

# PLANO DE AÇÃO 2022

DIRETORIA DE  
PREVIDÊNCIA

## **DIRETORIA EXECUTIVA**

### **Presidente**

Ilton Giussepp Stival Mendes da Rocha Lopes da Silva

### **Procuradora-Chefe**

Ana Rita Dopazo Antonio José Lourenço

### **Diretor de Administração e Finanças**

Franklin José Neves Contente

### **Diretora de Previdência**

Camila Busarello

**Belém – Pará**

**2022**

## **COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO**

### **Diretoria de Previdência**

Diretora: Camila Busarello  
Paula Erse Oliveira

### **Coordenadoria de Concessão de Benefício**

Coordenadora: Lorena Alice Cesar da Cruz Oliveira  
Amanda Nobre Alayon Mescouto da Silva

### **Coordenadoria de Cadastro e Habilitação**

Coordenadora: Luísa Porto da Silva de Oliveira

### **Gerência de Diligências**

Gerente: Tereza Cristina Pinto Lobato  
Barbara Bitar de Lima Moreira  
Luan Francisco Gonçalves Moraes

### **Gerência de Registro e Certidão**

Gerente: Alice Maria Campos Cei

### **Central de Atendimento**

Arlinda Maria Pinto Virgolino Basto

### **Núcleo de Atenção Psicossocial**

Marcella Yumi da Rocha Takeshita

### **Núcleo de Planejamento**

Coordenadora: Íris Solange Pereira de Castro Raiol  
Laís Caroline de Lima Silva  
Leonardo do Nascimento Lima  
Renata Alves de Souza Faciola  
Silvienne Matilde Baia da Silva

## **SUMÁRIO**

APRESENTAÇÃO .....	5
1 Diretoria de Previdência – Dipre .....	6
2 Coordenadoria de Concessão de Benefícios – CCOB.....	7
3 Coordenadoria de Cadastro e Habilitação – CCAH.....	9
4 Gerência de Diligências – GDIL.....	10
5 Gerência de Registro e Certidão – GRC .....	11
6 Central de Atendimento – Caten.....	12
7 Núcleo de Atenção Psicossocial – NAPS.....	14

## APRESENTAÇÃO

O Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará (Igeprev) objetivando assegurar com êxito o direito relativo à Previdência Estadual, de forma sustentável e transparente e, consequentemente, ser referência nacional em gestão de Regime Próprio de Previdência Social, carece planejar e elencar estrategicamente as atividades que serão realizadas no horizonte de cada ano para alcançar determinado objetivo.

O Plano de Ação Anual é o instrumento que norteia as ações estratégicas do Instituto. Trata-se do planejamento das ações dos setores e a forma que serão realizadas para alcançar seus objetivos, o qual ocorre de maneira metodológica, definindo metas e periodicidade. Dessa forma, é possível direcionar melhor o objeto de cada grande área, bem como de suas respectivas coordenadorias e gerências, além de obter uma visão sistêmica e transparente dos resultados das ações e projetos desenvolvidos.

Essa ferramenta permite assegurar o alinhamento às diretrizes da administração, possibilita a correção prévia de eventuais problemas e garante uma melhor performance no resultado das ações, levando em consideração as condições internas de viabilidades do Igeprev, bem como os fatores externos que podem influir na execução das atividades planejadas e, por corolário, nos resultados pretendidos.

O PAA 2022 contempla, portanto, especificamente os objetivos estratégicos a serem alcançados no ano corrente, cuja execução das atividades a eles inerentes serão acompanhadas periodicamente pelo Núcleo de Planejamento, com o intuito de verificar se as ações executadas pelos setores do Instituto estão contribuindo para os resultados exitosos das metas estabelecidas previamente.

## 1 Diretoria de Previdência – Dipre

Objetivo	Meta	Justificativa	Atividade	Início	Periodicidade
				Término	
Modernizar a Gestão Previdenciária.	Subsidiar os setores na transição dos sistemas.	Evitar a interrupção das atividades da área fim do Instituto, pois o sistema E-Prev somente terá suporte até 31/12/2022.	Acompanhar as reuniões e engajar a equipe para tomada de decisão dos setores envolvidos no que tange a transição entre os sistemas E-prev e Sisprev Web.	01/02/2022	Anual
				31/12/2022	
Fortalecer a Gestão Previdenciária.	Manter a caixa da Dipre no PAE com até 100 (cem) processos.	Possibilitar que os técnicos se envolvam mais com ações estratégicas.	Analisar os processos que estão há mais de 1 ano na Dipre, para redução do estoque.	01/02/2022	Anual
				31/12/2022	
Disseminar a Educação Previdenciária.	Subsidiar os setores nas ações de Educação Previdenciária.	Garantir um maior conhecimento da matéria previdenciária pelos servidores.	Dar suporte para as ações de Educação Previdenciária.	01/03/2022	Anual
				31/12/2022	
Estruturar os procedimentos administrativos.	Realizar 01 (um) diagnóstico dos procedimentos de rotina da Dipre.	Facilitar e dinamizar o dia a dia garantindo a padronização das tarefas executadas.	Realizar diagnóstico dos procedimentos de rotina da Dipre, para futura elaboração de documentos de proceduralização.	01/03/2022	Anual
				31/12/2022	
Mitigar os riscos das atividades institucionais.	Registrar por meio de atas as reuniões realizadas.	Uniformizar entendimentos entre a equipe, visando mitigar os riscos das atividades desempenhadas.	Realizar reuniões estratégicas de alinhamento no Setor.	01/04/2022	Mensal
				31/12/2022	

## 2 Coordenadoria de Concessão de Benefícios – CCOB

Objetivo	Meta	Justificativa	Atividade	Início	Periodicidade
				Término	
Modernizar procedimentos administrativos.	Aperfeiçoar 02 (duas) planilhas de retroativos (pensão e inativos).	Simplificar a ferramenta de cálculo e diminuir a ocorrência de erros humanos e o tempo dispendido em cada caso.	Aperfeiçoar a planilha de retroativos a fim de modernizar e corrigir possíveis erros.	01/04/2022 01/08/2022	Semestral
Estruturar os procedimentos administrativos.	Elaborar 01 (um) relatório de estudo e revisão do cálculo de retroativo de pensão por morte.	Atribuir segurança na análise de processos de retroativos.	Analizar a forma atual de cálculo de retroativo de pensão por morte e desenvolver propostas de correção de erros.	01/04/2022 01/08/2022	
Estruturar os procedimentos administrativos.	Atualizar/revisar 02 (dois) manuais de procedimentos da CCOB.	Atribuir segurança e transparência no desempenho das atividades do setor.	Atualizar/revisar os manuais de procedimentos internos e das gerências.	01/04/2022 31/12/2022	Anual
Adotar boas práticas na recepção de novos servidores.	Atualizar/revisar 01 (uma) cartilha de instruções da CCOB.	Garantir aos próximos servidores um conjunto de orientações básicas para o desempenho das funções.	Aperfeiçoar a cartilha "Novos colaboradores".	01/04/2022 31/12/2022	
Fortalecer os canais de atendimento do RPPS.	Realizar 02 (duas) pesquisas de avaliação do novo canal.	Agilizar o atendimento ao segurado, dinamizar o trabalho da secretaria, evitar interrupções no salão e minimizar vazamento de informações sigilosas.	Desenvolver canal de atendimento via Whatsapp (com opções de atendimento automático via Bot e humanizado), especialmente para: dúvidas frequentes, marcação de atendimento com as gerências.	01/02/2022 01/03/2022	Semestral
Modernizar procedimentos administrativos.	Elaborar 01 (um) modelo automatizado para emissão de cartas.	Trazer eficiência para a atividade de notificação evitando passivos.	Desenvolver ferramenta por meio de documentos automatizados para emissão de cartas.	01/04/2022 31/12/2022	

Modernizar procedimentos administrativos.	Subsidiar a Caten com informações relativas ao novo fluxo de notificação via SMS.	Melhorar o fluxo de cartas e modernização com uma notificação mais imediata e de baixo custo.	Aperfeiçoar o fluxo de notificação via SMS prioritariamente à carta.	01/04/2022	Anual
				31/12/2022	
Modernizar procedimentos administrativos.	Elaborar 01 (um) modelo automatizado para emissão de despachos de cumprimento judicial.	Trazer eficiência para a atividade de despacho dos processos de cumprimento judicial.	Desenvolver ferramenta por meio de documentos automatizados para emissão de despachos de cumprimento judicial.	01/04/2022	Anual
				31/12/2022	
Mitigar os riscos das atividades institucionais.	Elaborar 01 (um) projeto.	Garantir maior eficiência nos cumprimentos de novas legislações previdenciárias e de folha de pagamento.	Elaborar o projeto de análise de conformidade da CCOB.	01/04/2022	Anual
				31/12/2022	
Fortalecer a Gestão Previdenciária Estadual.	Realizar análise de 98 (noventa e oito) processos de devolução de crédito.	Reducir o passivo de processos de devolução de crédito.	Dar prosseguimento nos processos de recuperação dos valores gerados após o óbito.	01/04/2022	Anual
				31/12/2022	
Mitigar os riscos das atividades institucionais.	Registrar por meio de atas as reuniões realizadas.	Uniformizar entendimentos entre a equipe, visando diminuir os riscos das atividades desempenhadas.	Realizar reuniões estratégicas de alinhamento no setor.	01/04/2022	Anual
				31/12/2022	

### 3 Coordenadoria de Cadastro e Habilitação – CCAH

Objetivo	Meta	Justificativa	Atividade	Início	Periodicidade
				Término	
Modernizar a gestão previdenciária.	Subsidiar a empresa Agenda na transição entre os sistemas E-prev e Sisprev Web com relação às regras de forma de cálculo.	Possibilitar a concessão e gestão de benefícios previdenciários no Sisprev/web.	Informar regras e formas de cálculo de rubricas para a empresa responsável pelo Sisprev/web.	01/02/2022	Anual
				31/12/2022	
Modernizar a gestão previdenciária.	Subsidiar a agenda na transição entre Eprev e Sisprev web com relação aos testes do módulo de cadastro.	Possibilitar a concessão e gestão de benefícios previdenciários no Sisprev/web.	Realizar testes do módulo cadastro no Sisprev web.	01/02/2022	Anual
				31/12/2022	
Modernizar a gestão previdenciária.	Subsidiar a agenda na transição entre Eprev e Sisprev web com relação aos testes do módulo de concessão.	Possibilitar a concessão e gestão de benefícios previdenciários no Sisprev/web.	Realizar testes do Módulo de Concessão de pensão por morte e aposentadoria no Sisprev Web.	01/02/2022	Anual
				31/12/2022	
Estruturar procedimentos administrativos.	Manualizar 02 (dois) processos administrativos da CCAH.	Atribuir segurança e transparência no desempenho das atividades.	Manualizar processos de reversão e auxílio funeral.	15/02/2022	Anual
				31/12/2022	
Fortalecer a gestão de benefícios do RPPS.	Analizar 35 (trinta e cinco) benefícios de pensão por morte listados no relatório de auditoria de junho/2021 a dezembro/2021.	Analizar a cumulação de benefícios à luz da EC 103/2019.	Analizar, notificar e regularizar processos de pensão que constam no relatório de auditoria.	15/02/2022	Semestral
				30/06/2022	
Adimplir práticas sustentáveis no Instituto.	Digitalizar 100% dos processos físicos da CCAH.	Facilitar o acesso a documentos e fortalecer as práticas ambientais sustentáveis, por meio da racionalização do uso do papel.	Digitalizar 712 processos físicos que estão no acervo de processos físicos que se encontram na CCAH.	22/02/2022	Anual
				31/12/2022	

#### 4 Gerência de Diligências – GDIL

Objetivo	Meta	Justificativa	Atividade	Início	Periodicidade
				Término	
Estruturar os procedimentos administrativos.	Atualizar/Revisar 03 (três) processos mapeados.	Monitorar e aperfeiçoar as atividades desempenhadas.	Atualizar/Revisar o mapeamento dos processos que envolvem a análise das recomendações, determinações e dos registros deferidos sem e com ressalva oriundos do TCE-PA, bem como o mapeamento dos processos que envolve interposição de recurso à Egrégia Corte Estadual de Contas e expedientes diversos.	02/01/2022	Anual
				30/12/2022	
Minimizar a incidência de demandas oriundas do TCE/PA.	Elaborar/Encaminhar à DIPRE 12 (doze) relatórios gerenciais.	Conferir segurança aos procedimentos e entendimentos aplicáveis aos benefícios previdenciários.	Implantar a rotina de envio de Relatório Gerencial de antecipação de riscos referente às demandas recebidas do TCE/PA em conjunto com Relatório de Produção Mensal.	02/01/2022	Mensal
				30/12/2022	
Adimplir práticas sustentáveis no Instituto.	Digitalizar 30% do acervo de processos físicos.	Fortalecer as práticas ambientais sustentáveis, por meio da racionalização do uso de papel.	Digitalizar o acervo de processos físicos que se encontram no arquivo definitivo do setor.	02/01/2022	Anual
				30/12/2022	
Minimizar a incidência de demandas oriundas do TCE/PA.	Realizar ações de alinhamento de entendimento junto ao TCE/PA.	Conferir segurança aos procedimentos e entendimentos aplicáveis aos benefícios previdenciários.	Fomentar diálogo institucional entre IGEPPS e a Secretaria de Controle Externo - SECEX/TCE/PA, visando ajustes e consenso nos entendimentos técnicos e jurídicos.	02/01/2022	Anual
				30/12/2022	
Mitigar os riscos das atividades institucionais.	Registrar por meio de atas as reuniões realizadas.	Uniformizar entendimentos entre a equipe, visando mitigar os riscos das atividades desempenhadas.	Realizar reuniões estratégicas de alinhamento no Setor.	02/01/2022	Mensal
				30/12/2022	

## 5 Gerência de Registro e Certidão – GRC

Objetivo	Meta	Justificativa	Atividade	Início	Periodicidade
				Término	
Otimizar o acervo microfilmado.	Verificar de 1% a 5% do acervo dos documentos previamente microfilmados.	Verificar a necessidade da qualidade desejável para uma pesquisa mais eficiente.	Realizar levantamento contínuo e regular da qualidade dos arquivos microfilmados dos livros de contribuições no Sistema Indexa.	01/02/2022	Semestral
				31/12/2022	
Disseminar a Educação Previdenciária.	Realizar 02 (duas) ações estratégicas.	Melhorar a instrução processual dos processos.	Promover ações de aperfeiçoamento na análise de processos de aposentadoria tais como cursos/palestras, visando atender inicialmente 02 Órgãos com possibilidades para mais, dependendo da disponibilidade do Igeprev e dos servidores, bem como o bom diálogo entre Órgãos.	01/05/2022	Semestral
				31/12/2022	
Mitigar os riscos das atividades institucionais.	Registrar por meio de atas as reuniões realizadas.	Uniformizar entendimentos entre a equipe, visando mitigar os riscos das atividades desempenhadas.	Realizar reuniões estratégicas de alinhamento no setor.	01/05/2022	Trimestral
				31/12/2022	

## 6 Central de Atendimento – Caten

Objetivo	Meta	Justificativa	Atividade	Início	Periodicidade
				Término	
Estruturar os procedimentos administrativos.	Elaborar 05 (cinco) mapeamentos da Caten.	Atribuir transparência e segurança no desempenho das atividades.	Mapear os processos de: Atendimento nos Postos das Estações Cidadania e Terminal Hidroviário; Atendimento na Agência de Abaetetuba; Atendimento nas Unidades Móveis; Atendimento no Requerimento Virtual; Atendimento no Call Center.	02/05/2022	Anual
				31/12/2022	
Estruturar os procedimentos administrativos.	Elaborar 07 (sete) manuais da Caten.	Atribuir transparência e segurança no desempenho das atividades.	Manualizar os processos de: Agendamento via SIAAG; Agendamento na CATEN/Sede; Atendimento nos Postos das Estações Cidadania e Terminal Hidroviário; Atendimento na Agência de Abaetetuba; Atendimento nas Unidades Móveis; Atendimento no Requerimento Virtual; Atendimento no Call Center.	01/08/2022	Anual
				31/12/2022	
Fortalecer os canais de atendimento do RPPS.	Viabilizar o funcionamento do atendimento via Whatsapp e Call Center.	Ampliar e facilitar o acesso aos serviços previdenciários.	Implementar o atendimento via Whatsapp e chat online no Call Center.	03/01/2022	Mensal
				31/01/2022	
Fortalecer os canais de atendimento do RPPS.	Analizar 04 (quatro) relatórios de monitoramento recebidos pela empresa.	Aperfeiçoar o atendimento via Telefone, Whatsapp e chat online (Call Center).	Monitorar e ajustar o atendimento via Telefone, Whatsapp e chat online (Call Center) de forma a fornecer informações relevantes aos usuários.	01/02/2022	Anual
				31/12/2022	
Fortalecer os canais de atendimento do RPPS	Atualizar 01 (um) questionário de satisfação no atendimento	Viabilizar o acesso a instrumentos de diagnósticos para subsidiar ações de melhoria do atendimento.	Aperfeiçoar o questionário de satisfação no atendimento (físico, via totem e via site do Igeprev).	03/01/2022	Semestral
				31/07/2022	

Fortalecer os canais de atendimento do RPPS.	Elaborar 01 (um) questionário de satisfação no Call Center.	Viabilizar o acesso a instrumentos de diagnósticos para subsidiar ações de melhoria do atendimento.	Implementar questionários de satisfação no Call Center (ligações por telefone, Whatsapp e chat online).	01/02/2022	Anual
				31/12/2022	
Fortalecer a gestão da imagem corporativa.	Realizar 01 (um) encontro semestral de atualização com os atendentes.	Aperfeiçoar o conhecimento previdenciário nos atendentes, a fim de atingir o padrão de excelência e boas práticas de atendimento.	Realizar encontros com os atendentes, abordando os seguintes tópicos: Benefícios Previdenciários, Instrução Processual, LGPD e relação Atendente x Usuário. Atividade desenvolvida em 04 encontros semanais.	02/05/2022	Semestral
				30/11/2022	

## 7 Núcleo de Atenção Psicossocial – NAPS

Objetivo	Meta	Justificativa	Atividade	Início	Periodicidade
				Término	
Fortalecer a Gestão Previdenciária.	Reducir em 25% o estoque de processos do setor.	Atribuir melhor eficiência e eficácia nas atividades desempenhadas pelo setor.	Realizar Estudo Psicossocial para análise de processos de pensão por morte, denúncias e verificação cadastral (antiga Prova de Vida), visando à redução do passivo de processos do setor.	03/01/2022	Anual
				31/12/2022	
Estruturar os procedimentos administrativos.	Manualizar 03 (três) processos do NAPS.	Atribuir segurança e transparência no desempenho das atividades.	Realizar estudo, pesquisa e construção da manualização dos processos de: Denúncias; verificação de constância da união; e Educação Previdenciária.	03/01/2022	Anual
				31/12/2022	
Disseminar a Educação Previdenciária por todo o Pará.	Realizar 19 (dezenove) eventos.	Fortalecer as ações de diálogo com os segurados e com a sociedade, bem como capacitar servidores públicos estaduais.	Realizar eventos relacionados às ações de diálogo com os servidores ativos, inativos e pensionistas, incluindo também os demais atores sociais.	03/02/2022	Mensal
				31/12/2022	
Mitigar os riscos das atividades.	Registrar por meio de atas as reuniões realizadas.	Uniformizar entendimentos entre a equipe, visando diminuir os riscos das atividades desempenhadas.	Realizar reuniões estratégicas de alinhamento no setor.	03/02/2022	Mensal
				31/12/2022	