





PLANO DE AÇÃO ANUAL – 2023 IPREVI

APRESENTAÇÃO:

A efetivação dos objetivos de uma gestão e a construção da mesma só é possível quando existe um norte daquilo que se

pretende consolidar. Dessa maneira, a definição de ações que orientem o curso da administração durante o exercício se faz

essencial, motivo pelo qual, a elaboração de um Plano de Ação Anual é tão importante. O planejamento aqui elencado foi objeto de

consulta ao conjunto dos colaboradores desta Autarquia, uma vez que entendemos fundamental a participação e comprometimento

da equipe de servidores não apenas na execução, mas no processo de discussão e elaboração dos seus programas, metas e

diretrizes. Mais uma vez, destacamos comprometimento da equipe no estabelecimento ações, bem como na busca permanente para

suas realizações.

Alessandra Arantes Marques

Diretora Presidente

Flavia Gonçalves Cavalcante

Diretora de Benefícios

Isaltina Cássia da Silva Alvim Dias

Diretora de Administração e Finanças





Plano de Ação: Área Administrativa	Data da última atualização:
Período : De 01/01/2023 a 31/12/2023	10/10/2023
Responsável: Diretoria Executiva	Data de emissão
Objetivo: Promover melhorias na gestão do Instituto de Previdência dos	10/10/2023
Servidores Públicos do Município de Itatiaia, modernização e padronização dos	
processos internos das atividades principais	

O quê?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quando?	Como?	Quanto?	Status
Renovar Certificado de Regularidade Previdência - CRP	Manter a regularidade da situação previdenciária junto aos órgãos de fiscalização, mantendo o ente habilitado aos convênios e repasses.	Município	Diretora de Administração e Finanças	Semestral	Mantendo regular o envio das Declarações à SRPC.	-	No prazo





Obter Certificação do Pró-Gestão	Promover a modernização da gestão do IPREVI.	IPREVI	Todos os setores	Até outubro	Elaboração de Plano de Trabalho pela Comissão designada; Execução do Plano de Trabalho; Realização de reuniões de acompanhamento; Aprovação documental pelos órgãos colegiados e diretoria executiva; Contratação da Empresa Certificadora; Realização da auditoria.	R\$ 10.000,00	No prazo
Construção/Aquisição da Sede	O IPREVI deve ter uma sede própria adaptada às necessidades de seus usuários, além da redução ao máximo da dependência de aluguel e seus custos decorrentes.	Terreno cedido pela PMI/Terreno adquirido.	Diretoria Executiva	-	Recurso financeiro por meio das reservas da taxa da administração, poupadas entre 2013 e 2022 destinadas a construção/aquisição. Cessão do terreno por parte do Ente. Condução de processo licitatório/processo de compra.	R\$ 4.100.000,00	2024





Acompanhamento do Plano de Ação Anual	Manter a gestão dos objetivos pré- estabelecidos e fazer reavaliações quando necessário.	IPREVI	Diretoria Executiva	Até 31/12/2023	Monitoramento do Plano, podendo ser readequado para atendimento ao Pró-Gestão ou à legislação e até inovações de gestão. Por meio de reunião mensal da Diretoria Executiva e com demais colaboradores.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Participação em ações de capacitação para servidores, dirigentes e conselheiros	Promover a renovação constante dos conhecimentos dos servidores efetivos, dirigentes e conselheiros quanto às principais áreas dos RPPS.		Todos os setores	Até 31/12/2023	Por meio de solicitações e requerimentos, ou de ações previamente selecionada pela Diretoria Executiva, de acordo com o Plano Anual de Capacitação do IPREVI.	Taxa de administração/ Verba Pró- gestão	No prazo





Acompanhar os resultados atuariais	Garantir a execução das medidas de equilíbrio atuarial.	Município	Diretoria Executiva	Até 31/12/2023	Acompanhar os resultados atuariais através dos relatórios e sistemas informatizados. Implementar rotinas de operacionalização de acompanhamento.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Implantar medidas saneadoras para o equilíbrio atuarial	Promover o equilíbrio atuarial do município.	Município	IPREVI e PMI	Até 31/12/2023	Traçar implementação de ações propostas pelo atuário na Avaliação Atuarial Anual.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Implantar Plano de Ação de Educação Previdenciária e Diálogo com a Sociedade	Promover a cultura e educação previdenciária entre os servidores ativos e inativos do ente federativo.	Município	Diretoria Executiva e Stakeholders	Até 31/12/2023	Elaboração de Plano de Ação. Traçar cronograma de ações e execução do Planejamento.	Taxa de administração/ Verba Pró- gestão	No prazo
Contratação de novos estagiários	Dar oportunidade de capacitação a estudantes e inseri-los no contexto da Administração Pública, promovendo ainda um maior apoio	IPREVI	Diretoria Executiva	Até 31/12/2023	Por meio dos procedimentos junto à conveniada e pelo aditamento do convênio atual visando o aumento da previsão de estagiários.	Custo absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





	aos servidores em suas atividades.						
Realização de reforma administrativa	Para melhor equiparação de proventos dos servidores e estrutura administrativa da autarquia.	IPREVI	Diretoria Executiva	Até 31/12/2023	Realizando os trâmites necessários para envio da proposta de reforma.	Custo absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





Plano de Ação: Área Arrecadação	Data da última atualização:
Período : De 01/01/2023 a 31/12/2023	10/10/2023
Responsável: Diretoria de Administração e Finanças	Data de emissão
Objetivo: Controlar os repasses previdenciários feitos ao IPREVI.	10/10/2023

CDJCTIVE: CONTION	ii os repasses previde	riolarioc	10/10/2023				
O quê?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quando?	Como?	Quanto?	Status
Receber os relatórios de contribuição previdenciária das entidades patrocinadoras	Obter as informações devidas para encaminhamento do DIPR à SRPC.	DAF	Responsável por Repasses e Arrecadação	Mensal	Por meio de encaminhamento de email ou ofício até o quinto dia útil do mês seguinte à competência.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Manter atualizada planilha de Controle	Obter as informações devidas para encaminhamento do DIPR à SPS.	DAF	Responsável por Repasses e Arrecadação	Semanal	Ao receber novas informações relativas às arrecadações e cobranças, informá-las na planilha devida.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Oficiar as Entidades Patrocinadoras em relação aos repasses devidos	Obter as informações devidas para encaminhamento do DIPR à SRPC.	DAF	Responsável por Repasses e Arrecadação	Mensal	Enviar por meio de ofício, cobrança dos repasses devidos que forem apurados nos relatórios de contribuição encaminhados, bem como pela atualização das parcelas de Termos de Parcelamento acordados e do Plano de Amortização Atuarial.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





Acompanhar a realização dos repasses	Obter as informações devidas para encaminhamento do DIPR à SRPC.	DAF	Responsável por Repasses e Arrecadação	Semanal	Através do preenchimento de planilha de controle das arrecadações.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Realizar as cobranças de débitos não adimplidos	Obter as informações devidas para encaminhamento do DIPR à SRPC.	DAF	Responsável por Repasses e Arrecadação	Quando necessário	Envio de ofício a PMI para a regularização do débito previdenciário	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Enviar o Demonstrativo de Informações Previdenciárias e Repasses - DIPR à SRPC	Manter a regularidade previdenciária do Instituto.	DAF	Responsável por Repasses e Arrecadação	Bimestral	Por meio do preenchimento do DIPR por meio do sistema CADREV.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





	Atender ao critério do Pró-Gestão e uniformizar os procedimentos.	DAF	Responsável por Repasses e Arrecadação	outubro	adotados e analisar o material	_ ''	No prazo
--	--	-----	--	---------	--------------------------------	------	-------------





Plano de Ação: Área Financeira	Data da última atualização:
Período : De 01/01/2023 a 31/12/2023	10/10/2023
Responsável: Diretoria de Administração e Finanças	Data de emissão
Objetivo: Gerir o controle financeiro	10/10/2023

O quê?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quando?	Como?	Quanto?	Status
Executar o orçamento	Cumprir o determinado na Lei de Responsabilidade Fiscal.	Diretoria Executiva	Diretora Presidente	Até 31/12/2023	Cumprindo com os dispositivos normativos.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Acompanhar a realização da Taxa de Administração	Evitar que o valor gasto com a administração supere o valor definido como Taxa de Administração dos recursos vinculados.	DAF	Diretora de Administração e Finanças e Contador	Até 31/12/2023	Realizando mensalmente o acompanhamento das despesas realizadas, apontando o resultado através de relatório mensal	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Controle das despesas	Garantir o cumprimento das obrigações assumidas pelo IPREVI conforme os dispositivos legais.	Contabilidade e Tesouraria	Contador e Tesoureira	Até 31/12/2023	Estabelecer calendário de pagamentos de despesas administrativas e previdenciárias. Controle dos empenhos, liquidações e pagamentos.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





Mapear e emitir manuais dos procedimentos de realização de pagamentos	Atender ao critério do Pró-Gestão e uniformizar os procedimentos.	Tesouraria	Tesoureira	Até outubro	Utilizar como base os procedimentos atualmente adotados e analisar o material disponibilizado por outros RPPS referentes à temática.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	Feito
Fazer o envio dos Demonstrativos exigidos pela SRPC/SRPPS	Cumprir com às exigências normativas federais.	DAF	Servidores responsáveis	Até 31/12/2023	Enviando dentro do prazo respectivo a cada demonstrativo por meio do sistema CADPREV, o DAIR, DIPR, DRAA e DPIN de janeiro a dezembro de 2023.	Custo Absorvido à Folha de Pagamentos	No prazo





Plano de Ação: Área Investimentos	Data da última atualização:
Período : De 01/01/2023 a 31/12/2023	10/10/2023
Responsável: Diretoria de Administração e Finanças	Data de emissão
Objetivo : Controlar as operações de investimentos, análise de risco e gestão dos ativos, elaboração da Política Anual de Investimentos, credenciamento das instituições financeiras.	10/10/2023

O quê?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quando?	Como?	Quanto?	Status
Incentivar a certificação na área de investimentos (CPRPPS) aos membros do Comitê.	Promover a certificação integral dos membros do Comitê.	Comitê de Investimentos	Diretoria Executiva	Até 31/12/2023	Realização de curso específico de preparação para a prova de CPRPPS	R\$ 17.000,00	No prazo
Elaboração da PAI e Encaminhamento do DPIN	Para nortear as estratégias de investimento, obtendo assim a melhor rentabilidade com a menor exposição a riscos.	DAF	Diretora Presidente, Diretora de Administração e Finanças, Comitê de Investimentos, Consultoria de Investimentos e Tesoureira		Realizando processo conforme mapeamento e manual propostos.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





Manter atualizados e devidamente realizados os credenciamentos das instituições financeiras	Garantir que os investimentos realizados pelo IPREVI estejam sempre em conformidade com as normativas legais.	DAF e Comitê de Investimentos	Tesoureira	Até 31/12/2023	Realizando processo conforme mapeamento e manual propostos.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Acompanhar o cumprimento da Meta Atuarial e desempenho dos investimentos que compõem a carteira do Instituto.	Garantir que os recursos alocados rentabilizem de forma positiva no mínimo o valor previsto como Meta Atuarial.	Presidência, DAF e Comitê de Investimentos	Diretora Presidente, DAF e Tesoureira	Até 31/12/2023	Acompanhamento sistemático das aplicações financeiras, juntamente com o COMINIPREVI. Recebimento dos extratos bancários individuais. Elaboração de relatório mensal junto à Consultoria de Investimentos.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





Gerenciamento das APRs	Garantir que os procedimentos de Autorização para Aplicação e Resgate estejam devidamente realizados.	DAF e Tesouraria	Diretora Presidente, DAF e Tesoureira	Até 31/12/2023	Por meio da realização dos procedimentos estabelecidos no Manual próprio da temática.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Realizar visitas técnicas às instituições financeiras, gestores e administradores de fundos	Familiarizar os membros do Comitê e gestores de recursos com o funcionamento dessas instituições e do mercado financeiro.	Instituições credenciadas	Membros do Comitê de Investimentos	Até 31/12/2023	Planejamento e execução de plano de visitas.	Taxa de administração/ Verba Pró- gestão	No prazo
Mapear e emitir manuais dos procedimentos de credenciamentos	Atender ao critério do Pró- Gestão e uniformizar os procedimentos.	DAF e Tesouraria	Tesoureira	Até outubro	Utilizar como base os procedimentos atualmente adotados e analisar o material disponibilizado por outros RPPS referentes à temática.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	Realizado





Mapear e emitir manuais dos procedimentos de APR's	Atender ao critério do Pró- Gestão e uniformizar os procedimentos.	DAF e Tesouraria	Tesoureira	Até outubro	Utilizar como base os procedimentos atualmente adotados e analisar o material disponibilizado por outros RPPS referentes à temática.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	Realizado
Mapear e emitir manuais dos procedimentos de elaboração e aprovação da PAI	Atender ao critério do Pró- Gestão e uniformizar os procedimentos.	DAF	Diretora de Administração e Finanças	Até outubro	Utilizar como base os procedimentos atualmente adotados e analisar o material disponibilizado por outros RPPS referentes à temática.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	Realizado





Plano de Ação: Área Jurídica	Data da última atualização:
Período : De 01/01/2023 a 31/12/2023	10/10/2023
Responsável: Procuradoria Jurídica	Data de emissão
Objetivo: Proporcionar consultoria e defesa judicial da unidade gestora do	10/10/2023
RPPS.	

O quê?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quando?	Como?	Quanto?	Status
Acompanhamento das alterações à legislação previdenciária relativa aos RPPS	Garantir que as alterações sejam aplicadas e normatizadas constitucionalmente.	Procuradoria Jurídica	Procurador	Até 31/12/2023	Acompanhando o trabalho das casas legislativas, propondo alterações necessárias na legislação do ente.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Pareceres e consultas	Garantir que os processos estejam em conformidade com as normativas legais.	Procuradoria Jurídica	Procurador	Até 31/12/2023	Analisar processos de acordo com a demanda da Instituição.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Representação judicial da Instituição	Garantir a representação da Instituição no tocante à matéria jurídica.	Procuradoria Jurídica	Procurador	Até 31/12/2023	Quando acionado, representa em juízo e extrajudicial quanto a defesas, contestação e recursos e outros dispositivos necessários.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Realização de Capacitação	Manter atualizados os conhecimentos na área.	Procuradoria Jurídica	Procurador	Até 31/12/2023	Seguindo o planejamento estabelecido em plano de capacitação anual	Taxa de administração	No prazo





Plano de Ação: Área de Controle Interno	Data da última atualização:
Período : De 01/01/2023 a 31/12/2023	10/10/2023
Responsável: Controle Interno	Data de emissão
Objetivo: Controlar os procedimentos administrativos realizados dentro do	10/10/2023
IPREVI.	

O quê?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quando?	Como?	Quanto?	Status
Elaborar e Manter o Código de Ética	Orientar as ações dos servidores do IPREVI e elucidar sua postura diante das diferentes situações, direcionando o comportamento apropriado a quem trata do serviço e do bem público.	DAF	Responsável pelo setor de Recursos Humanos e Frequência	Até setembro	Analisando a legislação vigente, propor as disposições necessárias para aprovação dos órgãos colegiados.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	Realizado
Elaborar e Manter os Regimentos Internos do Comitê de Investimentos, Conselho Deliberativo, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e IPREVI	Regulamentar a composição, as atribuições e o funcionamento dos referidos órgãos.	DAF	Membros responsáveis	Até setembro	Analisando a legislação vigente, propor as disposições necessárias para aprovação dos órgãos colegiados.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	Realizado





Execução ordenada, ética, econômica, eficiente e eficaz das operações	Assegurar o desempenho da gestão institucional.	Controle Interno	Controladora	Até 31/12/2023	Acompanhar e controlar metas e indicadores estabelecidos no Plano Plurianual, na Lei de Diretrizes Orçamentárias e na Lei Orçamentária Anual; Meta de investimentos; Meta atuarial de acordo com os relatórios técnicos emitidos mensalmente. Implementar rotinas de operacionalização de acompanhamento.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis	Assegurar o desempenho da gestão institucional.	Controle Interno	Controladora	Até 31/12/2023	Assegurar que não ocorram erros potenciais, através do controle de suas causas, destacandose conhecer as receitas, despesas, resultados históricos, estrutura administrativa, pessoal, patrimônio, observar as normas legais, instruções normativas, estatutos e regimentos.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





Salvaguarda dos recursos para evitar perdas, mau uso e dano	Assegurar o desempenho da gestão institucional.	Controle Interno	Controladora	Até 31/12/2023	Examinar os resultados quanto à economicidade, eficiência e eficácia da gestão orçamentária, financeira, patrimonial, de pessoal e demais sistemas administrativos e operacionais.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Transparência dos atos da Gestão	Assegurar o desempenho da gestão institucional.	Controle Interno	Controladora	Até 31/12/2023	Buscar o atingimento de metas estabelecidas e prestar contas à sociedade, de forma transparente.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Acompanhamento	Assegurar o desempenho da gestão institucional.	Controle Interno	Controladora	Até 31/12/2023	Licitação, contratos, compras, almoxarifado e patrimônio.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Prestação de Contas de Gestão	Assegurar o cumprimento da obrigação legal de prestação de contas estabelecida pelos órgãos de controle externo.	Controle Interno	Controladora	Até 31/12/2023	Estudo das deliberações específicas, distribuição das atividades necessárias, acompanhamento e cobrança dos relatórios, instrução processual, encaminhamento das informações.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





Plano de Ação: Área de Tecnologia da Informação	Data da última atualização:
Período : De 01/01/2023 a 31/12/2023	10/10/2023
Responsável: Diretoria de Administração e Finanças	Data de emissão
Objetivo: Assegurar o acesso e operacionalização dos sistemas de informática e	10/10/2023
das bases de acesso.	

O quê?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quando?	Como?	Quanto?	Status
Aprimoramento das Políticas de Contingência	Assegurar que os arquivos e conjunto de dados, não se percam a fim de evitar qualquer prejuízo ou dano no arquivo original.	DAF	Responsável pelo setor de Tecnologia da Informação	Até outubro	Mapeando e manualizando os processos macros, adequando ainda à infraestrutura necessária.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	Realizado
Aprimoramento da Segurança da Informação	Assegurar que sistemas eletrônicos e os recurso de informática estejam á disposição dos servidores para o bom desempenho de suas funções, garantido ainda, o controle de acesso – físico e lógico às informações.	DAF	Responsável pelo setor de Tecnologia da Informação	Até outurbo	Mapeando e manualizando os processos macros, adequando ainda à infraestrutura necessária.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	Realizado





Plano de Ação: Área de Benefícios	Data da última atualização:
Período : De 01/01/2023 a 31/12/2023	10/10/2023
Responsável: Diretoria de Benefícios	Data de emissão
Objetivo : Assegurar a concessão e revisão dos benefícios previdenciários.	10/10/2023

Objetivo: Assegurar a concessão e revisão dos beneficios previdenciarios.							
O quê?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quando?	Como?	Quanto?	Status
Padronização da concessão de benefícios: Aposentadoria e Pensão	Manter o conhecimento no instituto, melhorar o processo e a realização das atividades.	DB	Servidores do Setor	Até outubro	Mapeando e manualizando os processos macros, segregação das atividades.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	Realizado
Promover a celeridade da gestão da folha de pagamentos	Assegurar os devidos pagamentos efetuados aos beneficiários.	DB	Responsável pelo setor de RH e Frequência	Até outubro	Mapeando e manualizando os processos macros após a solicitação de inserção do beneficiário na folha.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	Realizado
Criar um programa de preparação para a aposentadoria dos servidores ativos	Promover a educação previdenciária dentre os segurados.	DB	Servidores do Setor	Até dezembro	Traçando um planejamento de atividades no intuito de prepará-los para inatividade, buscando uma melhor qualidade de vida e cartilha pré-aposentadoria.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





Criar um programa de pós- aposentadoria para os servidores inativos	Promover a educação previdenciária dentre os segurados.	DB	Servidores do Setor	Até dezembro	Traçando um planejamento de atividades no intuito de adaptá-los e atendê-los após a aposentadoria, buscando uma melhor qualidade de vida, através de cartilhas e seminários.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	Em execução
Compensação Previdenciária	Buscar os valores necessários à quitação dos benefícios concedidos, considerados os tempos de contribuição ao Regime Geral de Previdência Social, bem como os valores de direito junto ao regime de origem.	DB	Servidores do Setor	Até 31/12/2023	Manter convênio de cooperação técnica válido com a SRPC, conta bancária disponível ao recebimento dos valores compensados. Analisar os processos que possam ensejar novos requerimentos, realizá-los e fazer seu acompanhamento.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





Manutenção de base de dados dos servidores ativos	Atender ao previsto pela SRPS e pelas normativas municipais.	DB	Servidores do Setor	Até 31/12/2023	Realizar o registro e cadastro a partir dos dados obtidos durante o recadastramento realizado em 2019 pela PMI.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	Em execução
Manutenção de base de dados dos servidores inativos e pensionistas	Atender ao previsto pela SPS e pelas normativas municipais.	DB	Servidores do Setor	Até 31/12/2023	Através da manutenção da base cadastral feita por meio da realização anual de prova de vida que ocorre utilizando da convocação dos beneficiários inativos aposentados e pensionistas munidos dos documentos solicitados.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





Avaliação atuarial de 2022	Manter o equilíbrio atuarial.	DB	Servidores do Setor	Até 31/03/2023	Exportando as informações do sistema de informação no layout da empresa de atuária contratada.		Realizado
Informação dos Benefícios Concedidos ao órgão de controle externo.	Cumprir com os dispositivos legais.	DB	Servidores do Setor	Constante	Encaminhar os processos de benefícios concedidos digitalizados ao TCE por meio de sistema desse último para homologação dentro dos prazos estabelecidos	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Implantar Plano de Ação de Educação Previdenciária e Diálogo com a Sociedade	Promover a cultura e educação previdenciária entre os servidores ativos e inativos do ente federativo.	Município	Diretoria Executiva, DB e Stakeholders	Até 31/12/2023	Elaboração de Plano de Ação. Traçar cronograma de ações e execução do Planejamento.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo





Plano de Ação: Área de Atendimento	Data da última atualização:
Período : De 01/01/2023 a 31/12/2023	10/10/2023
Responsável: Diretoria de Benefícios	Data de emissão
Objetivo: Proporcionar atendimento aos segurados de maneira clara e cordial,	10/10/2023
buscando atender as demandas dos segurados.	

O quê?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quando?	Como?	Quanto?	Status
Usar o melhor atendimento da demanda seja presencial, telefônico ou por mídias eletrônicas.	Continuar o bom atendimento realizado pelo setor junto aos segurados.	Protocolo	Servidores do Setor	Até 31/12/2023	Profissionalizar o pessoal do atendimento.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo
Promover a cultura previdenciária e estreitar o relacionamento institucional com o servidor.	Manter o conhecimento no instituto, melhorar o processo e a realização das atividades.	Protocolo	Servidores do Setor	Até 31/12/2023	Padronização dos procedimentos adotados e formalizados.	Custo Absorvido à Folha de Pagamento	No prazo