

PLANO DE AÇÃO E CAPACITAÇÃO

2024

Sumário

1. Introdução.....	3
2. Identidade	4
3. Objetivos	4
4. Metodologia	4
5. Diagnóstico.....	5
6. Análise de SWOT	6
7. Monitoramento.....	12

Itanhaém, 29 de setembro de 2024

1. Introdução

O Instituto de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Itanhaém - ITANHAÉMPREV tem como principal objetivo custear benefícios previdenciários aos servidores municipais, titulares de cargos efetivos, inativos e seus dependentes. Trata-se de uma autarquia, responsável pelo pagamento dos benefícios de aposentadoria e pensão por morte.

Na busca pela excelência em gestão previdenciária, com foco na instituição da governança corporativa, inovações e a construção de uma gestão eficiente, o ITANHAÉMPREV será norteado pelo seu planejamento.

Uma gestão baseada no planejamento proporciona a boa gestão dos recursos públicos, que por consequência reflete na melhoria dos serviços públicos. Ademais, uma boa gestão no ITANHAÉMPREV proporciona tranquilidade e segurança aos seus segurados, garantindo-lhes a demonstração de foco na qualidade do serviço público.

Visando o curto prazo, o Plano de Ação permite a instituição de metas quantitativas resultantes da definição dos Objetivos Estratégicos traçados pelo ITANHAÉMPREV para o exercício atual, tornando-se a ferramenta de gestão ideal a ser aplicada, possibilitando o arcabouço do planejar, do executar, do conferir e do agir.

Este Plano de Ação traz benefícios não apenas para a gestão interna do ITANHAÉMPREV, como também para seus colaboradores, segurados e, não menos importante, a sociedade.

O ITANHAÉMPREV, vislumbrando de todos os benefícios trazidos, cria o Plano de Ação e Capacitação para o exercício de 2024.

2. Identidade

2.1. Missão

Garantir que o ITANHAÉM PREV - Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Itanhaém proporcione aos segurados e dependentes uma assistência humanizada com gestão transparente dos ativos, buscando o equilíbrio atuarial.

2.2. Visão

Ser reconhecido interna e externamente por todos os interessados, pela garantia da qualidade no atendimento, disseminando a cultura previdenciária e a garantia da promessa da proteção dos segurados e seus dependentes.

2.3. Valores

Respeito e Responsabilidade; Organização e Modernidade; Ética e Transparência; Cooperação e Compromisso e Efetividade e Sustentabilidade.

3. Objetivos

Uma das motivações para a implantação do Plano de Ação é atendimento ao Manual Pró-Gestão Versão 3.5, visando a certificação do Pró-Gestão, sendo a Superintendente do ITANHAÉM PREV, Vanusa Bento de Carvalho, responsável pela execução do mencionado plano. O prazo para a iniciativa será de setembro/2024 a setembro/2025, na sede do ITANHAÉM PREV. O detalhamento do Plano de Ações está previsto no Anexo I.

4. Metodologia

Para a criação deste Plano de Ação, é necessário a atuação de todos os responsáveis diretos pelas atividades do ITANHAÉM PREV, com a indicação dos planos e ações de cada área.

A construção do Plano de Ação para o exercício de 2024 foi desenvolvida pelo ITANHAÉM PREV, após ampla análise e debates em reuniões com toda a equipe, para alinhamento das ações necessárias para 2024. Após a aprovação por parte dos representantes de cada departamento, foi dada divulgação do plano aos conselheiros e disponibilizado em seu portal: <https://www.itanhaemprev.sp.gov.br/pro-gestao/>

O anexo I é composto por objetivos estratégicos, ações a serem implementadas, indicadores de desempenho, avaliação e monitoramento.

5. Diagnóstico

Na construção do diagnóstico foi utilizada a MATRIZ de SWOT, que analisa os ambientes externo (oportunidades e ameaças) e interno (forças e fraquezas).

Realizada a fase de análise da MATRIZ de SWOT, foram estabelecidos um conjunto de objetivos e metas correspondentes, em que priorizamos resolver os problemas e atenuar as fraquezas do ITANHAÉM PREV para fazer frente à conjuntura em que está inserido.

Com o estabelecimento dos objetivos estratégicos, estes foram fragmentados em metas de periodicidade anual, com a finalidade de realizar acompanhamentos e correções de rumo.

Após a elaboração do planejamento estratégico, foi aplicado o método 5W2H (o que, por que, onde, quem, quando, como, quanto custa), que são perguntas chave para obter as informações primordiais para operacionalizar o que foi definido.

6. Análise de SWOT

6.1. Benefícios

Análise SWOT – BENEFÍCIOS		
Fatores Internos	FORÇA	FRAQUEZA
	<ul style="list-style-type: none">• Agilidade na Concessão de Benefícios Previdenciários;• Instrução Processual Detalhada;• Transparência de Informações;• Utilização de Software de Gestão Previdenciária Especializado em RPPS (PROTEC).• Sistema unificado e estruturado.	<ul style="list-style-type: none">• Falta de implementação e divulgação para atendimento on-line.
Fatores Externos	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none">• Capacitação de Servidores;• Comunicação efetiva por intermedia do Whatsapp Web.	<ul style="list-style-type: none">• Implementação de informações de RPPS para RPPS ou INSS.• Falta de suporte do RGPS.

6.2. Contabilidade

Análise SWOT – CONTABILIDADE		
Fatores Internos	FORÇA	FRAQUEZA
	<ul style="list-style-type: none">• Dedicção e comprometimento dos Servidores e cientes das obrigações do Departamento;• Autocontrole e equilíbrio das contas;• Facilidade de percepção de demandas necessárias no setor;• Processos estruturados.	<ul style="list-style-type: none">• Inovação ausente – investimentos em tecnologia.
Fatores Externos	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none">• Bom relacionamento com os órgãos parceiros do instituto;• Aquisição de equipamentos de TI que possam aumentar a eficiência do setor;• Reconhecimento do departamento contábil como área estratégica;• Treinamento e qualificação dos profissionais.	<ul style="list-style-type: none">• Mudança de gestão;• Legislação complexa e instável;• Surgimento de novas tecnologias que influenciam a contabilidade.

6.3. Compensação Previdenciária

Análise SWOT – COMPENSAÇÃO PREVIDENCIÁRIA		
Fatores Internos	FORÇA	FRAQUEZA
	<ul style="list-style-type: none">• Dedicção e comprometimento dos Servidores e cientes das obrigações do Departamento;• Facilidade de percepção de demandas necessárias no setor;• Processos estruturados.	<ul style="list-style-type: none">• Inovação ausente – investimentos em tecnologia.• Morosidade na preparação das informações para alimentar o sistema COMPREV.• Falta de sistema integrado.
Fatores Externos	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none">• Bom relacionamento com os órgãos parceiros do instituto;• Aquisição de softwares que possam aumentar a eficiência do setor;• Treinamento e qualificação dos profissionais.	<ul style="list-style-type: none">• Mudança de gestão;• Burocracia para homologação dos processos.• Ineficácia nos meios de comunicações de RPPS para RPPS para o sistema COMPREV.

6.4. Folha de Pagamento

Análise SWOT – Folha de Pagamento		
Fatores Internos	FORÇA	FRAQUEZA
	<ul style="list-style-type: none">• Rapidez nos pagamentos dos benefícios;• Transparência nas tratativas;• Retorno imediato nos questionamentos.	<ul style="list-style-type: none">• Adequar conforme o manual a estrutura do processo de folha de pagamento.• Falta integração entre os sistemas (Benefícios e folha)
Fatores Externos	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none">• Bom relacionamento com os órgãos parceiros do instituto;• Treinamento e qualificação dos profissionais.• Sistema Integrado.	<ul style="list-style-type: none">• Mudança de gestão;• Falta de servidores fixos para o departamento;

6.5. Financeiro e Investimentos

Análise SWOT – DEPARTAMENTO FINANCEIRO E DE INVESTIMENTOS		
Fatores Internos	FORÇA	FRAQUEZA
	<ul style="list-style-type: none"> • Comitê de investimentos constituído com a maioria dos membros certificados; • Comitê de Investimentos formado por indicações diversas: conselho administrativo, sindicato dos servidores públicos municipais, representante da prefeitura, além dos membros natos; • Assessoria de investimentos terceirizada que subsidia o comitê de investimento com suas análises; • Ferramentas de controle de alocação dos ativos por classe e percentuais permitidos conforme legislação aplicável. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso no repasse do Ente Federativo, faltando recursos para aplicações. • Alta demanda e necessidade de novas contratações para atender o setor.
Fatores Externos	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Participação em treinamentos, externos e internos, promovendo capacitação da equipe; • Variedade de classes de ativos para composição da carteira aderente à Política de Investimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • O ente federativo não recolher as contribuições, comprometendo a política de alocação dos recursos; • Instabilidade nos cenários econômicos interno e externo.

6.6. Jurídico

Análise SWOT – JURÍDICO		
Fatores Internos	FORÇA	FRAQUEZA
	<ul style="list-style-type: none">• Boa capacidade para se manifestar nos processos envolvendo o Itanhaém PREV;• Expertise quanto ao conhecimento jurídico e para lidar com processos jurídicos e administrativos;• Gestão participativa com atuação de todos os membros do setor.	<ul style="list-style-type: none">• Dependência de outros órgãos/setores.• Dificuldade para atender os prazos devida à alta demanda.
Fatores Externos	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none">• Realizar novas contratações;• Facilidade de tramitação junto ao Poder Judiciário visando esclarecimentos processuais.	<ul style="list-style-type: none">• Mudança de gestão e possibilidade de interferência na autonomia do setor;• Mudanças de legislação.

6.7. Atendimento

Análise SWOT – ATENDIMENTO		
Fatores Internos	FORÇA	FRAQUEZA
	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento telefônico e presencial humanizado;• Sede do RPPS com ótima estrutura e ambiente agradável para o atendimento presencial.	<ul style="list-style-type: none">• Necessidade de melhorias tecnológicas, cadeiras e mesas.• Falta caixa de sugestões e outros meios para adquirir feedbacks.
Fatores Externos	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none">• Atualização do site com informações relativo a estrutura previdenciária e mais oferta de atendimento online;• Criação e divulgação do “QR Code” do site do RPPS nos guichês da sede, para facilitar o acesso ao segurado ao sítio eletrônico.	<ul style="list-style-type: none">• Necessidade de manter constantemente a segurança da informação e backup do banco de dados realizados por empresas terceirizadas.• Falta divulgação em relação as concessões de benefícios.

7. Monitoramento

O monitoramento do Plano de Ação 2024 do RPPS ocorrerá conforme periodicidade de reuniões com todas as chefias das áreas envolvidas do RPPS.

ANEXO I

Objetivo Organizacional	Ação	Indicador	Frequência da Mensuração	Responsável	META DO INDICADOR		FAROL DE ATENDIMENTO				Fonte Informação
					2024	2025	25%	50%	75%	100%	
Viabilizar com excelência os direitos previdenciários aos segurados e beneficiários.	Elaborar a política de atualização cadastral (censo, recadastramento, prova de vida) para sanear e manter a base cadastral atualizada	% Censo / Recadastramento de servidores ativos	Anual	SARA	Recadastrar acima de 80% dos servidores ativos	Recadastrar acima de 80% dos servidores ativos					Relatório Censo / Recenseamento
	Cadastrar/atualizar os dados cadastrais de 80% os aposentados, pensionistas e ativos vinculados ao RPPS.	Alcançar o máximo de aposentados/pensionistas e ativos	Anual	SARA	Recadastrar acima de 80% dos Aposentados e pensionistas	Recadastrar Acima de 80% dos Aposentados e pensionistas					Relatório Censo / Recenseamento
	Promover análise crítica e tática para alocação dos recursos	Relatórios Mensais de Investimentos	Mensal / Anual	AURÉLIO	Relatório Anual de Investimentos	Relatório Anual de Investimentos					Relatórios de Investimentos
	Folha de Pagamento de Segurados	Soma total da folha de pagamento	Mensal / Anual	LUIZ	Projetado pela LOA	Projetado pela LOA					Avaliação Atuarial
Promover a melhoria da qualidade dos serviços previdenciários	Priorizar mecanismos e processos que garantam a eficiência e celeridade dos serviços oferecidos pelo Itanhaém PREV	Tempo Médio de Resposta do Fale Conosco	Mensal	LUIZ/SARA	Responder em Até 7 dias Úteis	Responder em Até 7 dias Úteis					Relatório Semestral de Ouvidoria
	Expandir e aprimorar as boas práticas de gestão implementadas	Média do percentual de satisfação atingido na pergunta	Semestral	LUIZ/SARA	Acima de 80% de satisfação	Acima de 80% de satisfação					Relatório Semestral de Ouvidoria
	Garantir acesso à informação de forma transparente e eficaz, atendendo à legislação vigente	Tratativa de Reclamações	Anual com Acompanhamento Mensal	LUIZ/SARA	Tratar no mínimo 80% das reclamações	Tratar no mínimo 80% das reclamações					Matriz de Reclamação de Clientes

Otimizar os Processos finalísticos, gerenciais e de apoio.	Acompanhar periodicamente a conformidade/ adequação dos prazos dos processos de concessão de benefícios, implementando as alterações que se fizerem necessárias	Nº de Pensões concedidas no prazo / total de Pensões concedidas no mês	Mensal, com compilação de média anual	SARA	Conceder em 20 dias úteis de fluxo interno, 80% dos processos de pensão	Conceder em 20 dias úteis de fluxo interno, 80% dos processos de pensão					Relatório de Controle Interno (Semestral)
		Nº de Aposentadorias concedidas no prazo / total de Aposentadorias concedidas no mês	Mensal, com compilação de média anual	SARA	Conceder em 18 dias úteis de fluxo interno, 80% dos processos de aposentadorias	Conceder em 18 dias úteis de fluxo interno, 80% dos processos de aposentadorias					Relatório de Controle Interno (Semestral)
		Nº de benefícios implantados no prazo / total de benefícios no mês	Mensal, com compilação de média anual	SARA	Implantar 90% dos processos no prazo de 7 dias úteis.	Implantar 90% dos processos no prazo de 7 dias úteis.					Relatório de Controle Interno (Semestral)
Qualificar, desenvolver e valorizar os servidores.	Aprimorar o Programa de Treinamento Anual, expandindo os cursos segundo novas necessidades e as metas de desempenho aos conselheiros.	Total de servidores que passaram por integração e conscientizações / total de servidores do Itanhaém PREV	Anual	Vanusa	70% dos servidores	75% dos servidores					Lista de presença / Registros Fotográficos
		Índice de colaboradores que atingiram a Meta de Treinamento	Anual com acompanhamento Mensal	Vanusa	80% dos servidores	80% dos servidores					Certificados emitidos
		Índice de Conselheiros que atingiram a Meta de Treinamento.	Anual com acompanhamento Mensal	Vanusa	50% dos Conselheiros	50% dos Conselheiro					Certificados emitidos
	Avaliar periodicamente os servidores, fornecendo feedback sobre o desempenho e oportunidades de melhoria nas atividades que desenvolvem	Média do percentual de satisfação atingido em cada pergunta no Diagnóstico Participativo ou Pesquisa de Clima Organizacional	Anual	Vanusa	70% de satisfação	70% de satisfação					Relatório Final de Avaliação

Prover um ambiente tecnológico moderno, seguro e de alto desempenho	Aperfeiçoar as boas práticas de governança de TI;	Total de chamados solucionados / total de chamados abertos	Mensal	MARCIO/JOÃO	80% dos chamados	80% dos chamados					Relatório Gestão das Informações
		Revisar e disseminar a Política de Segurança da Informação	Anual	MARCIO/JOÃO	80% dos servidores, conselheiro e prestadores de serviço	80% dos servidores, conselheiro e prestadores de serviço					Relatório de Controle Interno (Trimestral)
Fortalecer a imagem Institucional	Manter a realização de audiências públicas anuais no intuito de informar aos beneficiários e a população em geral sobre a situação da autarquia e fortalecer a Transparência Pública	Total de matérias com conceito positivo e/ou negativo / total avaliado	Anual	Vanusa	70% das matérias externas e internas publicadas com conceito positivo	80% das matérias externas e internas publicadas com conceito positivo					Jornais, Revistas e demais veículos
	Promover cursos/palestras que possibilitem o conhecimento das atividades desenvolvidas pelo Itanhaém PREV e a disseminação de conhecimento àqueles que necessitam	Mídias Produzidas e Divulgadas (Vídeo Institucional, Cartilha Previdenciária)	Anual	Vanusa	Confeccionar 2 mídias ao ano	Confeccionar 2 mídias ao ano					Mídias Produzidas e Publicadas