

Ipserv



UBERABA
P R E F E I T U R A

PLANO DE AÇÃO E CAPACITAÇÃO

2024

Ipserv



UBERABA
P R E F E I T U R A

Sumário

1. Introdução
2. Identidade
3. Objetivos
4. Metodologia
5. Diagnóstico
6. Análise de SWOT
7. Monitoramento
8. Plano de Ação (Anexo I)

1. Introdução

O Instituto de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Uberaba - IPSEPV tem como principal objetivo custear benefícios previdenciários aos servidores municipais, titulares de cargos efetivos, inativos e seus dependentes. Trata-se de uma autarquia, responsável pela captação e administração de recursos e cobertura de benefícios previdenciários a servidores, tais como 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 IPSEPV 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 IPSEPV 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 IPSEPV 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 IPSEPV, como também para seus colaboradores, segurados e, não menos importante, a sociedade.

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

2. Identidade

2.1. Missão

Garantir e reconhecer a concessão de benefícios previdenciários ao servidor municipal efetivo/estável e a seus dependentes de direito, de acordo com a Lei Complementar nº 190 de 27 de novembro de 2000.

2.2. Visão

Ser um Instituto com referencial no equilíbrio previdenciário, reconhecido por ter uma gestão transparente, humana e participativa, com tecnologia atualizada para dar melhores condições e informações aos segurados, seus dependentes e aos servidores do IPSERV.

2.3. Valores

Ética, transparência, efetividade, competência e compromisso para garantir um presente sólido, e construir um futuro melhor para todos os beneficiários e seus dependentes, e servidores do Instituto.

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 o presidente do Ipserv, Márcio Adriano Oliveira Barros, responsável pela execução do mencionado plano. O prazo para a iniciativa será de fevereiro/2024 a fevereiro/2025, na sede do IPSERV. 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 IPSERV, com a indicação dos planos e ações de cada área.

A construção do Plano de Ação para o exercício de 2024 foi desenvolvida pelo IPSERV, 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://portal.uberaba.mg.gov.br/ipserv/>

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 IPSERV 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.

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. Departamento de Benefícios

Análise SWOT – DEPARTAMENTO DE BENEFÍCIOS		
Fatores Internos	FORÇA	FRAQUEZA
	<ul style="list-style-type: none"> • Celeridade na Concessão de Benefícios Previdenciários; • Instrução Processual Detalhada; • Transparência de Informações; • Utilização de Software de Gestão Previdenciária Especializado em RPPS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Banco de Dados Desatualizado; • Ausência de Sistema Unificado de Dados; • Dispersão de Dados; • Arquivos Processuais Físicos; • Ausência de Sistema de Identificação de Óbitos; • Hardware obsoletos.
Fatores Externos	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitação de Servidores; • Proximidade com os Órgãos da Administração Direta e Indireta do Município, com a Secretaria de Previdência, com o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais e com RPPS diversos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dependência de Informações dos Órgãos da Administração Direta e Indireta.

6.2. Departamento de Contabilidade

Análise SWOT – DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE

Análise SWOT – DEPARTAMENTO DE 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">• Metodologias de trabalho não estruturados;• Volume de atribuições elevadas para o setor;• Inovação ausente – investimentos em tecnologia.
Fatores Externos	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none">• Bom relacionamento com os órgãos parceiros do instituto;• Reconhecimento do departamento contábil como área estratégica;• Treinamento e qualificação dos profissionais.	<ul style="list-style-type: none">• Mudança de gestão;• Atraso do desenvolvimento e tomada de decisões;• Escassez de profissionais qualificados;• Legislação complexa e instável;• Surgimento de novas tecnologias que influenciam a contabilidade.• Hardware obsoletos.

6.3. Departamento Financeiro e de Investimentos

Análise SWOT – DEPARTAMENTO FINANCEIRO E DE 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"> • Volume de atribuições elevadas para o setor: trata dos pagamentos (folha, verbas variáveis, benefícios, pagamentos diversos do instituto...), controle de arrecadação, investimentos, controle de parcelamento das contribuições patronais e a baixa contábil dos pagamentos realizados; • Falta clareza na segregação das atividades do departamento financeiro e de investimentos; • Controle de arrecadação realizado de forma manual no excel; • Falta de um único relatório que filtre as informações de acordo com a necessidade e de controle das arrecadações do RPPS. 	
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"> • Caso o ente federativo não recolha as contribuições, compromete a política de alocação dos recursos; • Instabilidade nos cenários econômicos interno e externo. 	

6.4. Departamento Jurídico

Análise SWOT – DEPARTAMENTO JURÍDICO		
Fatores Internos	FORÇA	FRAQUEZA
	<ul style="list-style-type: none"> Boa capacidade para se manifestar nos processos envolvendo o IPSERV; Compromisso dos servidores 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"> Banco de dados defasado; Dependência de outros órgãos/setores.
Fatores Externos	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none"> Boa relação com os outros setores do Instituto no auxílio para as demandas envolvendo o IPSERV; Facilidade de tramitação junto ao Poder Judiciário visando esclarecimentos processuais de forma pessoal. 	<ul style="list-style-type: none"> Mudança de gestão e possibilidade de interferência na autonomia do setor; Legislação municipal muito esparsa e defasada.

6.5. Departamento de Atendimento

Análise SWOT – DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO

Análise SWOT – DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO		
Fatores Internos	FORÇA	FRAQUEZA
	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento telefônico e presencial humanizado; • Servidores com conhecimento técnico para prestar as informações previdenciárias mais adequadas e individualizadas ao segurado; • Sede do IPSERV com ótima estrutura e ambiente agradável para o atendimento presencial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dependência do servidor ou estagiário do IPSERV para realização do atendimento telefônico e presencial ao segurado, ou seja, na sua falta ou ausência poderá causar atraso ou algum transtorno no atendimento; • Hardware obsoletos.
Fatores Externos	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de implantar novo sistema de telefonia PABX SIP com inteligência artificial; • Criação de folder informativo com perguntas e respostas frequentes dos segurados; • Atualização do site com informações relativo a estrutura previdenciária e mais oferta de atendimento online; • Criação e divulgação do “QR Code” do site do IPSERV nos guichês da sede, para facilitar o acesso ao segurado ao sítio eletrônico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de realização de muitos ajustes e correções de erros no sistema de RH para atender as demandas de cadastros e atendimento aos aposentados e pensionistas do RPPS; • Necessidade de manter constantemente a segurança da informação e backup do banco de dados realizados por empresas terceirizadas.

7. Monitoramento

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

Ipserv



UBERABA
P R E F E I T U R A

Uberaba, 03 de junho de 2024

Débora Cunha Correa Silva

Chefe Dep. Contabilidade

Juliane de Melo Miziara

Chefe Dep. Financeiro e Investimentos

Vinicius Mateus Ribeiro Silva

Chefe Dep. Administrativo

Vanessa Aparecida Borges de Freitas

Superintendente de Previdência Social

Rafael Barbacena e Souza

Superintendente Jurídico

Bianca Cardoso de Souza Prata Vidal

Diretora Executiva

Marcio Adriano Oliveira Barros

Presidente do IPSERV

ANEXO I

				METAS					FAROL DE ATENDIMENTO			
Bloco	Objetivo	Ação	Indicador	Valor	Unidade	Responsável	Finalização	Status	25 %	50 %	75 %	100 %
Benefícios	Garantir a consistência da base cadastral	Elaborar o plano de atualização cadastral (censo, recadastramento, prova de vida) para sanear e manter a base cadastral atualizada.	Relatórios e indicadores corretos	Todos os segurados inativos do IPSERV	Material	Vanessa	Novembro 2024	Em Andamento		X		
	Censo/recadastramento dos aposentados e pensionistas.	Cadastrar/atualizar os dados cadastrais de 80% dos aposentados e pensionistas vinculados ao RPPS.	Alcançar o máximo de aposentados/pensionistas e ativos	Todos os segurados inativos do IPSERV	Material	Vanessa	Novembro 2024	Em Andamento	X			
	Identificar óbitos de aposentados e pensionistas.	Implantação/adesão aos programas/sistemas a fim de promover a identificação dos óbitos dos aposentados e pensionistas.	Relatórios de análise mensal	Todos os segurados inativos do IPSERV	Material	Vanessa	Novembro 2024	Em Andamento	X			



Investimentos	Attingir a meta atuarial para o exercício de 2024	Promover análise crítica e tática para alocação dos recursos.	Relatórios de análise mensal	Departamento Financeiro e de Investimentos e Comitê de Investimentos	% de atingimento da meta atuarial	Juliane	Dezembro 2024	Em andamento			X	
	Fomentar a participação dos membros do Comitê em eventos sobre investimentos voltados ao RPPS	Identificar os eventos que tenham pertinência com as matérias tratadas pelo Comitê.	No mínimo dois eventos/ ano	Todos os membros do Comitê de Investimentos	Quantidade	Presidência, Diretoria Executiva, Departamento Financeiro e Comitê de Investimentos	Dezembro 2024	Em andamento			X	
	Certificar todos os membros do Comitê de Investimentos	Promover acesso aos cursos aos membros no exercício de 2024.	Cursos on line e presenciais	Todos os membros do Comitê de Investimentos	Certificação	Presidência, Diretoria Executiva, Departamento Financeiro e Comitê de Investimentos	Julho 2024	Em andamento			X	
Jurídico	Emitir todos pareceres e realizar as manifestações processuais em tempo hábil, sem	Diminuir fatores externos que ensejam no atraso das demandas.	Agilidade em resolução de processos.	Tempo	Material	Rafael	Dezembro 2024	Em Andamento			X	



	atrasos devido à alta demanda.											
	Atualizar o banco de dados do Jurídico, visando ter mais controle e conhecimento acerca das demandas judiciais.	Corrigir fraqueza interna no que tange ao controle processual do setor.	Conhecimento das principais demandas do Jurídico.	Controle	Conhecimento	Rafael	Dezembro 2024	Em Andamento			X	
Arrecadação	Não precisar notificar órgãos com atraso nas contribuições	Fluidez nos serviços para fechamento de dados	Dados completos e em períodos corretos	Tempo	Material	Departamento Financeiro e demais Entes no envio das informações	Dezembro 2024	Em Andamento			X	
	Não ter erros nos procedimentos	Promover os processos de arrecadação de forma célere e sem erros	Dados completos e em períodos corretos	Tempo	Material	Departamento Financeiro e demais Entes no envio das informações	Dezembro 2024	Em Andamento			X	
Atendimento	Instauração de uma secretária eletrônica com inteligência artificial (chatbot e voicebot)	Para aumentar e agilizar o atendimento telefônico, a instauração de uma secretária eletrônica que	Aumento e agilidade do número de atendimentos ao mesmo tempo por telefone	Tempo	Material/serviço	Vinicius	Dezembro 2024	Em Andamento	X			

Ipserv



UBERABA
PREFEITURA

		responda perguntas se faz necessário										
	Melhorias no site do IPSERV, bem como ampliar a sua divulgação nas redes e mídias sociais	Implantar juntamente com a CODIUB mais páginas com informações e serviços úteis ao segurado	Com mais informações e serviços prestados através do site, diminui a sobrecarga e o aumento do atendimento telefônico e presencial no IPSERV	Tempo	Serviço	Vinicius	Dezembro 2024	Em Andamento			X	
Contabilidade	Conciliação contábil e atuarial	Detalhamento e dados atuariais em termos práticos	Equilíbrio das contas do IPSERV	Saldo das contas contábeis corretas	Material	Débora	Mensal	Em Andamento			X	
	Registrar todos os registros contábeis em tempo real	Captar material e informações pertinentes à contabilidade	Informação	Registro no tempo correto das informações no momento de sua ocorrência	Conhecimento	Débora	Mensal	Em Andamento			X	



Financeiro	Ter o controle de todas as contas a pagar	Atuar com agilidade no controle das contas pagas	Sistemas GED, SISPREV e Processos Físicos	Todas as áreas do IPSEV	Não incorrer no pagamento de juros	Todos os departamentos pelos quais os processos tramitam até a data do pagamento	Mensal	Em Andamento			X	
	Processos em menor tempo para recebimento e despacho	Atuar com agilidade no controle de processos para que haja maior número de processos analisados em menos tempo	Processos	Todas as áreas do IPSEV	Material	Todos os departamentos pelos quais os processos tramitam até a data do pagamento	Mensal	Em Andamento			X	
Ações de Treinamento, Capacitação e Atualizações	Treinamento e Capacitação para os servidores que atuam na área de investimentos sobre sistema financeiro, mercado financeiro e de capitais e fundos de investimentos	Promover Treinamento e Capacitação para os servidores que atuam na área de investimentos sobre sistema financeiro, mercado financeiro e de capitais e fundos de investimentos	Data do treinamento	Todos	Material	Bianca	Anual	Finalizado				X

Ipserv



UBERABA
PREFEITURA

	Treinamento e Capacitação da Equipe de Benefícios para concessão de aposentadoria e pensões	Promover treinamento e capacitação da equipe de benefícios para a concessão de aposentadoria e pensões	Data do treinamento	Todos	Material	Vanessa	Anual	Em andamento	X			
	Formação Básica em RPPS para servidores, dirigentes e conselheiros	Promover capacitação de formação básica em RPPS para servidores, dirigentes e conselheiros	Data do treinamento	Todos	Material	Bianca	Anual	Em andamento		X		
	Seminário dirigido aos segurados, com conhecimentos básicos sobre as regras de acesso aos benefícios previdenciários	Promover seminário dirigido aos segurados, com conhecimentos básicos sobre as regras de acesso aos benefícios previdenciários	Data do treinamento	Todos	Material	Vanessa	Anual	Iniciar	X			
Estratégico	Realizar audiência pública com os segurados, representantes do ente federativo e a sociedade civil	Promover audiência pública com os segurados, representantes do ente federativo e a sociedade civil.	Audiência Pública	Todos	Material	Equipe do Pró-Gestão	Anual	Em andamento			X	