



**IPC - INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE CARIACICA**
CNPJ: 00.444.435/0001-25

ATA Nº 02/2021

ATA DE REUNIÃO DA COMISSÃO DO PRÓ-GESTÃO DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE CARIACICA (IPC), INSTITUÍDA PELAS PORTARIAS IPC/GP Nº 007 E 008/2019, EM CONFORMIDADE COM A PORTARIA MPS Nº 185/2015.

Aos vinte e seis dias de fevereiro de 2021, às 8h30, reuniram-se os membros da Comissão do Pró-Gestão para a elaboração da ata. Fizeram-se presentes os membros Anderson Mattos, Bruno Polez Coelho, Celso Andreon, Daniel Nogueira Vargas e Eliane Santana Tavares. É importante frisar que os servidores Bruno e Eliane foram nomeados por meio da Portaria/IPC/GP nº 11/2021, publicada no Diário Oficial do Município no dia 24 de fevereiro de 2021. Quanto às reuniões, essas aconteceram nos dias 3, 10 e 26.

As pautas foram: boas-vindas aos novos membros e contextualização dos temas já discutidos; servidores e conselheiros do IPC que possuem certificação CPA-10 ou 20; criação da função de consultor previdenciário no Instituto; o papel desse consultor e do setor de Comunicação no atendimento e Pesquisa de Satisfação; resultados do diagnóstico sobre ligações recebidas e tipos de solicitações atendidas por e-mail; definição do conteúdo e passo a passo do fluxograma de entrada de solicitações; criação de banco de dados com contatos dos segurados, autoridades do Município e instituições parceiras; Plano de Comunicação e alinhamento ao Pró-Gestão; aprovação da Diretoria quanto à sugestão de membros para o Comitê de Segurança da Informação – CSI (multidisciplinar); revisões do *layout* do *site* e Portal do Segurado.

Inicialmente, foram recebidos como novos membros da Comissão o assessor técnico, Bruno, e a gerente de contabilidade, Eliane. Em seguida, esses foram contextualizados sobre os assuntos anteriormente discutidos e puderam contribuir com mais embasamento durante as reuniões.

Como primeiro ponto de pauta, foi apontada a necessidade de checagem quanto à certificação CPA de servidores e conselheiros do IPC, uma das exigências do Programa Pró-Gestão. O analista de comunicação e membro da Comissão, Daniel, ficou responsável por ver a questão com o gerente de divisão de recursos e administrativo, Andre Luiz Valentim Paulo. No Comitê de Investimentos, foi levantado que três membros possuíam CPA-20 (Jhawa

Memelli de Moura, Juliana de Lima Silva Rodrigues e Rodrigo Garcia Giori) e dois CPA-10 (Jean Felipe Nunes Anunciação e Paulo Henrique da Costa e Silva Mattos). Foi constatado que a servidora Eliane, da Comissão Pró-Gestão, possui certificação CPA-10. É bom lembrar que Rodrigo também faz parte do Conselho Administrativo do Instituto, sendo o único membro com certificação.

Dando prosseguimento, foi abordada a ideia de se criar a função de consultor previdenciário na autarquia, como forma de otimizar e desafogar o trabalho dos servidores, o qual tem aumentado bastante na pandemia. Nesse sentido, caberia ao consultor informar e orientar os segurados em dúvidas gerais e encaminhar ligações, requerimentos e solicitações aos setores somente nos casos de demandas técnicas, as quais carecem de precisão de informação. Esse profissional atenderia presencialmente em sala própria, após o direcionamento por servidor do “balcão de atendimento”, situado no andar térreo do Instituto. Também possuiria ramal, e-mail e WhatsApp próprios, para responder demandas que chegassem pelos mais diversos meios de comunicação. Ao atender as solicitações por e-mail, o consultor teria o prazo de sete dias úteis para enviar as respostas ao setor de Comunicação, que ficaria responsável por realizar a Pesquisa de Satisfação. Em casos de demanda por telefone, o contato da Comunicação seria imediato, para que a pesquisa tivesse respostas mais fidedignas. Já de posse das solicitações enviadas por WhatsApp, a Comunicação teria o prazo de sete dias úteis para fazer a Pesquisa e salvar as telas com as respostas, a fim de colaborar na produção de relatórios de gestão.

Ainda em relação ao tema ‘atendimento’, a Comissão levantou um diagnóstico sobre a frequência de ligações recebidas e tipos de solicitações atendidas por e-mail. Deram retorno os setores Administrativo, de Benefício, além da Perícia e Almoxarifado. Quanto ao setor de Compensação Previdenciária (Comprev), a servidora Ronalda respondeu oralmente que o e-mail do setor não possui fluxo e que serve para relações institucionais. Por meio desse diagnóstico, também foi detectado um gargalo: a não existência de um e-mail do setor de Protocolo/Atendimento, o qual acabava influenciando no direcionamento das demandas para o e-mail do Benefício. Assim, ficou mais claro para a Comissão que a sobrecarga de trabalho estava diretamente relacionada à variável “entrada”, ou seja, ao primeiro contato com os segurados, e que a figura do consultor seria muito importante para solucionar essa questão.

Assim, para buscar resolver o gargalo detectado na entrada das solicitações, a Comissão passou a elaborar um fluxograma relacionado ao assunto. Foram identificados quatro tipos de entrada: presencial; Protocolo/Atendimento; telefone; e-mail e rede social (Facebook). A entrada presencial está relacionada às pessoas que comparecem à sede do IPC para questões gerais; a do Protocolo/Atendimento às solicitações feitas diretamente ao setor; e a do telefone ao número geral do IPC e à linha de WhatsApp que será viabilizada.

Com relação ao e-mail, foi sugerida a criação de duas entradas de acesso ao público (Protocolo e consultor previdenciário). O fluxo dos demais e-mails passaria a ser interno. Quanto à entrada 'Facebook', foi apontada a necessidade de um link do site institucional com o *chat* dessa rede social, de modo a facilitar o contato dos segurados com o consultor previdenciário. No que diz respeito à estrutura de respostas, foram estabelecidas como entradas dos fluxos do Protocolo e do consultor: presencial, telefone e e-mail. Dentro da entrada 'telefone', o consultor teria ainda o 'WhatsApp'. Foram pensados como canais de respostas técnicas os membros da Diretoria Executiva. A diretora-presidente ficaria responsável por demandas relacionadas a: Tribunal de Contas/ES; Secretaria de Previdência; demais RPPSs; Câmara Municipal; Prefeitura de Cariacica e Poder Judiciário. As solicitações a serem respondidas pelo diretor técnico-previdenciário estariam ligadas a: benefícios; Perícia; folha de pagamento e Cadastro de Tempo de Contribuição. Já à diretora administrativo-financeira caberia demandas de: contratos; RH; pagamento; finanças e instituições financeiras. Também foram sugeridos os prazos de execução de todos os processos relacionados ao fluxograma de solicitações: Protocolo (36h após recebimento); consultor previdenciário (78h para resposta ao requerente); Diretorias (5 dias); e Pesquisa de Satisfação (24h após a resposta final do consultor encaminhada ao setor de Comunicação). Outro ponto abordado foi a elaboração de dois documentos: relatório de atendimento diário e cadastro de atendimento. Quanto ao fluxo das solicitações do IPC, esse encerraria após a resposta do consultor previdenciário ao requerente. A resposta seria repassada ao setor de Comunicação, o qual teria um banco de dados de contatos para realizar a Pesquisa de Satisfação.

No que tange a esse banco de dados, foi decidido que a Comunicação iria iniciar sua alimentação, por meio das informações da *newsletter* do site institucional. A partir daí, a planilha seria atualizada com contatos de segurados atendidos, autoridades do Município e instituições parceiras. O intuito é divulgar o IPC e suas atividades e dar prioridade de comunicação às pessoas que buscam com mais intensidade as informações do Instituto. A Comissão também chegou à conclusão de que os públicos de interesse poderiam ser mais atingidos, à medida que o Plano de Comunicação estivesse alinhado às orientações do programa de certificação Pró-Gestão. Desse modo, o analista de Comunicação e membro da Comissão, Daniel, elaborou um plano com visão macro, envolvendo: ações para as redes sociais (Facebook e WhatsApp); site institucional; informativo IPC Notícias; capacitações; parceria com o setor de Jornalismo da PMC para publicação de matérias; sugestões de pauta para a imprensa; participação em reuniões do Conselho Administrativo; formato das matérias; interação e respostas aos segurados e imprensa; e Pesquisa de Satisfação.

Ainda relacionado ao tema 'informação', a Comissão detectou que o IPC possuía uma política de segurança na área, porém, necessitava de alguns ajustes para se adequar aos requisitos do Pró-Gestão. Um dos pontos faltantes era o Comitê de Segurança da Informação (CSI). A Comissão sugeriu a composição do Comitê e passou para a diretora-presidente, Cristina Zardo Calvi, aprová-la. Essa foi aprovada, tendo como membros os seguintes servidores: Daniel; Guilherme e Ronalda.

Dentro do assunto 'informações e serviços voltados ao segurado', foi apontada a necessidade de reestruturação do *layout* do site e, exclusivamente, da seção 'Portal do Segurado'. A Comissão e a Diretoria Executiva do IPC marcaram uma reunião com a Ágape, empresa responsável pelo *site*, no dia 24 de fevereiro de 2021. Nesse encontro, foram solicitadas alterações pontuais relacionadas às páginas e aos menus, bem como modificações estéticas, de modo a estimular o segurado a buscar as informações. Quanto ao 'Portal do Segurado', esse é de responsabilidade da empresa Aspprev, proprietária do sistema previdenciário do Instituto. A Comissão solicitou e vem cobrando da Aspprev a imediata solução dos erros referentes ao sistema de emissão de Declaração de Rendimentos do *site* e busca resolver, juntamente com a Diretoria, a questão e os aspectos relacionados ao desenho do Portal na primeira quinzena de março.

Além de todos os tópicos abordados nas reuniões, no dia 26 de fevereiro, a Comissão participou com a equipe do IPC da revisão dos Planos de Ação setoriais, os quais servirão de base para o Planejamento Estratégico de 2021. Desse modo, os membros buscam cumprir com seu objetivo enquanto Comissão: colaborar com a diminuição de riscos envolvendo a autarquia e seus colaboradores; o aumento de *performance* do trabalho; melhor organização interna; maior transparência e facilidade de acesso às informações relevantes; e o reconhecimento perante outros institutos de previdência, Tribunais de Contas, Ministério Público e órgãos relacionados.

Com as devidas considerações, a reunião terminou às 11h30min. Não havendo mais nada a tratar, eu, Daniel Nogueira Vargas, lavrei a presente ata e, por ser verdade, assino.

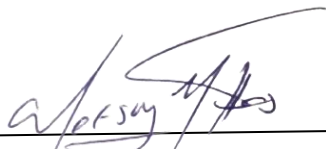

Daniel Nogueira Vargas

Membro da Comissão do Pró-Gestão



Celso Andreon

Presidente da Comissão do Pró-Gestão



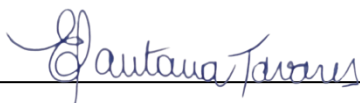
Anderson Mattos

Membro da Comissão do Pró-Gestão



Bruno Polez Coelho

Membro da Comissão do Pró-Gestão



Eliane Santana Tavares

Membro da Comissão do Pró-Gestão