LIMITAÇÕES**

Informamos que não houve restrições aos trabalhos executados pela equipe de auditoria no período da Ação 05 – Auditoria em Aposentadoria e/ou Pensão - PAINT de 2018.

## **IV) CONSTATAÇÕES**

Considerando a importância da clareza das peças exaradas por esta Unidade de Auditoria, para o auditado, dividimos, didaticamente, o Relatório da seguinte forma:

1.1.1) Avaliação do Controle Interno da PROGEP e dos *campi* quanto à Concessão de Aposentadoria e Pensão;

1.1.2) Formalização Processual; e

1.1.3) Inobservância da Legislação.

Seguem as constatações, deste Relatório, identificadas pela equipe de auditoria.

### **1. ÁREA: GESTÃO DE PESSOAS – FOLHA DE PAGAMENTO**

#### **1.1 SUBÁREA: MOVIMENTAÇÃO**

##### **1.1.1 ASSUNTO: AVALIAÇÃO DO CONTROLE INTERNO DA PROGEP E DOS CAMPI QUANTO À CONCESSÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO.**

###### **1.1.1.1 CONSTATAÇÃO: Fragilidade no Controle da Concessão de Aposentadoria/Pensão.**

A Auditoria Interna no firme propósito de cumprir o seu ofício e em desenvolvimento de suas atividades prescritas no Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT de 2018, precisamente na sua ação 05, examina a integridade, a adequação e a eficácia dos controles internos do IFCE quanto à concessão de Aposentadoria /Pensão. As concessões de tais direitos são requeridas nos *campi* Crato e Iguatu e na Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP.

O Controle Interno é de máxima importância, constitui-se numa ferramenta fundamental para a qualidade dos serviços prestados, considerando-se como instrumento de controle dos gastos públicos, sendo indispensável no âmbito da Administração Pública. É visto como um fator organizacional muito forte para a tomada de decisões. Além de gerar ganho e economia na gestão pública, dá auxílio e direcionamento relacionados à legalidade e economicidade nas áreas multidisciplinares. É um meio para fortalecer e respaldar o gestor público nas suas decisões e no monitoramento do que foi planejado de maneira segura e responsável. É visível a sua influência, ademais demonstra os resultados positivos, consequência das aplicações de seus procedimentos de forma a mostrar melhorias patrimoniais, financeiras e administrativas para a administração pública. Não obstante o controle interno ser de grande importância, o IFCE necessita ser mais vigilante quanto ao aspecto da concessão da aposentadoria e pensão, pois não apresenta um fluxograma padronizado para concessão dos aludidos direitos. A afirmação tem por base as respostas dadas às solicitações de auditoria interna Nº 117 pelos *campi* Crato e Iguatu e 130/2018 pela PROGEP. Os processos que estavam sob a verificação da Auditoria Interna indicaram que não há uma uniformização.

Recomenda-se a criação de um fluxograma, a fim de tornar os procedimentos operacionais padrões, estabelecendo, desta forma, um caminho a ser seguido pelos *campi*, bem como pela PROGEP na concessão dos direitos supracitados.

Dada a importância do controle mormente o preventivo, a corte suprema de contas - TCU tem apresentado manifestação favorável a esta prática por meio dos seus acórdãos N° 1426/2015 e N° 1074/2009 – TCU – Plenário, respectivamente. Senão vejamos:

“9.1. Determinar ao Ministério da Saúde que:

9.2.2. Estabeleça medidas concretas para, em **controle preventivo**, aprimorar as análises acerca da capacidade técnico-gereencial da entidade (...)” (grifo nosso)

Acórdão N° 1074/2009 – TCU – Plenário

“Uma estrutura de governança forte e eficiente representa uma primeira instância de controle da Administração Pública, o que faz com que a atuação do Tribunal na melhoria e fortalecimento do sistema de governança das organizações públicas constitua uma forma de **controle preventivo** e um mecanismo de articulação e indução da rede de controle.

Assim, uma estrutura de governança forte e eficiente para o Setor Público Federal, seria, na prática, uma primeira instância de controle para o TCU. Portanto, a atuação do Tribunal na melhoria e no fortalecimento do sistema de governança das organizações públicas e empresas estatais se constituiria numa ação de **controle preventivo** e em um mecanismo de articulação e indução da rede de controle.” ( grifo nosso)

Outro aspecto que corrobora a fragilidade do controle é a ausência de política de manutenção de gestão sobre o tempo de contribuição averbado e registrado no Siape de seus servidores, de modo a planejar, tempestivamente, a necessidade de reforço de capital humano, como forma de assegurar as metas e objetivos traçados por esta instituição. Essa política de tempo trata-se de processo contínuo que deve ser iniciado quando do ingresso do servidor, haja vista que alguns servidores já tem um tempo expressivo de contribuição por estarem vindo de outros órgãos, situação que, provavelmente, terá tempo de serviço abreviado nesta instituição. Um gerenciamento eficiente de situações desta natureza poderá evitar que interrupções inesperadas de servidores comprometam a prestação de serviço do IFCE na comunidade que está inserido. A gestão sobre o tempo de contribuição averbado e registrado no Siape de seus referidos servidores deve ser produto de um planejamento, para posterior tomada de decisão relacionada com concursos, seleção temporária, alocação de turnos, treinamento e plano de sucessão. Tal planejamento perpassa toda organização e requer uma fluente comunicação entre a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP e as áreas estratégicas do IFCE.

Ademais, as informações prestadas pela PROGEP extraídas do Sistema Unificado de Administração Pública - SUAP não estão alinhadas com o Sistema E-Pessoal do Tribunal de Contas da União - TCU, por exemplo, a Audin solicitou a relação dos aposentados e pensionista. Nesta lista disponibilizada pela Pró-Reitoria, os aposentados

de matrícula 1442772 e 1207298 aparecem como aposentados de maneira voluntária, entretanto quando feito o cotejamento com o sistema E-Pessoal, observou-se que suas aposentadorias foram motivadas em razão de sua invalidez.

Outro fato verificado, pela equipe de Auditoria, que mostra a deficiência do controle, foi o registro a destempo dos aposentados e pensionista no sistema E-Pessoal, pertencente ao Tribunal de Contas da União – TCU. O descumprimento desta determinação evidencia a fragilidade no controle, bem como pode causar aos responsáveis sanções, conforme o art. 7º, § 4º da Instrução Normativa Nº 78 de 21 de março de 2018 do Tribunal de Contas da União.

**MANIFESTAÇÃO DA ÁREA AUDITADA - CAMPUS CRATO:** O *Campus Crato* apresentou a seguinte manifestação: “Apesar de não existir fluxograma dos processos de aposentadoria e pensão, o *campus* de Crato segue fielmente as orientações da PROGEP. Utilizamos o Check List fornecido pela referida Pró-Reitoria sempre numa mesma uniformização de procedimentos.

Há um cuidado excessivo para não fazer aposentadorias e pensões que estejam fora das normas legais, apesar de possuímos o sistema SIAPE e o simulador de aposentadoria da Controladoria Geral da União – CGU, ainda assim fazemos uma simulação de forma manual para evitar contagem de tempo indevido.

Um exemplo do cuidado está na concessão de aposentadoria docente. Quando um professor procura o Departamento de Recursos Humanos para informar da intenção de aposentar é verificado se o mesmo possui tempo em outros órgão e foi redistribuído para o IFCE. De imediato é emitido ofício ao outro órgão de origem para que esse informe se o tempo de trabalho no referido órgão foi em sala de aula, exatamente para cumprir um dos itens obrigatórios do Check List do processo de aposentadoria

Sempre são levadas em conta às diligências apresentadas em processos anteriores para sanar eventuais falhas na confecção do processos ou nos preenchimentos dos dados no sistema SISAC e atualmente no E-Pessoal.

Tomamos todos os cuidados para cumprir os prazos do TCU para cadastramento dos atos no sistema -E-pessoal e disponibilização dos processos à CGU e TCU.

Quanto fragilidade do controle na ausência de política de manutenção de gestão sobre o tempo de contribuição averbado no SIAPE, com a opção de concessão do abono de permanência a grande maioria dos servidores que completa requisitos para aposentadoria preferem continuar trabalhando e receber referido abono. Hoje no *campus* de Crato temos 20 servidores recebendo, o que representa em torno de 10% do número de servidores efetivos Ao se procurar os servidores para perguntar quando desejam se aposentar, nem eles mesmos sabem.

Entendemos não haver como se ter uma previsão segura do numero de servidores que solicitarão a aposentadoria, pode se ter previsão de quantos tem direito de solicitar aposentadoria.”

**ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:** A AUDIN acolhe a manifestação do *Campus Crato*, no entanto a recomendação 001 permanece e será monitorada em momento posterior, por esta equipe de auditoria, dada a importância da coordenação de aposentadoria e pensão estruturada no *campus*, com vistas a suprir as necessidades da referida coordenação.

**MANIFESTAÇÃO DA ÁREA AUDITADA - CAMPUS IGUATU:** O *Campus Iguatu* se manifestou nos seguintes termos: “Informamos que o *Campus Iguatu* não tem em seu organograma a Coordenadoria de Aposentadoria e Pensão, porém essa atribuição é desenvolvida pela Coordenadoria de Administração de Pessoal. Essa coordenadoria segue para a instrução dos processos um check list enviado pela PROGEP. A coordenadoria de Administração de Pessoal é formada por um único servidor que, obviamente, acumula outras funções, por isso, nem sempre as atividades são realizadas de forma tempestiva.

**ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:** A AUDIN mantém a recomendação, haja vista, pela narrativa do próprio *campus*, não existir um setor ou coordenadoria estruturada com capital humano suficiente para atender às demandas de tal coordenadoria

**MANIFESTAÇÃO DA ÁREA AUDITADA – PROGEP/COAP:** A PROGEP se manifestou da seguinte forma: “Informamos que os servidores que atuam junto a Coordenadoria de Aposentadoria da Progeo, apesar de em número insuficiente para atender a demanda de toda a instituição, são servidores cumpridores de seus deveres funcionais e diligentes na análise e instrução dos processos, buscando sempre observar, estritamente, as normas em vigor, as orientações exaradas pelo órgão Central do SIPEC e pelos demais órgãos de Controle.

Cumprido destacar, que no segundo semestre de 2018 ocorreu a renovação de quase 100% da força de trabalho na Coordenadoria de Aposentadoria e Pensão, situação que se somou a um volume anormal de aposentadorias, notadamente oriundas do *campus* de Fortaleza - que ainda não possui o setor de gestão de pessoas totalmente estruturado - a qual impactou as ações rotineiras do setor. Aliado a esse cenário, a mudança do sistema de registro dos atos do TCU (e-pessoal) exigiu aprendizado e muitas vezes retrabalho no caso de processos já cadastrados no SISAC, que não migraram para o novo sistema.

Quanto à necessidade de fluxograma, entendemos não impactar nas concessões de aposentadorias e pensões, haja vista o trâmite ser bem simples (requerimento no *campus* – PROGEP – Gabinete do Reitor) e possuir um *check list* a ser observado quando da instrução processual. No entanto, esta Pró-reitoria tem envidado esforços para cumprir os prazos de cadastramento dos atos no sistema e-pessoal.”

**ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:** A AUDIN acolhe a manifestação da PROGEP, mas mantém a constatação e irá acompanhar o atendimento da recomendação 001, na ação de monitoramento, em virtude da relevância do controle para correta execução da concessão de aposentadoria/pensão.

**RECOMENDAÇÃO 001:** Reestruturar a Coordenadoria de Aposentadoria e Pensão (COAP), com o suporte necessário que garanta que as atividades relacionadas a essa coordenadoria sejam realizadas de forma tempestiva e segura. Encorajamos a gestão a essas práticas com a finalidade de fortalecer o controle, e a consequente mitigação dos riscos.

## **1.1.2. ASSUNTO: FORMALIZAÇÃO PROCESSUAL**

### **1.1.2.1 Registro Extemporâneo da Concessão de Aposentadoria/Pensão no Sistema E-Pessoal**

O Tribunal de Contas da União - TCU, conforme artigo 71, inciso III da Constituição Federal tem a competência para apreciar, para fins de registro, a legalidade dos atos administrativos de pessoal, como admissão, aposentadoria, reforma e pensão. Quando os referidos atos forem considerados legítimos, serão ratificados; mas se ilegais, recusados. Esta atribuição está pautada na legalidade e na obediência aos princípios da Carta Magna.

O professor Rafael Da Cás Maffini (2005, p. 146) evidencia a função do TCU quanto à verificação da legalidade dos atos administrativos de pessoal sujeitos a registro, conforme prescrição na Lei Maior. Ressalta-se que tal apreciação consiste na verificação da validade dos atos administrativos para aqueles que estão ingressando em função pública, requerendo aposentadoria ou pensão.

Em face dos comentários supracitados e por ser aposentadoria um ato administrativo composto, necessitando, portanto, da homologação do Tribunal de Contas da União - TCU, verificou-se que a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas do IFCE tem feito o registro do ato, entretanto acontece a destempo, conforme Quadro 03. O achado vai de encontro às determinações da Corte Suprema de Contas, que define um prazo máximo de 90 dias para o aludido registro acontecer, contudo a equipe de auditoria encontrou situações em que não há registro. A título de exemplo, pode-se mencionar a pensão de matrícula 026976\*.

A Instrução Normativa do Tribunal de Conta da União - TCU N° 78 de 21 de março de 2018, manifestou-se acerca da obrigatoriedade de registro tempestivo, senão vejamos:

Art. 6º **A omissão de informações nos atos cadastrados no e-Pessoal**, o lançamento de dados falsos e/ou incorretos no sistema, ou o uso de perfil por terceiros, poderão ensejar a aplicação da multa no inciso II do art. 58 da Lei 8.443/1992 aos responsáveis, sem prejuízo de outras sanções de natureza



administrativa, civil ou penal, que se revelarem pertinentes.  
(grifo nosso)

Art. 7º As informações pertinentes aos atos de admissão e **de concessão** deverão ser cadastradas no e-Pessoal para fins de exame e **registro no prazo de 90 (noventa) dias**, contados:  
(grifo nosso)

I – da data de sua publicação ou, em sendo esta dispensada, da data de assinatura do ato;

§ 4º Os responsáveis a que se refere o art. 6º que derem causa ao descumprimento dos prazos deste artigo estarão sujeitos às sanções previstas no inciso II do art. 58 da Lei 8.443/1992, sem prejuízo de outras que se revelarem pertinentes, de ordem administrativa, civil ou penal, previstas no ordenamento jurídico.

Art. 8º Os órgãos de pessoal deverão consignar nos assentamentos individuais do beneficiário as informações relativas aos atos de que trata o art. 2º e o resultado da apreciação destes pelo Tribunal, para fins de eventual exame posterior.

A competência do Tribunal de Contas da União para apreciar os atos de aposentadoria e pensão, conforme a Constituição Federal:

Art. 71. O controle externo, a cargo do Congresso Nacional, será exercido com o auxílio do Tribunal de Contas da União, ao qual compete:

III - apreciar, para fins de registro, a legalidade dos atos de admissão de pessoal, a qualquer título, na administração direta e indireta, incluídas as fundações instituídas e mantidas pelo Poder Público, excetuadas as nomeações para cargo de provimento em comissão, bem como a das **concessões de aposentadorias, reformas e pensões**, ressalvadas as melhorias posteriores que não alterem o fundamento legal do ato concessório; (grifo nosso)

As datas do registro da concessão de aposentadoria e pensão estão expressas no Quadro 03.

### Quadro 03 - Datas do registro da concessão de aposentadoria/pensão

SIAPE	APOSENTADORIA/PENSÃO	PROGEP/CAMPUS	DATA DO CADASTRO	DATA CONFORME IN TCU Nº 78/2018
026788*	APOSENTADORIA	PROGEP	27/06/2017	13/05/2017
473***	APOSENTADORIA	IGUATU	31/10/2017	29/09/2017
026951*	APOSENTADORIA	PROGEP	26/07/2017	15/06/2017
120****	APOSENTADORIA	PROGEP	24/08/2018	15/06/2017
26964*	APOSENTADORIA	PROGEP	24/11/2017	19/09/2017
26968*	APOSENTADORIA	PROGEP	04/04/2018	27/07/2017

026979*	PENSÃO	PROGEP	04/04/2018	19/05/2017
026976*	PENSÃO	PROGEP	NÃO HÁ	08/01/2018

Fonte: E-PESSOAL.

**MANIFESTAÇÃO DA ÁREA AUDITADA - CAMPUS IGUATU:** O *Campus* se manifestou nos seguintes termos: “O *Campus* Iguatu reconhece que alguns processos foram cadastrados no E-Pessoal um certo tempo após inclusão no SIAPE, isso ocorreu devido à licença capacitação do servidor responsável. Informamos que essa situação já está resolvida.”

**ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:** A AUDIN acata a manifestação do *Campus* Iguatu, mas em momento oportuno irá avaliar o implemento das recomendações 002 e 003.

**MANIFESTAÇÃO DA ÁREA AUDITADA – PROGEP/COAP:** A PROGEP se manifestou da seguinte forma: “No segundo semestre de 2018, em virtude da movimentação decorrente dos concursos de remoção, houve a renovação de quase 100% da força de trabalho na Coordenadoria de Aposentadoria e Pensão, demandando adaptação e um processo de aprendizado para possibilitar aos novos servidores a compreensão e análise dos processos e rotinas do setor referentes a concessão de aposentadorias e pensões. Aliado a esse cenário, a mudança do sistema de registro dos atos do TCU (e-pessoal) exigiu aprendizado e muitas vezes retrabalho no caso de processos já cadastrados no SISAC, que não migraram para o novo sistema.

No entanto, esta Pró-reitoria tem envidado esforços para cumprir os prazos de cadastramento dos atos no sistema e-pessoal, bem como para atender às diligências pendentes. Visando a melhoria dos processos de controle primário, informamos que está programada para o ano de 2019 a realização de ação de capacitação dos servidores na área de concessão de aposentadoria, pensão, averbação e previdência.”

**ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:** A equipe de Auditoria Interna acolhe o posicionamento da PROGEP, porém as recomendações 002 e 003 serão monitoradas em momento posterior, por esta equipe de auditoria.

**RECOMENDAÇÃO 002:** Recomenda-se ao IFCE que nos atos de aposentadoria e pensão, após inclusão de informações obrigatórias no SIAPE, cadastre tempestivamente a concessão no sistema E-Pessoal do TCU.

**RECOMENDAÇÃO 003:** Recomenda-se ao IFCE que nos atos de aposentadoria e pensão que foram cadastrados, mas que permanecem com pendências, por parte da PROGEP, que alimente esses campos sanando todas as possíveis pendências.

### 1.1.2.2 CONSTATAÇÃO: Divergências das Informações nos sistemas SUAP e E-Pessoal

Analisando a resposta à SAI 117/2018, observou-se que a relação de aposentados e pensionistas disponibilizada pela PROGEP, extraída do Sistema Unificado de Administração Pública - SUAP, apresentava algumas informações divergentes quando comparada com o sistema E-Pessoal do TCU. Na relação oriunda da PROGEP, os servidores de matrículas 120\*\*\*\* e 144\*\*\*\*, respectivamente, estavam identificados como aposentados voluntariamente, no entanto em consulta ao E-Pessoal/SISAC, constatou-se que a motivação das referidas aposentadorias foi a invalidez. A situação narrada de identificação de inconsistências subsidia a análise da Auditoria Interna, evidenciando, desta forma, a fragilidade no controle no armazenamento de informação no sistema SUAP, bem como falta de atualização nos cadastros.

Assim, as impropriedades na modalidade de aposentadoria são apresentadas no Quadro 04.

#### Quadro 04 - Divergências das informações nos sistemas SUAP e E-Pessoal

PROGEP/CAMPUS	SIAPE	LISTA DA PROGEP	E-PESSOAL
PROGEP	120****	Aposentadoria Voluntária	Aposentadoria por Invalidez
PROGEP	144****	Aposentadoria Voluntária	Aposentadoria por Invalidez

Fonte: E-Pessoal TCU.

**MANIFESTAÇÃO DA ÁREA AUDITADA – PROGEP/COAP:** A PROGEP apresentou a seguinte manifestação: “A listagem (SEI 0258233), disponibilizada no processo SEI Nº 23255.007103/2018-41, foi extraída do SUAP e não contém o fundamento da aposentadoria detalhado, senão vejamos:

- A. W. DE S 120\*\*\*\* - 41123: Diploma: Não definido, Tipo: EC41 40 I 6-A EC70 INT, APOSENTADORIA - EC 41/2003, Data: 15/03/2018; e,

- M. I. T. P. 144\*\*\*\* - 41042: Diploma: Não definido, Tipo: EC41 40 I INT, APOSENTADORIA - EC 41/2003, Data: 27/06/2018.

Ademais, é possível verificar que os fundamentos acima, em destaque sublinhados, correspondem a aposentadoria por invalidez e não voluntária. O termo "INT" se refere a aposentadoria por invalidez, com proventos integrais.

Quanto às Recomendações 004 e 005 do Relatório Preliminar, informamos que os dados do SUAP são extraídos do SIAPE, por meio de atualizações

realizadas pela DGTI/IFCE na base de dados do SUAP, assim, sempre há um *delay*, haja vista que as extrações dos dados ocorrem após fechamento da folha de pagamento. Destaque-se ainda que o formato dos relatórios do SUAP são funcionalidades intrínsecas do próprio Sistema, não sendo possível à PROGEP alterar as informações constantes nos Relatórios, sob pena de ter que elaborar relatórios de forma manual.”

**ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:** Embora a listagem (SEI 0258233) contenha legenda no final com Aposentadoria por Invalidez, Aposentadoria Compulsória e Aposentadoria Voluntária, classificadas por cores, e os servidores de matrículas 120\*\*\*\*e 144\*\*\*\* demonstrem classificação de Aposentadoria Voluntária, quando deveriam indicar Aposentadoria por Invalidez; a AUDIN acolhe a manifestação da PROGEP, por entender que a codificação apresentada permite identificar o tipo de aposentadoria, e, também, suprime do Relatório de Auditoria Interna as recomendações 004 e 005, citadas a seguir:

**RECOMENDAÇÃO 004:** Recomenda-se que a PROGEP atualize periodicamente o sistema SUAP, com o propósito de que a informação extraída seja confiável e que se mantenha em consonância com o sistema E-Pessoal.

**RECOMENDAÇÃO 005:** Recomenda-se que a PROGEP seja mais diligente ao prestar suas informações quando solicitadas pelos órgãos de controle, para que por meio das referidas informações esses órgãos consigam produzir um diagnóstico e formar um juízo de valor de forma consistente.

### **1.1.3 ASSUNTO: INOBSERVÂNCIA DA LEGISLAÇÃO.**

#### **1.1.3.1 CONSTATAÇÃO: Contribuição Social Descontada a Menor de Aposentado**

O servidor público aposentado no Regime Próprio de Previdência Social - RPPS pode voltar a contribuir, caso o valor dos proventos de sua aposentadoria ou pensão deixada para seus dependentes, seja maior que o teto fixado para os beneficiários do Regime Geral de Previdência Social - RGPS (R\$ 5.645,80).

Com o advento da edição da Emenda Constitucional N° 41, publicada no dia 19/12/2003, foi incorporado no texto constitucional o §18 do art. 40, a determinação da incidência de contribuição previdenciária sobre os proventos de aposentadoria e pensão que ultrapassem o teto do Regime Geral de Previdência Social - RGPS, cuja alíquota é a mesma utilizada pelos servidores titulares de cargos efetivos.

Adentrando na seara da taxação dos inativos, o aludido §18 da Constituição Federal determina que a partir de sua vigência, os servidores os quais se aposentarem com proventos maiores que o teto do RGPS, deverão contribuir tendo como fato gerador o excedente ao teto.

Considerando as informações elencadas acima, a equipe da AUDIN, no desenvolvimento da sua ação 05/2018 - Auditoria em Aposentadoria e/ou Pensão, encontrou situação destoante com os normativos pátrios. Foi checado o desconto da previdência social a menor do servidor aposentado de SIAPE 026990\*. O valor descontado é de R\$ 1.030,42 (hum mil e trinta reais e quarenta e dois centavos), contudo o valor devido, segundo a legislação, é de R\$ 1.651,45 (hum mil seiscentos e cinquenta e um real e quarenta e cinco centavos), episódio que se repetiu em meses pretéritos. Enfatiza-se que o problema relatado ocasionou prejuízo ao erário. Isso posto, sabe-se que a competência privativa do cálculo do valor da contribuição social é da administração pública através de servidores especializados para tanto. Reforça-se a necessidade do zelo pela administração pública e a urgência na correção do problema detectado.

Nas lições de José dos Santos Carvalho Filho: “A Administração Pública comete equívocos no exercício de sua atividade, o que não é nem um pouco estranhável em vista das múltiplas tarefas a seu cargo. Defrontando-se com esses erros, no entanto, pode ela mesma revê-los para restaurar a situação de irregularidade. Não se trata apenas de uma faculdade, mas também de um dever, pois que não se pode admitir que, diante de situações irregulares, permaneça inerte e desinteressada. Na verdade, só restaurando a situação de regularidade é que a Administração observa o princípio da legalidade, do qual a autotutela é um dos mais importantes corolários” (Manual de Direito Administrativo, 14º edição, Editora Lúmen Júris, pg. 23-24).

O Quadro 05 ilustra, didaticamente, a situação narrada.

#### **Quadro 05 – Contribuição social descontada a menor de aposentado**

<b>APOSENTADO</b>	<b>SIAPE 026990*</b>
PROVENTO BASICO	8.833,96
ANUENIO-ART. 244 LEI 8112/90	618,37
VPNI ART.62-A LEI 8112/90	55,46
RT - RETRIB. POR TITULAÇÃO	11.151,28
PER CAPITA - SAUDE SUPLEMENTAR	238,56
CONT P.SEGURIDADE SOCIAL APOS	(1.030,42)
<b>LIQUIDO</b>	<b>19.867,21</b>

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPENET).

O Quadro 06 demonstra como deveria ser o cálculo do provento, juntamente com as incorporações do aposentado.

#### **Quadro 06 - Cálculo do provento e incorporações do aposentado**

<b>APOSENTADO</b>	<b>SIAPE 026990*</b>
PROVENTO BASICO	8.833,96
ANUENIO-ART. 244 LEI 8112/90	618,37
VPNI ART.62-A LEI 8112/90	55,46

RT - RETRIB. POR TITULAÇÃO	11.151,28
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>20.659,07</b>

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPENET).

O Quadro 07 explicita como deveria ser o cálculo da contribuição da previdência social, do aposentado, à luz dos normativos vigentes.

#### Quadro 07 - Cálculo da Taxação dos Inativos

<b>APOSENTADO</b>	<b>SIAPE 026990*</b>
TOTAL	20.659,07
TETO DO RGPS	(5.645,80)
<b>BASE DE CÁLCULO PARA TAXAÇÃO</b>	<b>15.013,27</b>
PERCENTUAL	X 11%
<b>CONTRIBUIÇÃO PARA PREVIDÊNCIA SOCIAL</b>	<b>1.651,45</b>

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria do IFCE.

**MANIFESTAÇÃO DA ÁREA AUDITADA – PROGEP/COAP:** A PROGEP apresentou a seguinte contestação acerca da contribuição social descontada a menor: “O servidor em questão foi aposentado com fundamento no Art.3º, da Emenda Constitucional nº 47/2005, com paridade total. No entanto, em março de 2017 (SEI 0444661), foi concedida isenção de imposto de renda por ser portador de doença especificada em lei, e dessa forma, a base de cálculo para contribuição previdenciária se submete ao que estabelece o Art. 40, § 21 da CF/88:

Art. 40§ 21. A contribuição prevista no § 18 deste artigo incidirá apenas sobre as parcelas de proventos de aposentadoria e de pensão que superem o dobro do limite máximo estabelecido para os benefícios do regime geral de previdência social de que trata o art. 201 desta Constituição, quando o beneficiário, na forma da lei, for portador de doença incapacitante. (Incluído pela Emenda Constitucional Nº 47, de 2005)

Quanto às Recomendações 006 e 007 do Relatório Preliminar, estas foram atendidas uma vez que essa Pró-reitoria atuou em respeito ao princípio da legalidade.”

**ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:** As recomendações 006 e 007 foram suprimidas do Relatório de Auditoria Interna após o documento apresentado pela PROGEP (Portaria Nº 305/GR, de 05 de abril de 2017), o qual concede isenção de imposto de renda ao servidor aposentado de SIAPE 026990\*, de modo que o cálculo da contribuição realizado pela PROGEP está correto. Essas recomendações estão expressas a seguir:

**RECOMENDAÇÃO 006:** Recomenda-se que a PROGEP seja mais cuidadosa ao alimentar os dados da folha de pagamento, sempre atenta à observância das regras estabelecidas na Constituição Federal.

**RECOMENDAÇÃO 007:** Recomenda-se que a PROGEP recalcule, urgentemente, a contribuição social do servidor de

Siape 026990\*, com o intuito de ser deduzido o valor devido, haja vista que a permanência nesta situação trará mais prejuízo ao erário.

### **1.1.3.2 CONSTATAÇÃO: Laudo Médico com Omissão de Informações Obrigatórias.**

Analisando os processos de aposentadoria por invalidez, constatou-se que inexistem informações obrigatórias no laudo médico emitido pelo IFCE, como, por exemplo, o Código Internacional de Doenças – CID, conforme exigido pela Resolução Nº 37, de 20 de setembro de 1995 do Tribunal de Contas da União –TCU, senão vejamos:

Art. 2º A invalidez permanente do servidor será comprovada através do laudo médico, após inspeção a ser realizada por junta médica oficial, conforme definido em Portaria.

§ 4º, **O laudo médico que atestar a invalidez do servidor deverá conter o nome ou natureza da doença, o C.I.D., e indicar claramente qual das situações abaixo motivou sua incapacidade:**

I – acidente em serviço;

II – moléstia profissional;

III – doença grave, contagiosa ou incurável, especificada em lei. Nesse caso, acrescentar em qual das hipóteses previstas no § 1º do art. 1º, desta Resolução a doença se enquadra; ou

IV – acidente ou doença sem relação de causa e efeito com o serviço. ( grifo nosso)

Por fim, apresentamos, abaixo, como sugestão de modelo de laudo médico à luz do manual de procedimento de aposentadoria do Ministério do Planejamento Desenvolvimento e Gestão, precisamente na página 33, haja vista a importância da clareza e transparência.

### **3. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA**

Laudo Médico: emitido por junta Médica Oficial e assinado por três médicos, contendo:

a) Data de início da invalidez;

b) data do início da doença;

c) data do início da incapacidade definitiva;

d) nome da doença, se a incapacidade decorre de doença prevista no §1º, do art. 186, da lei 8.112/90;

e) informação se a incapacidade decorre de acidente de trabalho;

f) informação se a incapacidade decorre de moléstia profissional.

**MANIFESTAÇÃO DA ÁREA AUDITADA – PROGEP/COAP:** A PROGEP se manifestou da seguinte forma: “Os médicos-peritos atuam na Unidade SIASS-IFCE em obediência ao que estabelece o Manual de Perícia do Ministério do Planejamento, no entanto estaremos adotando as providências necessárias para a implementação da recomendação ora apresentada.”

**ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:** A AUDIN acolhe a manifestação da PROGEP, mas mantém a constatação e irá acompanhar o atendimento da recomendação 008, na ação de monitoramento.

**RECOMENDAÇÃO 008:** Recomenda-se ao IFCE que ao emitir os seus laudos médicos, leve em consideração as determinações do Tribunal de Contas da União - TCU, explicitando o Código Internacional de Doenças – CID, com a finalidade de que o laudo tenha mais transparência acerca da doença do servidor.

### 1.1.3.3 CONSTATAÇÃO: Ausência de Política de Averbação de Tempo de Serviço

Analisando os processos contemplados na amostra, verificou-se que alguns servidores quando ingressaram nos quadros do IFCE já traziam tempo de contribuição previdenciária, haja vista serem provenientes de outros órgãos. Dos fatos narrados, igualmente, foi observado que averbação só se deu tempos depois ou no período de requisição da aposentadoria dos aludidos servidores. Isso posto, é notória a fragilidade no controle interno, bem como a necessidade de uma política rigorosa do tempo de contribuição averbado e registrado no SIAPE de seus servidores, pois fazendo uso de tal ferramenta facilita o planejamento tempestivo para necessária reposição dos quadros do IFCE, mantendo a continuidade dos serviços prestados por esta casa de educação.

O Quadro 08 apresenta servidores que averbaram tempo de contribuição previdenciária.

#### Quadro 08 - Servidores que Averbaram tempo de contribuição

SERVIDOR	SIAPE	APOSENTADORIA
A. W. DE S.	120****	Invalidez
F. L. X.	026990*	Voluntária
M. A. F. B.	026788*	Voluntária
V. R. DE A.	26968*	Voluntária

Fonte: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas-PROGEP.

**MANIFESTAÇÃO DA ÁREA AUDITADA – PROGEP/COAP:** A PROGEP se manifestou nos seguintes termos: “Entendemos não ser necessária criar política de averbação de tempo de contribuição, mas tão somente ações que possam oportunizar ao IFCE a realização de um planejamento da demanda de sua força de trabalho.

Nesse sentido, ressaltamos que, a averbação se apresenta como um direito que pode ser requerido, a qualquer tempo, mediante apresentação da Certidão de Tempo de



Contribuição original, se pronunciando o IFCE pelo acatamento ou impossibilidade de se promover o registro do tempo de serviço anterior. Em tal quesito, a PROGEP tem adotado ação sistemática, por ocasião da realização do Seminário de Integração dos novos servidores, informando sobre os procedimentos para a averbação de tempo anterior, bem como sobre os regimes de previdências e regras de aposentadoria

Outra ação introduzida em 2018 foi o curso de preparação para aposentadoria (Um novo tempo de vida - Desafios e Construções) direcionado aos servidores que já percebem abono de permanência.”

**ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:** Dada a manifestação da PROGEP, a AUDIN mantém a constatação e irá acompanhar a implementação da recomendação 009, haja vista a importância tanto de informações sobre os procedimentos para a averbação de tempo anterior quanto de um cadastro, com atualizações periódicas, para que se tenha previsão de quantos servidores têm direito de solicitar aposentadoria no IFCE e, assim, possibilite o planejamento da demanda de sua força de trabalho.

**RECOMENDAÇÃO 009:** Recomenda-se ao IFCE que crie uma política de averbação de tempo de contribuição com registro no SIAPE de seus servidores e que, posteriormente, faça o controle necessário, de modo a poder planejar, tempestivamente, a reposição necessária dos seus quadros.

#### **1.1.3.4 CONSTATAÇÃO: Manual do Servidor Desatualizado**

Motivados pela ação de auditoria que trata de aposentadoria e pensão, a AUDIN fez uma análise no manual do servidor na parte relacionada à pauta da ação em discussão. Por meio desta verificação, observou-se que o manual que deveria ser um guia para servidor, não cumpre sua missão na totalidade, uma vez que ele é omissivo em informações relevantes, pois foi editado no ano de 2014, não tendo passado por uma atualização posteriormente. Em face dessa desatualização, o manual apresenta informações que hodiernamente não dirime as dúvidas, chegando a ser, às vezes, não confiáveis. A seguir apresentamos o trecho retirado do manual do servidor do IFCE página 23, senão vejamos:

##### **10.1 APOSENTADORIA COMPULSÓRIA O QUE É**

Passagem obrigatória do (a) servidor (a) da atividade para a inatividade, **ao completar 70 (setenta) anos de idade**, com proventos proporcionais ao tempo de contribuição. O servidor não deve aguardar em serviço a publicação do ato de aposentadoria, estando obrigado a afastar-se no dia imediato àquele em que completou a idade limite. (grifo nosso)

Vejamos o que diz a Emenda Constitucional Nº 88 de 7 de maio de 2015:

Art. 2º O Ato das Disposições Constitucionais Transitórias passa a vigor acrescido do seguinte art. 100:

Art. 100 Até que entre em vigor a lei complementar de que trata o inciso II do § 1º do art. 40 da Constituição Federal, os Ministros do Supremo Tribunal Federal, dos Tribunais Superiores e do Tribunal de Contas da União aposentar-se-ão, compulsoriamente, aos 75 (setenta e cinco) anos de idade, nas condições do art. 52 da Constituição Federal."

Segue o texto da Lei Complementar Nº 152 de 3 de dezembro de 2015:

Art. 2º Serão aposentados compulsoriamente, com proventos proporcionais ao tempo de contribuição, **aos 75 (setenta e cinco) anos de idade:**

**I - os servidores titulares de cargos efetivos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, incluídas suas autarquias e fundações;** (grifo nosso)

II- os membros do Poder Judiciário;

III- os membros do Ministério Público;

IV- os membros das Defensorias Públicas;

V- os membros dos Tribunais e dos Conselhos de Contas.

**MANIFESTAÇÃO DA ÁREA AUDITADA – PROGEP/COAP:** A PROGEP se manifestou da seguinte forma: “Informamos que a Progep tem buscado otimizar as informações disponibilizadas aos servidores por meio do uso de tecnologias da informação, processo este que teve início com a disponibilização do Manual do servidor no sítio do IFCE e tem se consolidado com o desenvolvimento de sistemas informatizados transparentes para a realização de concursos de remoção e, recentemente, para a movimentação de todos os processos administrativos no âmbito do IFCE por meio do SEI.

É sabido que as normas se constituem em substrato em permanente mudança, demandando um processo continuado de atualização dos diversos documentos que nelas buscam amparo. Nesse sentido, a Progep está adotando as medidas cabíveis para realizar um amplo processo de atualização de todos os normativos em matéria de pessoal em vigor no âmbito da Instituição a serem disponibilizados no sítio eletrônico do IFCE.

No que diz respeito, especificamente, as demandas de aposentadoria, visando suprir eventual informação que não esteja suficientemente atualizada nos manuais disponíveis, a Progep realiza o contato com o servidor para apresentar as informações e esclarecimentos necessários acerca das regras de concessão a que faz jus, além de informar os demais desdobramentos decorrentes do ato de aposentação.”

**ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:** A AUDIN mantém a constatação e, em monitoramento futuro, acompanhará o atendimento da recomendação 010.

**RECOMENDAÇÃO 010:** Em face da economicidade e do dinamismo do mundo jurídico, recomenda-se que a atualização do manual do servidor aconteça periodicamente na versão virtual disponibilizada no sítio do IFCE, a fim de que as informações disponibilizadas neste instrumento sejam fidedignas e possam, efetivamente, dirimir as dúvidas do servidor e aclarar a sua vida funcional.

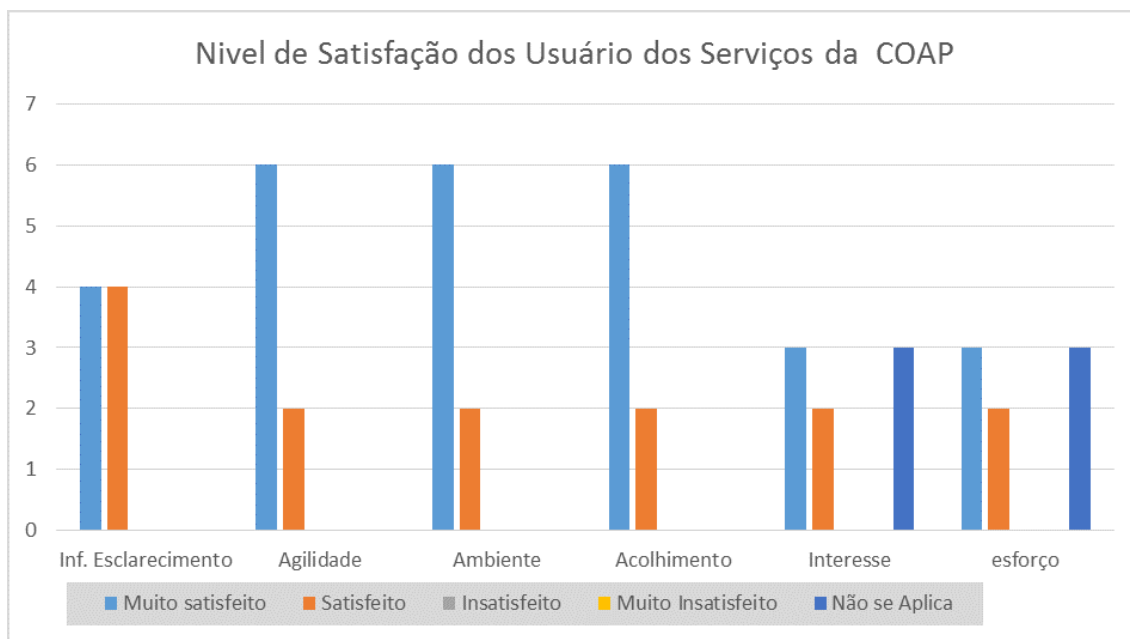
## V) INFORMAÇÃO

A Auditoria Interna acredita que em tempos de amadurecimento da democracia há uma conseqüente exigência aos órgãos e entidades públicas que adotem um paradigma de gestão que maximize a sua capacidade de atender, com mais eficácia e efetividade, às progressivas reivindicações de seu corpo funcional ativo e dos inativos, bem como da sociedade. A despeito de todos os avanços conquistados, e do nível de satisfação aceitável dos usuários dos serviços da Coordenação de Aposentadoria e Pensão - COAP, como expresso no Gráfico 01, a atual gestão não pode se acomodar. A busca da melhoria na prestação dos serviços deve ser continuamente melhorada, devendo existir anseio por aprimoramento frequente e incremental de todos os integrantes da organização. Um dos objetivos da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas deve ser o aumento da produtividade, aprimoramento do atendimento e realocação dos servidores conforme suas habilidades entre outros.

Em meio a esta realidade, a Auditoria Interna aplicou uma pesquisa qualitativa aos aposentados e aos pensionistas da amostra da auditoria em tela. O consolidado das informações colhidas por meio de questionário permitiu identificar percepções, tendências, posições e ideias, com o intuito de aferir a satisfação dos entrevistados quanto à prestação de informação e esclarecimento, agilidade no processo de concessão, ambiente físico, acolhimento e visita domiciliar para fins de cadastramento, quando necessária, por parte da coordenação de aposentadoria e pensão - COAP. A pesquisa aconteceu nos períodos de 26 a 30 de novembro de 2018 e o questionário foi respondido por sete aposentados e um pensionista. O instrumento utilizado para aplicar a pesquisa foi o telefone da unidade. O questionário está no apêndice deste relatório.

O Gráfico 01 evidencia os resultados do nível de satisfação dos usuários dos serviços da Coordenadoria de Aposentadoria e Pensão - COAP.

### **Gráfico 01- Nível de Satisfação dos Usuários dos Serviços da Coordenadoria de Aposentadoria e Pensão - COAP**



Fonte: Dados da pesquisa.

Pela leitura do gráfico, nota-se que os servidores inativos e/ou interessados apresentam nível de satisfação desejável nos quesitos informação e esclarecimento, agilidade, ambiente físico, envolvimento da Coordenadoria de Aposentadoria e Pensão do IFCE.

## VI) CONCLUSÃO

Por meio das técnicas utilizadas e das evidências colhidas, encorajamos que a observância às recomendações desta unidade de auditoria seja uma prática constante das unidades auditadas, a fim de que as irregularidades e/ou impropriedades encontradas sejam resolvidas, bem como as boas práticas da Administração Pública estejam incorporadas ao cotidiano.

Por fim, aclaramos que a atividade da Auditoria Interna está estruturada em procedimentos, com enfoque técnico, objetivo, sistemático e disciplinado, e tem por finalidade agregar valor ao resultado da organização, apresentando subsídios para o aperfeiçoamento dos processos, da gestão e dos controles internos, por meio da recomendação de soluções para as não-conformidades apontadas nos relatórios. Nessa perspectiva, continuaremos monitorando as recomendações exaradas pela auditoria interna, a fim de cotejar o antes e o depois da presente auditoria e, sobretudo, para verificar a consistência do controle interno na gestão de pessoas quanto à aposentadoria e pensão.

**APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ - IFCE**

Nome do Aposentado/Pensionista \_\_\_\_\_

Matrícula \_\_\_\_\_

**Assinale com um (X) as opções abaixo, conforme o nível de satisfação no atendimento da Coordenação de Aposentadoria e Pensão - COAP do IFCE**

**1. Quanto às informações e esclarecimentos prestados acerca dos assuntos pertinentes à aposentadoria/pensão.**

( ) Muito Satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito ( ) Não se Aplica

**2. Quanto à agilidade no processo de concessão de aposentadoria/pensão.**

( ) Muito Satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito ( ) Não se Aplica

**3. Quanto ao ambiente físico no âmbito da COAP.**

( ) Muito Satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito ( ) Não se Aplica

**4. Quanto ao acolhimento dos servidores da COAP.**

( ) Muito Satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito ( ) Não se Aplica

**5. Quanto ao quesito interesse da COAP no sentido de resolver as questões relacionadas às aposentadorias/pensões.**

( ) Muito Satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito ( ) Não se Aplica

**6. Quanto ao esforço despendido pela COAP para concretização do recadastramento.**

( ) Muito Satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito ( ) Não se Aplica

Fortaleza, 28 de janeiro de 2019.

