

MANAUS PREVIDÊNCIA

**Planejamento Estratégico
2016 - 2020**

Revisão 2018

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	03
2. Previdência Municipal	04
3. O Planejamento Estratégico	06
4. Referenciais Estratégicos	07
5. Diagnóstico Situacional - Identificação do Contexto Organizacional – Manausprev SWOT 1	09
6. Diagnóstico Situacional - Identificação do Contexto Organizacional – Manausprev SWOT 2	15
7. Diagnóstico Situacional - Contexto Organizacional - Partes Interessadas.....	18
8. Direccionador Estratégico.....	20
9. Indicadores de Desempenho	21
10. Objetivos da Qualidade.....	23
11. Plano de Ação Manausprev 2020.....	24
12. Orçamentos	27

APRESENTAÇÃO

Prezados servidores, colaboradores e parceiros,

Queremos que a Manaus Previdência seja referência na área previdenciária, através do reconhecimento e a efetividade junto à sociedade manauense e no âmbito nacional pelo cumprimento integral da sua missão institucional.

Para continuar atuando com eficiência, eficácia e efetividade, apresentamos o Planejamento Estratégico para os anos de 2016-2020, revisão 2018, elaborado com a participação das diretorias e apoio da Assessoria Técnica de modo a vincular aos processos da certificação NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade.

Sabemos que o conhecimento e a prática da Missão, Visão de Futuro e Valores da Manaus Previdência nos levará a uma caminhada vitoriosa para o sucesso da nossa autarquia em benefício dos aposentados e pensionistas da Prefeitura Municipal de Manaus.

Vamos em frente! Nós podemos fazer a diferença!

A Direção da Manaus Previdência.

Agosto/2018

PREVIDÊNCIA MUNICIPAL

A Manaus Previdência foi criada como autarquia pela Lei nº 1.803, de 29 de novembro de 2013, com início de suas atividades administrativas a partir de 2 de janeiro de 2014. Integrante da administração indireta da Prefeitura de Manaus, é dotada de personalidade jurídica de direito público e de autonomia administrativa, contábil, financeira, orçamentária e patrimonial, com a finalidade de gerir o Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Manaus (RPPS). Vincula-se, para fins de controle finalístico, à Secretaria Municipal de Finanças, Tecnologia da Informação e Controle Interno (Semef).

Sua Estrutura Organizacional é composta pelos seguintes órgãos:

I - Órgãos Superiores Colegiados de Gestão Deliberativa

- a) Conselho Municipal de Previdência (CMP)
- b) Conselho Diretor (Codir)
- c) Comitê de Investimentos (Cominv)

II - Órgãos de Administração Superior

- a) Presidência
- b) Diretoria de Administração e Finanças
- c) Diretoria de Previdência

III - Órgãos de Assessoramento Direto

- a) Procuradoria
- b) Assessoria Técnica
- c) Assessoria de Comunicação
- d) Chefia de Gabinete
- e) Auditoria Interna
- f) Superintendência de Investimentos

IV - Órgão Colegiado Consultivo e de Fiscalização

- a) Conselho Fiscal (Cofis)

V - Órgão Colegiado de Procedimento Administrativo Seletivo

- a) Comissão Permanente de Licitação

O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico é o processo que visa conduzir as atividades empreendedoras de uma organização para a renovação, o crescimento e a transformação da mesma. Ele deve expressar a vontade e o desejo de melhoria da organização e não apenas de uma gestão ou de um setor. Dessa forma, deverá ser constantemente reavaliado e repensado, conforme as alterações dos cenários, externos e internos, no decorrer do tempo.

O Planejamento Estratégico da Manaus Previdência está pautado no eixo Estratégico “Eficiência em Gestão” delineado no Planejamento Estratégico da Prefeitura de Manaus (Manaus 2030), o qual visa “elevar o padrão da eficiência da gestão municipal” através da “Sustentabilização da Previdência Municipal”.

Dentre os diversos modelos e técnicas existentes, a Previdência Municipal identificou a metodologia Balanced Scorecard (BSC) para implementar o seu Planejamento Estratégico, por se aproximar de suas necessidades e comunicar a estratégia para toda a autarquia de forma clara e direta.

Composto por um conjunto de Objetivos Estratégicos, que, por sua vez, mobilizam a execução de Iniciativas Estratégicas, todos organizados em uma relação de causa e efeito. São ainda estabelecidos indicadores e metas, que possibilitam a gestão contínua do Plano.

REFERENCIAIS ESTRATÉGICOS

A arquitetura inicial está na definição da Missão da autarquia, com a participação conjunta de todos seus gestores, bem como a Visão de Futuro, que estabelece onde a Previdência Municipal deseja chegar, ou seja, o foco principal desenhado para o futuro que se pretende atingir, com base em princípios norteadores da Administração Pública e sua cultura da qualidade.

Por meio de estudos de cenários e tendências globais, da formulação da Missão, Visão de Futuro, e estabelecimento dos Valores e da identificação dos públicos de interesse que se deseja atingir, foi elaborado o Plano Estratégico 2016-2020.

NOSSA MISSÃO

Assegurar os direitos previdenciários aos segurados e dependentes, observando os critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial, contribuindo com a gestão fiscal e responsável do Município.

NOSSA VISÃO

Disseminar a cultura previdenciária entre os servidores públicos do Município de Manaus e ser referência nacional como instituição gestora de previdência até 2020.

NOSSA POLÍTICA DE QUALIDADE

Gerir com produtividade e bons serviços a Previdência Municipal, visando à satisfação dos beneficiários e à execução efetiva do plano de benefícios, melhorando continuamente os processos do Sistema de Gestão da Qualidade e atendendo aos requisitos dos segurados e das partes interessadas.

NOSSOS VALORES

Respeito – Transparência – Produtividade – Bons Serviços – Modernidade –
Cooperação – Moralidade – Ética.

Os **Valores** são guias para o processo decisório e para o comportamento da Previdência Municipal no cumprimento de sua **Missão** e na busca da **Visão de Futuro**. São a base da cultura corporativa e servem de referência para o comportamento do dia-a-dia.

O **Respeito** é o valor basilar e é a essência para a execução dos serviços públicos com humanidade na Manaus Previdência.

A **Transparência** nas ações da autarquia, em observância dos princípios legais.

A excelência na qualidade pressupõe a prestação de serviços públicos com eficiência, eficácia e efetividade, com confiabilidade dos serviços que prestamos na autarquia pela acessibilidade e confiabilidade das informações. **Produtividade e Bons Serviços**.

A **Modernidade** é inerente à evolução social e dá suporte para realização dos serviços públicos com qualidade, por meio de uma infraestrutura adequada ao correto funcionamento das atividades administrativas.

A **Cooperação** está intrinsecamente ligada ao compromisso, ao respeito, à sinergia, à imparcialidade, ao trabalho de equipe e à eficiência no atendimento às demandas dos servidores, colaboradores e segurados.

A **Moralidade** é o dever dos servidores e colaboradores da Manaus Previdência de servir aos segurados, e à sociedade com probidade, honestidade e boa-fé.

A **Ética** é o elo que interliga os valores institucionais. Deve balizar a conduta do servidor público e colaborador da autarquia no exercício de suas funções para que sejam respeitados os princípios, as normas e os valores.

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

O presente [diagnóstico situacional](#) foi elaborado através do uso da ferramenta de análise SWOT¹ pelos membros do Comitê de Gestão da Manaus Previdência, através da percepção de cada um sobre os cenários internos e externos da autarquia, cujos resultados apontamos abaixo:

¹ Ferramenta estrutural da Administração utilizada para avaliar os ambientes internos e externos de uma Organização, formulando suas estratégias de negócio a fim de otimizar seu desempenho.

	POSITIVO	NEGATIVO
INTERNOS	<p>Forças (S)</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Pagamento em dia do plano de benefício. II. Serviços extras oferecidos aos segurados e dependentes que vão além da missão – Programa Vitalidade. III. Sede administrativa Própria. IV. Quadro de servidores técnicos competentes e capacitados. V. Relacionamento: portas abertas dos gestores e subordinados. VI. Atendimento de qualidade aos segurados (supre as expectativas dos clientes, medido por pesquisa semestral). VII. Manutenção do certificado de regularidade previdenciária pela via administrativa – CRP. VIII. Certificação ISO 9001 :2008. IX. Modernização dos sistemas de informação (MANAUSPREV). X. Melhoria contínua dos processos organizacionais. XI. Recebimento de premiação de boas práticas de previdência. XII. Autonomia administrativa, contábil, financeira, orçamentária e patrimonial. 	<p>Fraquezas (W)</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Inexistência de uma área de convivência e refeitório. II. Necessidade de ajustes para regularidade predial. III. Ausência de Plano de Cargos, Carreira e Remuneração. IV. Não identificação dos Problemas e Elaboração dos Planos de ação.
EXTERNOS	<p>Oportunidades (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Capacitação dos servidores em liderança com agentes externos. II. Gestão participativa e integrada com demais secretarias. III. Substituição de servidores temporários por servidores efetivos. IV. Reforma da previdência social. V. Reforma administrativa Municipal. VI. Criação de Programas de Preparação para Aposentadoria (PPA). 	<p>Ameaças (T)</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Possibilidade de ausência de recursos futuros para pagamento dos benefícios por queda da arrecadação e aumento da despesa do Fundo Financeiro. II. Crescimento da despesa previdenciária. III. Morosidade de aprovação de projetos de lei. IV. Contratação de servidores temporários. V. Cenário instável da economia e da política. VI. Não aprovação da reforma da previdência .

Forças - Vantagens Competitivas Internas (Análise Geral da Autarquia).			
#	Vantagens	Descrição	Processo fonte de análise
1	I. Pagamento em dia do plano de benefício.	A Autarquia possui um calendário com as datas predeterminadas dos pagamentos dos benefícios para o ano inteiro e um planejamento processual e financeiro para cumprir com o que foi definido.	SMAN
2	II. Serviços extras oferecidos aos segurados e dependentes que vão além da missão – Programa Vitalidade.	A Autarquia possui o Programa Vitalidade, por meio do qual desenvolve ações planejadas e sistematizadas junto aos aposentados e pensionistas, de forma a contribuir para a melhoria de vida, permitindo a ampliação das relações sociais, através de atividades sócio-culturais, educativas, ocupacionais e psicossocial que proporcionem o acesso a novos conhecimentos. Estas atividades são promovidas diretamente pela Manaus Previdência, em parcerias com outras Instituições.	PSICO
3	III. Sede administrativa Própria.	A Autarquia possui prédio próprio para o desenvolvimento e a execução de suas atividades, com amplo estacionamento e infraestrutura compatível para o devido atendimento aos usuários.	PRESI
4	IV. Quadro de servidores técnicos competentes e capacitados.	A Autarquia investe na capacitação dos seus servidores, seja nos treinamentos específicos como de investimentos, área atuarial ou em treinamentos de qualificação em gestão pública, e operacional, possuindo um quadro efetivo advindo do Concurso Público realizado em 2015.	SGEP
5	V. Relacionamento: portas abertas dos gestores e subordinados.	A Alta Direção se vale da ferramenta "portas abertas", a qual propicia que cada colaborador possa, sem burocracia, ter contato direto com os seus gestores para expressar suas ideias e opiniões. As portas das salas, quando não há pessoas sendo atendidas pelos diretores e gerentes, ficam simbolicamente abertas, demonstrando que qualquer colega possa entrar e conversar quando precise.	ALTA DIREÇÃO
6	VI. Atendimento de qualidade aos segurados (supre as expectativas dos clientes, medido por pesquisa semestral).	A Autarquia mede o índice de satisfação dos clientes semestralmente, e os três últimos resultados são: 98,7% (novembro/16), 98% (maio/17) e 98,77% (novembro/17), de uma meta de 90%.	SATE
7	VII. Manutenção do certificado de regularidade previdenciária pela via administrativa – CRP.	A Autarquia consegue, via administrativa, o Certificado de Regularidade Previdenciária, de modo a garantir os repasses das receitas voluntárias transferidas pela União ao Município de Manaus.	PRESI
8	VIII. Certificação ISO 9001 :2008.	A Autarquia ganhou uma nova certificação ISO 9001 em 2016, e está no seu terceiro ano de manutenção, buscando o upgrade na versão 2015 com mentalidade em risco e prevenção do mesmo.	PRESI
9	IX. Modernização dos sistemas de informação (MANAUSPREV).	A Autarquia investe na modernização de seus sistemas, com sistema previdenciário próprio (SISPREV) e de tramitação e gestão de processo (SIGED), com o auxílio de "data center" próprio, dentro daquilo que há de mais moderno no mercado. Tais sistemas são regidos pela política de segurança da informação própria do órgão.	STIN

10	X. Melhoria contínua dos processos organizacionais.	A Manaus Previdência está sempre buscando a otimização dos seus processos internos, de modo especial os que compõem o seu escopo: os de aposentadoria e pensão.	ALTA DIREÇÃO
11	XI. Recebimento de premiação de boas práticas de previdência.	A Manaus Previdência terminou na 4ª posição no Prêmio de Boas Práticas da ANEPREM (Associação Nacional de Entidades de Previdência dos Estados e Municípios) na categoria Grande Porte, sendo a mais bem colocada entre as entidades de municípios capitais de estados e entidades estaduais.	PRESI
12	XII. Autonomia administrativa, contábil, financeira, orçamentária e patrimonial.	A Manaus Previdência foi erigida sob a forma de entidade autárquica, o que significa que a mesma possui personalidade jurídica própria e autonomia administrativa, contábil, financeira, orçamentária e patrimonial.	PRESI
Fraquezas - Vulnerabilidades Internas (Análise Geral da Autarquia).			
#	Fraquezas	Descrição	Processo fonte de análise
1	I. Inexistência de uma área de convivência e refeitório.	A Autarquia não possui lugar adequado para as refeições, improvisando dois ambientes de copa para que os servidores possam fazer suas refeições. Da mesma forma, não possui uma área de convivência para o lazer/repouso dos servidores nos horários de intervalo do almoço.	ALTA DIREÇÃO
2	II. Necessidade de ajustes para regularidade predial.	O prédio da Autarquia, apesar de ser novo, ainda não possui o "habite-se" emitido pela prefeitura, como também não possui o certificado de regularidade por parte do Corpo de Bombeiros.	ALTA DIREÇÃO
3	III. Ausência de Plano de Cargos, Carreira e Remuneração.	A Autarquia ainda não possui um Plano de Cargos, Carreira e Remuneração, de modo a deixar os salários dos seus servidores defasados no tempo e sem perspectivas de crescimento na carreira.	ALTA DIREÇÃO
5	IV. Não identificação dos Problemas e Elaboração dos Planos de ação.	A Autarquia não consegue elaborar Planos de Ação com a mesma velocidade com que os problemas são identificados, .	ALTA DIREÇÃO

Oportunidades - Forças Externas Favoráveis (Análise Geral da Autarquia).			
#	Oportunidades	Descrição	Processo fonte de análise
1	I. Capacitação dos servidores em liderança com agentes externos.	A Escola do Servidor Público Municipal e Inclusão Socioeducacional (ESPI), anualmente promove um Plano de Capacitação para os órgãos da prefeitura, com base em levantamento de necessidade de capacitação preliminar. Ademais, o Tribunal de Contas do Amazonas também reserva um percentual de vagas em seus cursos para a prefeitura.	SGEP
2	II. Gestão participativa e integrada com demais secretarias.	A Manaus Previdência promove o programa Manausprev Itinerante, disseminando as informações necessárias que os setores de recursos humanos das secretarias necessitam, além de disponibilizarem, quando em visitação a tais lugares, servidores para responderem a eventuais questionamentos. Além disso, em parceria com o TCE/AM, esta Autarquia contribui com o PPA (Programa de Preparação de Aposentadoria) Eterno Aprendiz, que ajuda a introduzir o novo aposentado nessa nova etapa de sua vida. Destaca-se que Este Órgão Previdenciário está em processo de elaboração de um programa próprio semelhante a este.	PRESI
3	III. Substituição de servidores temporários por servidores efetivos.	Os concursos públicos a serem realizados pela Prefeitura de Manaus irão contribuir com a instituição no aumento das receitas previdenciárias, uma vez que servidores temporários contribuem para o INSS e não para a previdência municipal.	PRESI
4	IV. Reforma da previdência social.	A reforma da Previdência Social auxiliará na Reforma da Previdência Municipal e poderá ajudar no aumento das receitas previdenciárias e na diminuição dos seus gastos, o que ajudará na manutenção do equilíbrio financeiro e atuarial da Manaus Previdência.	PRESI
5	V. Reforma administrativa Municipal.	A Reforma administrativa Municipal irá contribuir com ajustes e melhorias organizacionais na Manaus Previdência, aumento de cargos, alteração do regimento interno para adequação etc.	PRESI
6	VI. Criação de Programas de Preparação para Aposentadoria (PPA).	A Criação de Programas de Preparação para Aposentadoria (PPA) no âmbito da prefeitura, irá fomentar a disseminação da cultura previdenciária, além de desenvolver junto à Manaus Previdência, ações de sensibilização e fortalecimento dos servidores prestes a aposentar-se, de modo a estimular a autonomia do mesmo para nova fase da vida pós aposentadoria.	DIPREV

Ameaças - Obstáculos Externos (Análise Geral da Autarquia).			
#	Ameaças	Descrição	Processo fonte de análise
1	I. Possibilidade de ausência de recursos futuros para pagamento dos benefícios por queda da arrecadação e aumento da despesa do Fundo Financeiro.	A diminuição da receita do Plano Financeiro e o aumento de suas despesas acarretará na necessidade de aporte financeiro por parte do Ente Municipal, que precisará se valer de verbas do orçamento de outras áreas para a garantia dos pagamentos dos benefícios previdenciários aos aposentados do RPPS Municipal.	ATUARIAL
2	II. Crescimento da despesa previdenciária.	O crescimento da despesa previdenciária pode significar a diminuição das despesas do Ente Federativo com as demais áreas sociais, impactando diretamente a população dependente de tais serviços.	ATUARIAL
3	III. Morosidade de aprovação de projetos de lei.	Leis que podem contribuir com os direitos dos segurados e pensionistas, juntamente com as leis que afetam os trabalhos dos servidores, podem acarretar prejuízos financeiros e humanos para o RPPS.	ALTA DIREÇÃO
4	IV. Contratação de servidores temporários.	A problemática dos servidores temporários é a de que os mesmos não contribuem para o RPPS Municipal, deixando a Manaus Previdência de arrecadar receitas previdenciárias.	ALTA DIREÇÃO
5	V. Cenário instável da economia e da política.	Crises políticas e econômicas dificultam a Manaus Previdência a cumprir com sua meta atuarial, uma vez que a maior parte de seus investimentos depende da saúde financeira da economia do país e do mercado (que são diretamente afetados por crises), o que não contribui para o alcance da meta de investimentos da Autarquia para cada ano (IPCA+6%).	SUPINV
6	VI. Não aprovação da reforma da previdência .	Pode contribuir com o aumento do déficit atuarial de ambos os fundos.	ALTA DIREÇÃO

Elaborado por: ASTEC	Revisado por: DIPREV/DIRAFI	Aprovado por: PRESI	Data: 23/7/2018	Revisão: 04
-------------------------	--------------------------------	------------------------	--------------------	----------------

Contextualização da Análise do Ambiente Externo e Interno			
Questões Externas (SWOT)		Questões Internas (SWOT)	
Ambiente	Análise dos Pontos Relevantes	Ambiente	Análise dos Pontos Relevantes
LEGAL	<p>Cumprimento de requisitos legais:</p> <p>1 - Lei Nº 1.803 de 29/11/2013 e suas alterações – Cria a Manaus Previdência (Manausprev) entidade gestora do Regime Próprio de Previdência dos Servidores do Município de Manaus e dá outras providências;</p> <p>2 - Lei Nº 870 de 22/07/2005 e suas alterações - Reestrutura o Regime Próprio de Previdência Social do Município de Manaus e dá outras providências;</p> <p>3 - Decreto Nº 2.714, de 29/01/2014 - Dispõe sobre o Regimento Interno da Manaus Previdência;</p> <p>4 - Lei Nº 9.717 de 27/11/1998 - Dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos militares dos Estados e do Distrito Federal e dá outras providências.</p>	VALORES	<p>1 - Disseminação e internalização dos valores organizacionais em todos os âmbitos da Autarquia.</p>
TECNOLOGICO	<p>1 - Inovação de Máquinas, Equipamentos e Softwares, bem como aprimoramento do Sistemas Sisprev, Siged, e outros relacionados às atividades da autarquia.</p> <p>2 - Aprimoramento e Investimento no parqueamento de TI, como forma de assegurar a segurança da informação e agilidade no fluxo de atividades.</p>	CULTURA	<p>1 - Disseminação dos resultados atualizados aos servidores, segurados e pensionistas;</p> <p>2 - Melhoria contínua dos processos organizacionais.</p>
MERCADO	<p>1 - Alocação dos recursos previdenciários nos diversos segmentos a partir de repasses orçamentários;</p> <p>2 - Acompanhamento dos Riscos de Mercado, Crédito, Liquidez, Operacional, Terceirização, Legal, e Sistemico.</p>	CONHECIMENTO	<p>1 - Quadro de servidores técnicos competentes e capacitados;</p> <p>2 - Promoção da melhoria contínua nos processos;</p> <p>3 - Modernização dos sistemas de informação;</p> <p>4 - Manualização das atividades.</p>
CULTURAL	<p>1 - As particularidades do envelhecimento humano, bem como a nova rotina advinda com a aposentadoria podem trazer impactos sociocultural, emocional, psicossocial e financeiro;</p> <p>2 - A Manausprev criou o Programa Vitalidade que trabalha em três eixos prioritários: Manaus Previdência Itinerante; Pré-Aposentadoria e Pós-Aposentadoria.</p>	DESEMPENHO DA GESTÃO	<p>1 - Pagamento em dia do plano de benefício;</p> <p>2 - Manutenção do Certificado de Regularidade Previdenciária (CRP) pela via administrativa;</p> <p>3 - Equilíbrio Financeiro e Atuarial;</p> <p>4 - Recebimento de premiação de boas práticas de previdência.</p>
SOCIAL	<p>1 - Acompanhamento da Tábua Completa de Mortalidade para o total da população brasileira, referente ao ano anterior, utilizada para o cálculo atuarial da Manausprev.</p> <p>2 - Promoção de atividades de cunho socioambientais como forma de qualidade de vida.</p>		
ECONÔMICO	<p>1 - Possibilidade de crescimento da carteira de investimentos;</p> <p>2 - Possibilidade do atingimento da meta atuarial;</p> <p>3 - Investimentos em Letras do Tesouro Nacional;</p> <p>4 - Recuperação de créditos de fundos problemáticos.</p>		

Identificação do Contexto Organizacional

Elaborado por:
ASTEC

Revisado por:
DIPREV/DIRAFI

Aprovado por:
PRESI

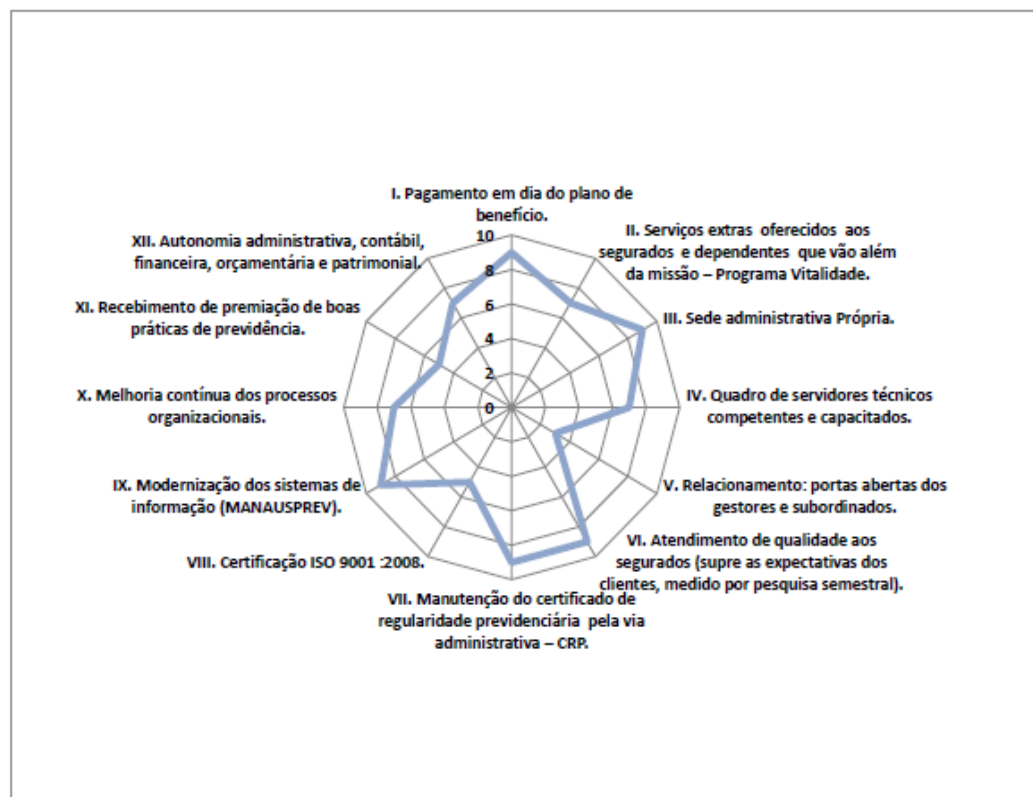
Data:
24/7/2018

Revisão:
03

A partir do "Olhar" da Autarquia, nossos pontos mais fortes são:

Pontos Fortes	Impacto (3, 5, 7 ou 9)	Atuaremos para aproveitá-la?
I. Pagamento em dia do plano de benefício.	9	Sim
II. Serviços extras oferecidos aos segurados e dependentes que vão além da missão – Programa Vitalidade.	7	Sim
III. Sede administrativa Própria.	9	Sim
IV. Quadro de servidores técnicos competentes e capacitados.	7	Sim
V. Relacionamento: portas abertas dos gestores e subordinados.	3	Não
VI. Atendimento de qualidade aos segurados (supre as expectativas dos clientes, medido por pesquisa semestral).	9	Sim
VII. Manutenção do certificado de regularidade previdenciária pela via administrativa – CRP.	9	Sim
VIII. Certificação ISO 9001 :2008.	5	Não
IX. Modernização dos sistemas de informação (MANAUSPREV).	9	Sim
X. Melhoria contínua dos processos organizacionais.	7	Sim
XI. Recebimento de premiação de boas práticas de previdência.	5	Não
XII. Autonomia administrativa, contábil, financeira, orçamentária e patrimonial.	7	Sim

Análise rápida dos Pontos Fortes



MANAUS PREVIDÊNCIA	<h2 style="margin: 0;">Identificação do Contexto Organizacional</h2>
-----------------------	--

Elaborado por: ASTECC	Revisado por: DIPREVIDIRAFI	Aprovado por: PRESI	Data: 24/7/2018	Revisão: 03
--------------------------	--------------------------------	------------------------	--------------------	----------------

A partir dos "resultados operacionais" da Autarquia, nossos pontos fracos, são:

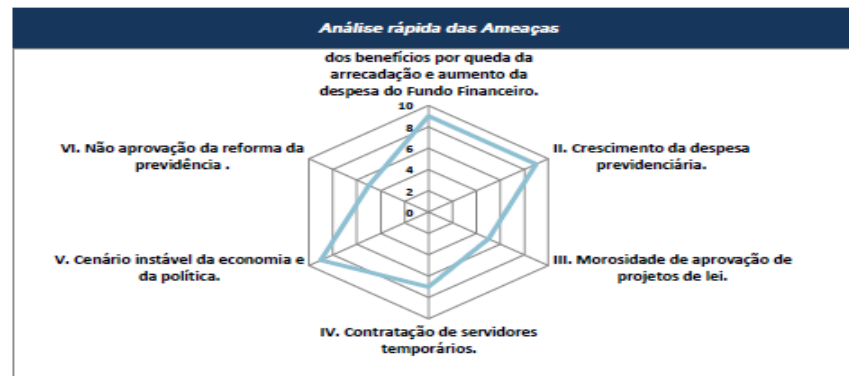
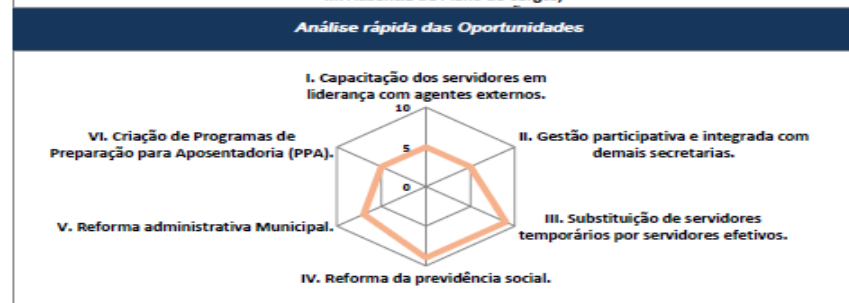
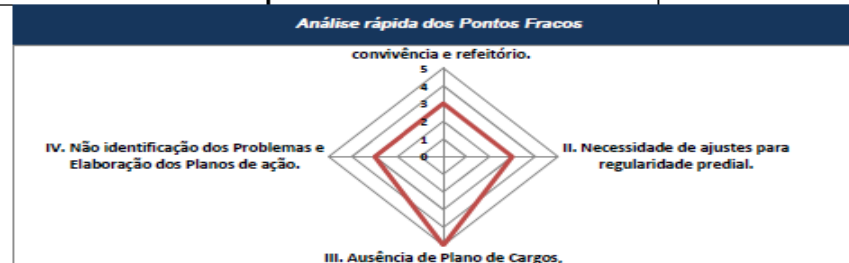
Pontos Fracos	Impacto (3, 5, 7 ou 9)	Representa um risco?
I. Inexistência de uma área de convivência e refeitório.	3	Não
II. Necessidade de ajustes para regularidade predial.	3	Não
III. Ausência de Plano de Cargos, Carreira e Remuneração.	5	Sim
IV. Não Identificação dos Problemas e Elaboração dos Planos de ação.	3	Sim

A partir do Âmbito da Prefeitura e do Governo, consideramos oportunidades:

Oportunidades	Impacto (3, 5, 7 ou 9)	Atuaremos para aproveitá-la?
I. Capacitação dos servidores em liderança com agentes externos.	5	Sim
II. Gestão participativa e integrada com demais secretarias.	5	Sim
III. Substituição de servidores temporários por servidores efetivos.	9	Sim
IV. Reforma da previdência social.	9	Sim
V. Reforma administrativa Municipal.	7	Sim
VI. Criação de Programas de Preparação para Aposentadoria (PPA).	5	Sim

A partir do Âmbito da Prefeitura e do Governo, consideramos como possíveis ameaças:

Ameaças	Impacto (3, 5, 7 ou 9)	Representa um risco?
I. Possibilidade de ausência de recursos futuros para pagamento dos benefícios por queda da arrecadação e aumento da despesa do Fundo Financeiro.	9	Sim
II. Crescimento da despesa previdenciária.	9	Sim
III. Morosidade de aprovação de projetos de lei.	5	Sim
IV. Contratação de servidores temporários.	7	Sim
V. Cenário instável da economia e da política.	9	Sim
VI. Não aprovação da reforma da previdência .	5	Sim



MANAUS PREVIDÊNCIA		Contexto da Organização - Partes Interessadas						
PARTES INTERESSADAS		NECESSIDADE	FONTE DOS REQUISITOS DA NECESSIDADE	EXPECTATIVA	FONTE DOS REQUISITOS DA EXPECTATIVA	CONTROLE E MONITORAMENTO	EVIDÊNCIA DA ANÁLISE DE CONTROLE	RESPONSABILIDADE
CLIENTES	Beneficiários e seus dependentes	1. Pagamento em dia do Plano de Benefícios; 2. Participação paritária nos Conselhos; 3. Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet.	1. e 2. Lei Municipal n. 1.803/2013. 3. Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017.	1. Cortesia no atendimento, em todos os setores, incluindo a portaria; 2. Orientação na entrada da sede; 3. Entrega de contracheques; 4. Café no salão de atendimento; 5. Cursos e atividades para ocupação do tempo disponível; 6. Portal de Documentação Web de fácil navegação.	1. Pesquisa de Satisfação; 2. <i>Solicitação presencial no atendimento</i> ; 3. E-mails pelo "Fale Conosco"; 4. Totem de pesquisa no atendimento.	1. Controles na Folha de Pagamento de Benefícios; 2. Pesquisa de Satisfação do Cliente e Análise dos resultados; 3. Acompanhamento e Análise via Sistema SICS e Intranet; 4. Webmail da Manausprev; 5. Controle pelo Call Center.	1. Controles da Folha de Pagamento (mensalmente); 2. Matriz de Análise e Tratativa de Reclamação de clientes (semestralmente); 3. SICS (diariamente); 4. Planilhas com reclamações e sugestões do totem (mensalmente); 5. Matriz "Fale Conosco" (diariamente); 6. Max Voice (diariamente).	DIPREV / ASTEC / SMAN / SATE
	Servidores ativos do Município de Manaus	1. Concessão de benefícios previdenciários; 2. Audiência Pública.	1. Lei Municipal n. 870/2005; 2. Lei n. 12.157/2012 (Lei de Acesso à Informação).	1. Atendimento de qualidade pelos diversos canais a fim de esclarecer dúvidas e solucionar eventuais problemas; 2. Educação Previdenciária; 3. Preparação para a Aposentadoria; 4. Certidão de Tempo de Contribuição.	1. <i>Solicitação presencial no atendimento</i> .	1. Instrução e tramitação processual por sistemas conforme legislações aplicáveis; 2. Webmail da Manausprev e demais Controles de recebimento de demandas; 3. Programa Vitalidade.	1. SISPREV, SIGED e Planilhas de Controle dos setores (diariamente); 2. Controle de Aposentadorias e Pensões (diariamente) : P:\sgq\ASTEC\8. CONTROLE DE PUBLICAÇÃO 3. Indicadores de % de Aposentadorias e Pensões concedidas no prazo (mensalmente) : P:\sgq\ASTEC\3. Indicadores de Desempenho 4. SICS, "Fale Conosco", Web Chat, Call Center (diariamente); 5. Relatório de Atividades do Programa Vitalidade.	DIPREV / ASTEC / SMAN / SATE
SEVIDOR	Servidores ativos da Manaus Previdência, e dependentes	1. Remuneração em dia.	1. Lei Municipal n. 1.118/1971 (Estatuto do Servidor Público de Manaus).	1. Curso de Formação da Carreira Previdenciária e Capacitações; 2. Desenvolvimento na carreira; 3. Auxílios (saúde, alimentação, transporte).	1. Pesquisa de Clima Organizacional da Prefeitura.	1. Elaboração da Folha de Pagamento Administrativa; 2. LNC, Controle de Horas de Treinamento; Certificados; 4. Elaboração e aprovação do Plano de Cargos, Carreiras e Remunerações (PCCR) (Em andamento).	1. Processo da Folha de Pagamento Administrativa (mensalmente); 2. Indicador de Percentual de Servidores que atingiram a meta de no mínimo 20%/ano de capacitação (mensalmente). 3. LNC, pasta funcional do servidor (mensalmente); 4. Portaria 92/2016 de Formação da Comissão publicada em Diário Oficial do Município de Manaus.	DIRAFI
SOCIEDADE	Sociedade local de Manaus	1. Administração ética, responsável e transparente dos recursos públicos. 2. Audiência Pública.	1. Lei n. 12.157/2012 (Lei de Acesso à Informação); 2. Lei Complementar n. 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal); 3. Portaria n. 519/2011 (Secretaria de Previdência Social).	1. Atendimento de qualidade pelos diversos canais a fim de esclarecer dúvidas e solucionar eventuais problemas; 2. Presteza e celeridade na prestação de informações.	1. <i>Solicitação presencial no atendimento</i> . 2. E-mails pelo "Fale Conosco"	1. Reuniões de análise dos resultados das áreas por meio de Indicadores de Desempenho; 2. Atas de reuniões do CMP, COFIS, COMINV; 3. Certificado de Regularidade Previdenciária (CRP) por via administrativa.	1. Transparência no site da Manausprev e Portal Transparência de Manaus (diariamente); 2. Transparência na sede da autarquia por meio do "Gestão à Vista Digital" (diariamente); 3. Ata de Reunião e Relatório Mensal de Análise de Indicadores (mensalmente).	PRESI
ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS (Município de Manaus)	Secretarias da Prefeitura de Manaus e Câmara Municipal de Manaus	1. Conhecimento para instruir os processos previdenciários corretamente.	1. Procedimento Interno da Manausprev.	1. Capacitação dos departamentos de gestão de pessoas quanto à previdência social.	1. Reuniões e demais formas de contato com as Secretarias e a Câmara.	1. Manausprev itinerante.	1. Relatório de Atividades do Manausprev itinerante.	DIPREV/ GEPREV / SCON
	Secretaria Municipal de Finanças – SEMEF	1. Comunicação dos atos que impactam orçamentariamente nas despesas municipais.	1. Lei Municipal n. 1.803/2013.	1. Recepção de seus auditores e inspetores.	1. Reuniões e demais formas de contato.	1. Verificação de equipamentos e de espaço adequado para receber a Inspetoria; 2. Disponibilização de espaço, informações, documentos e processos aos auditores da SEMEF.	1. Relatórios de Inspeção; 2. Relatórios de auditoria.	DIRAFI/ GERAFI
	ESPI	1. Levantamento das necessidades de capacitação da Manausprev.	Procedimento Interno da ESPI.	1. Participação nos cursos/treinamentos programados; 2. Parceria na programação /execução de cursos de formação e outros; 3. Baixo Índice de Absenteísmo nos cursos/treinamentos.	1. Reuniões e demais formas de contato.	1. LNC (Levantamento de Necessidades de Capacitação); 2. Lista de presença, certificados; 3. Disponibilização de espaço físico e equipamentos para realização de cursos.	1. Catálogo de Cursos (anualmente); 2. Pasta funcional.	DIRAFI/ GERAFI/ SGEP
ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS	INSS, Amazonprev e outros RPPSs	1. Compensação Previdenciária com INSS.	1. Portaria n. 6.209/99 (Secretaria de Previdência Social).	1. Disponibilização de informações; 2. Disponibilização de declarações.	1. Contato telefônico, por e-mail, bem como visitas técnicas.	1. Site Institucional; 2. Setor de Compensação Previdenciária; 3. "Fale Conosco", Web Chat, Call Center.	1. Indicador "Proporcionalidade do Rf" (mensalmente); 2. Matriz de Referenciais Comparativos; 3. SICS, "Fale Conosco", Web Chat, Call Center.	PRESI/ DIPREV/SATE
	Secretaria de Previdência - SPREV	1. Envio de informações relativas a Conformidade, Equilíbrio e Transparência.	1. Lei nº 9.717, de 27 de novembro de 1998; 2. Portaria MPS nº 204/2008.	1. Emissão de Certificado de Regularidade Previdenciária por via administrativa. 2. Certificação no Pró-Gestão.	1. Lei nº 9.717, de 27 de novembro de 1998; 2. Portaria SPREV nº 3, de 31 de janeiro de 2018.	1. Indicador de Situação Previdenciária - ISP; 2. Página oficial da previdência social.	1. Indicador de Situação Previdenciária - ISP; 2. Certificado de Regularidade Previdenciária emitido.	PRESI
	Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE/AM	1. Envio de processos de concessão no prazo e instruídos conforme disposições aplicáveis.	1. Resolução n. 02/2014 (Tribunal de Contas do Estado do Amazonas).	1. Recepção de auditorias de controle externo.	1. Reuniões e demais formas de contato.	1. Procedimento de Envio de Processos ao TCE/AM; 2. Disponibilização de espaço, informações, documentos e processos aos Auditores de Controle Externo.	1. Planilha de Controle de Processos enviados ao TCE/AM (mensalmente); 2. Relatórios de Auditoria.	PRESI/ DIPREV
PROVEDORES	FORNECEDORES	1. Contrato firmado e cumprido (adimplência); 2. Informações claras sobre os produtos/serviços a serem fornecidos.	1. Lei n. 8.666/1993.	1. Conhecimento sobre os processos licitatórios; 2. Continuidade da prestação de serviços.	1. Reuniões e demais formas de contato.	1. Editais de Licitação; 2. Comunicação de Performance; 3. Inspeções no ato do recebimento e análise de amostra ou lote.	1. Controle dos Contratos; 2. Avaliação dos Fomecedores pelos Fiscais de Contrato (semestralmente); 3. Comunicação aos Fomecedores quanto à sua avaliação (semestralmente); 4. Diário Oficial do Município; 5. Portal Transparência do Município.	DIRAFI
	Bancos e Demais Instituições Financeiras e de Investimentos	1. Repasse dos valores consignados (retidos em folha).	1. Portaria n. 111/2016 (Manaus Previdência).	1. Divulgação de editais de credenciamento; 2. Manter relacionamento sempre na expectativa de captar novos recursos ou manter os recursos da Manausprev que já estão sob sua gestão.	1. Visitas técnicas, reuniões do CMP e COMINV e demais formas de contato.	1. Avaliação de Indicadores de Desempenho e dos Cenários Econômico Nacional e Internacional, e Evolução da carteira de investimentos. 2. Controle de Consignações.	1. Indicadores de Investimentos (mensalmente) : P:\sgq\SUPINV 2. Relatórios de Investimentos, atas de reunião, editais de credenciamento e divulgação de informações no site. 3. Sistema da PRODAM.	PRESI/ SUPINV

CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Considerando a identificação, e análise das questões externas e internas, o contexto organizacional atual da Manaus Previdência é:

- 1- Sustentabilização da Previdência Municipal;
- 2 - Qualidade no Atendimento;
- 3 - Celeridade nos Processos Previdenciários;
- 4 - Gestão Estratégica de Pessoas; e
- 5 - Modernização da Infraestrutura.

DIRECIONADOR ESTRATÉGICO (Desdobramento das Estratégias da Manaus Previdência)

PERSPECTIVAS BSC - Balanced Scorecard	PLANEJAMENTO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA
FINANCEIRO (ORÇAMENTO)	Previdência Sustentável.	1 - Assegurar os direitos previdenciários aos beneficiários.	1 - Manter o equilíbrio financeiro e atuarial, visando a melhoria contínua da performance da Autarquia no mercado, a garantia da base cadastral coesa e a manutenção do Certificado de Regularidade Previdenciária (CRP) pela vida administrativa.
CLIENTES (MARCA E IMAGEM)	Satisfação dos Clientes.	2 - Promover a melhoria da qualidade dos serviços previdenciários. 3 - Fomentar a Educação Previdenciária.	2 - Assegurar a qualidade dos serviços e benefícios proporcionados pela Manausprev junto aos beneficiários, implementando boas práticas de gestão, fortalecendo continuamente a sua imagem e garantindo acesso à informação de forma transparente e eficaz. 3 - Fortalecer o Manaus Previdência Itinerante, difundindo a cultura previdenciária, aliado à difusão da cartilha previdenciária, da carta de serviços e do Informativo de Notícias aos segurados e sociedade.
PROCESSOS INTERNOS	Otimização dos Processos Internos.	4 - Otimizar os Processos Previdenciários.	4 - Melhorar os processos previdenciários, reduzindo o tempo de concessão de benefícios.
APRENDIZADO E CRESCIMENTO	Servidores Qualificados e desenvolvidos.	5 - Qualificar, Desenvolver, Valorizar e Motivar os Servidores.	5 - Treinar e desenvolver os servidores, objetivando a capacitação técnica, e operacional com foco no cumprimento integral da missão junto ao seu público e cultura voltada aos valores organizacionais, aos resultados, à qualidade e à responsabilidade socioambiental. 6 - Manter os servidores comprometidos e entusiasmados pelo seu trabalho, proporcionando um clima organizacional positivo, em que a satisfação, a produtividade e a transparência contribuam para o cumprimento integral da missão institucional da Manaus Previdência.
	Modernização da Infraestrutura.	6 - Modernizar a Infraestrutura.	7 - Investir constantemente na modernização e no desenvolvimento de Tecnologia da Informação como forma de sempre oferecer uma melhor prestação de serviços aos beneficiários e servidores da Manaus Previdência. 8 - Garantir a estrutura física adequada às necessidades dos beneficiários e servidores da Manaus Previdência, contemplando critérios de funcionalidade, padronização e conforto.

MANAUS PREVIDÊNCIA		MATRIZ DE CONTROLE DE INDICADORES DE DESEMPENHO - MANAUS PREVIDÊNCIA											
SÉQ.:	Pers.BSC	OBJETIVO ORGANIZACIONAL ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	INDICADORES	FÓRMULA DO INDICADOR	FREQUÊNCIA DA MENSURAÇÃO	RESPONSÁVEL	META DO INDICADOR	FUNTE/COLETA DE DADOS	SENTIDO DE MELHORIA	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR	RESULTADO ANUAL	
1	CLIENTES (SEGURADOS) (MARCA E IMAGEM)	OEO 2 - Promover a Qualidade dos Serviços Previdenciários.	Assegurar a qualidade dos serviços e benefícios proporcionados pela Manausprev junto aos beneficiários, implementando boas práticas de gestão, fortalecendo continuamente a sua imagem e garantindo acesso à informação de forma transparente e eficaz.	Tempo Médio de Resposta do Fale Conosco	Somatória do total de dias de resposta / Total Fale Conosco	Mensal	ASTEC	Responder em Até 7 dias Úteis	Webmail Manaus Previdência	↓	Quanto menor, melhor	Gerencial	..ASTEC3. Indicadores de Desempenho
2				Índice de Satisfação de Clientes	Média do percentual de satisfação atingido em cada pergunta	Semestral	ASTEC	90% de satisfação	Relatório de Ligações do Call Center	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	..ASTEC3. Indicadores de Desempenho
3				% de Matérias por Conceitos	Total de matérias com conceito positivo e/ou negativo / total avaliado	Mensal	ASCOM	70% das matérias externas e internas publicadas com conceito positivo	Jornais, Revistas e demais veículos	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	..VASCOM3. Indicadores de Desempenho
4				Tratativa de Reclamações	Somatório de reclamações tratadas / Total de reclamações	Anual	ASTEC	Tratar no mínimo 80% das reclamações	Matriz de Reclamação de Clientes	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	..ASTEC3. Indicadores de Desempenho
5		OEO 3 - Fomentar a Educação Previdenciária.	Fortalecer o Manaus Previdência Itinerante, difundindo a cultura previdenciária, aliado à difusão da cartilha previdenciária, da carta de serviços e do Informativo de Notícias aos segurados e sociedade.	Manaus Itinerante	Números de palestras, eventos e ações realizadas pelo Itinerante	Anual com Acompanhamento Mensal	DIPREV / GEPREV	Realizar 15 eventos por ano e 1 por mês, no mínimo	Planilhas, relatórios e lista de presença	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	..DIPREV/Indicadores de Desempenho
6				Mídias Produzidas e Divulgadas (Boletins, Cartilha Previdenciária, Carta de Serviços e afins)	Números de mídias produzidas e divulgadas	Anual com Acompanhamento Mensal	DIPREV/ ASCOM /ASTEC	Confeccionar 4 mídias ao ano	Mídias Produzidas e Publicadas	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	..VASCOM3. Indicadores de Desempenho
7	FINANCEIRO (ORÇAMENTO)	OEO 1 - Assegurar os benefícios previdenciários aos segurados.	Manter o Equilíbrio Financeiro e Atuarial.	Receita Total	Somatória acumulada dos Fundos (FFIN, FPREV)	Mensal	SFIN	Projetado pela LOA	Relatório AFIM	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	..SFIN3. Indicadores de Desempenho
8				Folha de Pagamento de Segurados	Soma total da folha de pagamento	Mensal	SMAN	Projetado pela LOA	Relatório PRODAM	↓	Quanto menor, melhor	Gerencial	..SMAN3. Indicadores de Desempenho
9				Rentabilidade Acumulada	Somatória acumulada do IPCA do mês + 6%	Mensal / Anual	SUPINV	IPCA +6%	Relatório de Investimentos	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	..SUPINV3. Indicadores de Desempenho
10				Contas Públicas	Somatória de todos os contratos/12	Mensal	SMAT	Projetado pela LOA	Contratos previstos na LOA	↓	Quanto menor, melhor	Gerencial	..SMAT/INDICADORES
11				Proporcionalidade do Regime Instituidor (RI)	Requerimentos decididos / Requerimentos enviados a mais de 90 dias	Mensal	COMPREV	RO abaixo de 20%, Meta do RI = 20% RO entre 20% a 79%, Meta do RI = RO+5% RO igual ou superior a 80%, Meta do RI = 80%	COMPREV WEB	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	..COMPREV3. Indicadores de Desempenho
12				Garantir a Consistência da Base Cadastral.	CENSO - Recenseamento ATIVOS e INATIVOS (Substitui o recadastramento anual a cada cinco anos)	Nº de Recenseamentos realizados / Nº de ativos + inativos x100	Quinquenal	DIPREV	Recadastrar 90% dos servidores ativos e inativos do Município de Manaus	Relatório Censo	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial
13		Recadastramento Anual no mês do Aniversariante (Substituído em 2016 pelo CENSO)	Nº de recadastramentos realizados / Nº de pensionistas e aposentados com data de aniversário no mês X 100		Anual com acompanhamento Mensal	SATE	Recadastrar 80% dos nossos pensionistas e aposentados até o décimo dia útil do mês subsequente	Relatório do Atendimento	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	..SATE3. Indicadores de Desempenho	

SÉQ.:	Pers.BSC	OBJETIVO ORGANIZACIONAL ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA	INDICADORES	FÓRMULA DO INDICADOR	FREQUÊNCIA DA MENSURAÇÃO	RESPONSÁVEL	META DO INDICADOR	FONTE/COLETA DE DADOS	SENTIDO DE MELHORIA	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR	RESULTADO ANUAL	
14	PROCESSOS INTERNOS	OEO 4 - Otimizar os Processos Previdenciários.	Melhorar os processos previdenciários, reduzindo o tempo de concessão de benefícios.	% de Pensões Concedidas no Prazo	Nº de Pensões concedidas no prazo / total de Pensões concedidas no mês	Mensal	DIPREV	Conceder em 23 dias úteis de fluxo interno, 80% dos processos de pensão	Diário Oficial do Município / Siged / Sisprev	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	\DIPREV\Indicadores de Desempenho
15				% de Aposentadorias Concedidas no Prazo	Nº de Aposentadorias concedidas no prazo / total de Aposentadorias concedidas no mês	Mensal	DIPREV	Conceder em 25 dias úteis de fluxo interno, 80% dos processos de aposentadorias	Diário Oficial do Município / Siged / Sisprev	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	\DIPREV\Indicadores de Desempenho
16	APRENDIZADO E CRESCIMENTO	OEO 5 - Qualificar, Desenvolver, Valorizar e Motivar os Servidores.	Treinar e desenvolver os servidores, objetivando a capacitação técnica, e operacional com foco no cumprimento integral da missão junto ao seu público e cultura voltada aos valores organizacionais, aos resultados, à qualidade e à responsabilidade socioambiental.	Índice de servidores que passaram por integrações e conscientizações.	Total de servidores que passaram por integração e conscientizações / total de servidores da Manaus Previdência	Anual	SGEP / ASTEC	70% dos servidores	Lista de presença / Registros Fotográficos	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	\SGEP\3_Indicadores de Desempenho
17				Índice de colaboradores que atingiram a Meta de Treinamento.	Total de servidores que atingiram 20h / total de colaboradores da Manaus Previdência	Anual com acompanhamento Mensal	SGEP	80% dos servidores	SGEP / Certificados emitidos	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	\SGEP\3_Indicadores de Desempenho
18				Índice de colaboradores que ministraram Treinamentos, palestras, workshop, integrações e etc.	Total de servidores que ministraram treinamentos palestras, workshop, integrações e etc / total de colaboradores aptos a ministrarem	Anual com acompanhamento Mensal	SGEP / ASTEC	10% dos servidores	SGEP / Certificados e declarações emitidos, controles	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	\SGEP\3_Indicadores de Desempenho
19			Índice de satisfação dos Servidores.	Média do percentual de satisfação atingido em cada pergunta	Anual	PSICO/ SGEP / ASTEC	70% de satisfação	SGEP / CGAB / ASTEC	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	\P\setores\ASTECP\Projetos 2017\Revisão Planejamento Estratégico\Prefeitura	
20			Taxa média de participantes nos eventos de confraternização da Manaus Previdência.	Total de servidores que participaram / total de colaboradores da Manaus Previdência	Mensal	SGEP / CGAB / ASTEC	70% dos servidores	SGEP / CGAB / ASTEC	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	\SGEP\3_Indicadores de Desempenho	
21			Investir constantemente na modernização e no desenvolvimento de Tecnologia da Informação como forma de sempre oferecer uma melhor prestação de serviços aos beneficiários e servidores da Manaus Previdência.	Total de chamados solucionados / total de chamados abertos	Mensal	STIN	80% dos chamados	Sistema GLPI	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	\STIN\3_Indicadores de Desempenho	
22	Índice de Satisfação com os Sistemas.	Média do percentual de satisfação	Anual	STIN	70% dos satisfação	Google docs / Relatório	↑	Quanto maior, melhor	Gerencial	\STIN\3_Indicadores de Desempenho			

<p>MANAUS PREVIDÊNCIA</p>	<p>Objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade</p>		<p>Arquivo (Código): OSGQ.04 Data: 24/7/18</p>
<p>Elaborado por: Comitê de Gestão</p>	<p>Revisado por: Daniela Benayon e Lyvia Guimarães</p>	<p>Aprovado por: Silvino Vieira Neto</p>	<p>Rev.: 14</p>
<p>Objetivos Qualidade</p>	<p>Processo</p>	<p>Monitoramento</p>	<p>Meta</p>
<p>Assegurar a satisfação dos segurados.</p>	<p>DIPREV / ASTEC / CALL CENTER</p>	<p>Índice de Satisfação dos Clientes.</p>	<p>> e/ou = 90% na Satisfação dos Clientes.</p>
	<p>DIPREV / DIRAFI / ASTEC</p>	<p>Tratativa de Reclamações</p>	<p>Tratar no mínimo 80% das reclamações</p>
	<p>DIPREV / DIRAFI / ASTEC</p>	<p>Tempo Médio de Resposta do Fale Conosco</p>	<p>Responder em até 7 dias Úteis</p>
<p>Assegurar a conformidade das informações cadastrais dos segurados.</p>	<p>DIPREV / GEPREV / SATE</p>	<p>CENSO - Recenseamento ATIVOS e INATIVOS (Substitui o cadastramento anual a cada cinco anos)</p>	<p>Recadastrar 90% dos servidores ativos e inativos do Município de Manaus a cada 5 anos</p>
	<p>DIPREV / GEPREV / SATE</p>	<p>Recadastramento Anual no mês do Aniversariante</p>	<p>Recadastrar 90% dos nossos aposentados e pensionistas até o segundo mês subsequente</p>
<p>Garantir a celeridade dos trâmites dos processos previdenciários.</p>	<p>DIPREV / GEPREV</p>	<p>% de Pensões Concedidas no Prazo</p>	<p>Conceder em 23 dias úteis de fluxo interno 80% dos processos de pensão</p>
	<p>DIPREV / GEPREV</p>	<p>% de Aposentadorias Concedidas no Prazo</p>	<p>Conceder em 25 dias úteis de fluxo interno 80% dos processos de aposentadorias</p>
<p>Assegurar a qualificação e o aprimoramento da conscientização dos nossos servidores.</p>	<p>DIRAFI / SGEF</p>	<p>Índice de colaboradores que atingiram a Meta de Treinamento.</p>	<p>80% dos servidores</p>
	<p>DIRAFI / SGEF / ASTEC</p>	<p>Índice de servidores que passaram por integração e conscientizações / total de servidores da Manaus Previdência</p>	<p>80% dos servidores</p>

PLANO DE AÇÃO MANAUSPREV 2020

MANAUS PREVIDÊNCIA		PLANO DE AÇÃO SIMPLIFICADO			Nº: 08/2018	
META: Disseminar a Cultura Previdenciária entre os servidores públicos do Município de Manaus e ser referência nacional como instituição gestora de previdência até 2020.						
ITEM	O QUE	COMO	QUEM	QUANDO	STATUS GERAL	OBSERVAÇÃO
1	Fortalecer o Manaus Previdência Itinerante, difundindo a cultura previdenciária.	Por meio de parcerias com o executivo/legislativo municipal, Escola de Serviço Público visando à realização de cursos, palestras e oficinas nos órgãos do Executivo Municipal, além do Legislativo da mesma esfera, com emissão de simulações de aposentadoria e certidões de tempo de contribuição. Além da Difusão da Cartilha Previdenciária, da Carta de Serviços da Manaus Previdência, e Informativo da Manaus Previdência Notícias aos segurados e à sociedade.	DIPREV / GEPREV / SCON	2017 – 2020	Andamento	
2	Elaboração do Programa de Preparação de Aposentadoria (PPA).	Por intermédio da elaboração do Programa de Preparação de Aposentadoria (PPA) em parceria com diversos órgãos e secretarias, objetivando a preparação integral do servidor municipal para essa nova fase da vida.	PRESI / DIPREV / GEPREV / PSICO	2018 - 2020	Andamento	A implementação do Prepara Prev aconteceu no dia 31 Julho de 2018 no auditório da SEMSA, como projeto piloto. A meta é estender pras demais secretarias, a cada ano, até 2020.
3	Participar ativamente das decisões da Prefeitura de Manaus, relacionadas a política de previdência municipal.	Por intermédio de participação de reuniões junto à prefeitura, apontamento das necessidades da previdência.	PRESI	2018 - 2020	Andamento	
4	Realização de Concurso Público, com nomeações periódicas até a conclusão de formação do quadro de pessoal efetivos da Autarquia.	Por meio de contratação de empresa especializada na realização de concurso público para provimento de cargos efetivos da Manaus Previdência (Técnico Previdenciário, Analista Previdenciário e Procurador Autárquico).	PRESI	2015-2018	Concluído	Previsão de criação de mais 10 cargos efetivos em 2019.
5	Realização de Curso de Formação da Carreira Previdenciária.	Por meio da criação do Curso de Integração dos servidores efetivos da Manaus Previdência.	PRESI	2015-2018	Concluído	Previsão de realização de curso para dos novos servidores que tomarem posse dos novos 10 cargos efetivos em 2019.
6	Realização do Censo Previdenciário.	Por meio de contratação de empresa especializada em realização de Censo Previdenciário para recenseamento dos servidores ativos e inativos do Município de Manaus.	PRESI	2016	Concluído	
7	Reestruturação dos órgãos superiores (Conselho Municipal de Previdência - CMP; Conselho Fiscal - Cofis e Comitê de Investimentos - Cominv. - Composições e formalizações para 2018/2019.	Por meio da reestruturação dos Conselhos a cada dois anos, com a indicação de membros que possuam formação superior e reconhecida capacidade em alguma dessas áreas: seguridade, administração, economia, finanças ou direito.	PRESI	2017	Concluído	A cada dois anos deverá ocorrer uma reestruturação nos Conselhos.
8	Manutenção do CRP - Certificado de Regularidade Previdenciária Administrativo.	Por meio do atendimento dos 35 requisitos legais exigidos pela Secretaria de Previdência.	PRESI / DIPREV / DIRAFI	2016 – 2020 semestralmente	Andamento	Desde 2015 o CRP tem sido renovado administrativamente.

9	Acompanhamento mensal do Passivo Atuarial (pioneiro no País).	Por meio do acompanhamento Atuarial mensal.	PRESI / ATUÁRIO	2017	Concluído	
10	Lançamento e Consolidação do Portal do Segurado.	Por meio da Implantação do Portal do Segurado para emissão de contracheque, extrato previdenciário, uma ferramenta de serviços <i>on line</i> por meio da qual ativos e aposentados têm à disposição vários serviços que podem ser acessados de casa ou de uma <i>lan house</i> , tais como contracheque, extrato previdenciário, impressão de cédula C, atualização de dados cadastrais, consultas a processos etc.	DIPREV/GEPREV	2015-2018	Concluído	
11	Segregação de massas (contas específicas para os planos Previdenciário - PPrev e Financeiro - PFin).	Por meio da efetivação de contas específicas de receita e despesa para os fundos Previdenciários (FPrev) e Financeiro (FFin), ambos previstos na Lei nº 870/2005, para o pagamento dos benefícios dos segurados e dependentes.	PRESI	2015-2016	Concluído	
12	Certificação da ISO 9001:2008 com vistas a melhorar continuamente os processos.	Por meio da implementação, certificação e manutenção da ISO 9001 na autarquia e realizar o Upgrade para a versão 2015.	PRESI / DIPREV / DIRAFI / ASTEC	2016-2018	Andamento	
13	Implantação e certificação no Pró-Gestão (Certificação Institucional dos Regimes Próprios de Previdência).	Implementar as práticas apontadas pelo Pró-Gestão nos processos organizacionais e certificar por meio de contratação de empresa especializada.	PRESI / DIPREV / DIRAFI / ASTEC	2016-2018	Andamento	
14	Participação do Prêmio de Boas práticas da Associação Nacional de Entidades de Previdência dos Estados e Municípios, com vistas a implementação de boas práticas de gestão previdenciária.	Por meio da participação do prêmio Aneprem e implementação das práticas ainda não atendidas pela autarquia.	PRESI / DIPREV / DIRAFI / ASTEC	2017; 2019; 2020	Andamento	
15	Participação do Prêmio de Qualidade de Gestão – PQA - na Modalidade “Gestão Pública” com vistas a aderir às boas práticas de gestão da administração Pública.	Por meio da participação do Programa Qualidade Amazonas e implementação de boas práticas do Gespública (programa federal) que busca a modernização da gestão pública.	PRESI / DIPREV / DIRAFI / ASTEC	2017; 2019	Andamento	
16	Implantar e consolidar o Sistema de indicadores em BI – Business Intelligence – ferramenta esta para gestão administrativa e da qualidade, com vistas a facilitar a tomada de decisões.	Por meio da otimização dados dos sistemas AFIM, SISPREV, SICS, etc gerando gráficos com dados pra monitoramento e tomada de decisões.	PRESI / DIPREV / GEPREV / STIN / ASTEC	2016-2018	Andamento	
17	Consolidação da Gestão Eletrônica de Documentos através da Implantação do Workflow, visando maior controle da tramitação e prazos internos.	Por meio da implantação do Módulo workflow para controle de prazos dos processos previdenciários e administrativos.	DIRAFI / GERAFI / STIN / ASTEC	2018-2019	Planejado	
18	Implantação do Regime de Previdência Complementar (RPC).	Por meio da implantação de um Regime de Previdência Complementar (forma de seguro contratado para garantir uma renda futura ao titular ou seu beneficiário, geralmente voltada ao período após a aposentadoria).	PRESI	2019-2020	Planejado	
19	Recadastramentos de aposentados e pensionistas 100% biométrico.	Por meio da implantação do sistema de recadastramento biométrico.	DIPREV / GEPREV / SATE	2018-2020	Andamento	
20	Implantação do Projeto “Pensando o Futuro: Preparação para desligamento dos pensionistas adolescentes”.	Por meio da implantação de projeto com os pensionistas entre 16 a 24 anos.	PSICO / GEPREV DIPREV / PRESI	2018	Concluído	Em 19 e 20/06 foi implementada a primeira versão do projeto na Manaus Previdência.
21	Implantação do Projeto Feliz Vida Nova.	Por meio de Programa na Manaus Previdência.	DIPREV / GEPREV / PSICO	2019-2020	Planejado	

22	Criação da Carreira Previdenciária dos Servidores Efetivos com o Plano de Cargos, Carreira e Remuneração - PCCR.	Por meio da criação do Plano de Cargos, Carreira e Remuneração - PCCR.	PRESI / DIRAFI	2019-2020	Planejado	
23	Elaboração do Programa Saúde Ocupacional.	Por meio da criação de programa de saúde laboral dos servidores da Manaus Previdência como piloto visando redução do índice de aposentadoria por invalidez.	PRESI	2019	Planejado	
24	Ampliação do espaço físico de atendimento para os cursos e oficinas.	Por meio de estruturação do espaço físico.	PRESI	2019	Planejado	
25	Redução dos prazos processuais.	Por meio dos estudos das médias dos anos anteriores dos prazos de concessão e a capacidade dos processos em fornecer serviços nos novos prazos estabelecidos.	Diprev/ Geprev	2018	Concluído	
26	Realização de Audiências Públicas	Para transparência e acessibilidade aos servidores e à sociedade sobre a situação financeira da Manaus Previdência.	PRESI	2015-2020	Andamento	A cada ano a meta é de realizar ao menos uma audiência pública.
27	Programa "Obrigado, Servidor!"	Por meio da entrega de placa de agradecimento ao recém-aposentado pelos serviços prestados à sociedade.	DIPREV / GEPREV / PSICO	2015-2020	Andamento	
28	Unificação de registros orçamentários, financeiros e contábeis no sistema AFIM.	Por meio da implementação da unificação/centralização dos sistemas de registros contábeis na Administração Financeira Integrada Municipal (Afim).	PRESI	2019-2020	Planejado	
29	Reformulação do Parque de Informática e Aquisição de um servidor novo para atender a rede de computadores da Manaus Previdência.	Por meio da aquisição de equipamentos novos (Computadores, Scanners e Nobreaks) e de um servidor de rede que atenda de forma ampla e segura a todos os computadores da Autarquia.	DIRAFI / GERAFI / STIN	2015 e 2016	Concluído	
30	Elaboração e implantação de Política de Segurança da Informação para a Manaus Previdência.	Por meio da adoção de procedimentos que garantam a segurança das informações, prioridade essa constante do RPPS, para reduzir os riscos de falhas, danos e prejuízos que possam comprometer os objetivos da Manaus Previdência.	DIRAFI / GERAFI / STIN	2016	Concluído	
31	Implantação do Sistema SICS Sistema de Controle de Atendimento aos Segurados.	Por meio da criação e implementação do Sistema.	DIRAFI / GERAFI / STIN	2016	Concluído	
32	Migração e Interligação a Rede PMM melhoria no Link de Internet de 50MB para 100MB.	Por meio da aderência à Rede PMM (metromao).	DIRAFI / GERAFI / STIN	2016	Concluído	
33	Implantação do Laboratório de Informática.	Por meio da disponibilização de uma sala com computadores, climatizada para realização de treinamentos e demais ações para beneficiários e servidores.	DIRAFI / GERAFI / STIN / SMAT	2018	Andamento	
34	Alteração da Lei 1.803 de 29/11/2013 que cria a Manaus Previdência (Manausprev), entidade gestora do RPPS.	Por meio da revisão da Lei 1.803/13 e aprovação na CMM.	PRESI / DIPREV / DIRAFI	2018	Andamento	Seria a 5ª revisão da Lei, contudo após análise pela Casa Civil, a sugestão foi elaborar uma nova lei, de reestruturação da Manaus Previdência.
35	Alteração da Lei 870 - Reestrutura o Regime Próprio de Previdência Social do Município de Manaus e dá outras providências.	Por meio da revisão da Lei no que concerne aos itens que não serão impactados pela possível reforma da previdência.	PRESI / DIPREV / DIRAFI	2018	Andamento	O processo já foi para a Casa Civil em maio/18.
	Data: 03/08/2018 Revisão: 05	Elaborado por: ASTEC	Revisado por: DIPREV / DIRAFI	Aprovado por: PRESI		

FMP.19.PRO.ASTEC.05

A Autarquia considerou na confecção do Plano de Ação, como forma de evidência, as principais ações estratégicas iniciadas em 2015 que tiveram sequência e reflexos nos anos subsequentes.

ORÇAMENTOS

Os Planos Orçamentários para cada ação contemplada no Planejamento Estratégico estão previstos no PPA 2018-2021, bem como nas Leis de Diretrizes Orçamentárias - LDO e Leis Orçamentárias Anuais estabelecidas - LOA nesse período, acompanhadas mensalmente pela presidência e demais gestores da Autarquia.

Órgãos Superiores Colegiados de Gestão Deliberativa

Conselho Municipal de Previdência (CMP)

Presidente: Silvino Vieira Neto

Conselho Diretor (CODIR)

Presidente: Silvino Vieira Neto

Comitê de Investimentos (Cominv)

Presidente: Flávio Rodrigues de Castro

Órgãos de Administração Superior

Diretor-Presidente: Silvino Vieira Neto

Diretora de Previdência: Daniela Cristina da Eira Corrêa Benayon

Diretora de Administração e Finanças: Lyvia Belém Martins Guimarães

Órgãos de Assessoramento Direto

Procurador-Chefe: Rafael da Cruz Lauria

Auditor-Chefe: Lázaro Amorim Francisco Soares Filho

Chefe de Gabinete: Cláudia da Costa Feijão

Assessora Técnica: Márcia de Oliveira Assunção

Assessora de Comunicação: Márcia Cláudia Senna

Órgão Colegiado Consultivo e de Fiscalização

Conselho Fiscal (COFIS)

Presidente: Suani dos Santos Braga

