



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

## SERGIPEPREVIDÊNCIA

### GOVERNO DE SERGIPE

2023 - 2027



SERGIPE  
PREVIDÊNCIA

SECRETARIA DE ESTADO  
DA ADMINISTRAÇÃO



SERGIPE  
GOVERNO DO ESTADO



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SERGIPEPREVIDÊNCIA 2023 - 2027



**SERGIPE**  
PREVIDÊNCIA

SECRETARIA DE ESTADO  
DA ADMINISTRAÇÃO



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



**FABIO MITIDIERI**

Governador do Estado de Sergipe

**JOSÉ MACEDO SOBRAL**

Vice-Governador

**LUCIVANDA NUNES RODRIGUES**

Secretária de Estado de Administração

**JOSÉ ROBERTO DE LIMA ANDRADE**

Diretor-Presidente do SergipePrevidência

**JOSÉ NORMANDO DA MOTA GUIMARÃES FILHO**

Diretor Administrativo e Financeiro do SergipePrevidência

**GILDO DE SOUZA XAVIER FILHO**

Diretor de Previdência do SergipePrevidência



**2023-2027**

**ELABORAÇÃO**

Lucas Silva Pedrosa

**DIAGRAMAÇÃO E FORMATAÇÃO**

Raphael Lima Mota

**REVISÃO**

Flávia Mariana de Oliveira Nunes

**CONTRIBUIÇÕES ADICIONAIS**

Assessores e Gerentes do SergipePrevidência



# SUMÁRIO

6	MENSAGEM DO PRESIDENTE
8	INTRODUÇÃO
10	METODOLOGIA
12	PANORAMA MUNDIAL E NACIONAL
15	DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL
27	IDENTIDADE ESTRATÉGICA
28	OBJETIVOS, AÇÕES ESTRATÉGICAS E METAS
37	MONITORAMENTO



## MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE



**José Roberto de Lima Andrade**  
Diretor-Presidente

Prezados Segurados, Autoridades Públicas e Sociedade Sergipana.

É com grande entusiasmo e comprometimento que compartilhamos algumas palavras neste período gerencial de 2023-2027.

Desde a sua criação em 2006, o SergipePrevidência tem desempenhado o papel fundamental de dedicação, acolhimento, cuidado, segurança e de relacionamento com os servidores públicos aposentados e pensionistas do Estado de Sergipe, assegurando-lhes proteção e estabilidade financeira em suas vidas pós-laborais.

Relembramos, com orgulho e felicidade, nossa trajetória, desde os primórdios do Montepio dos Funcionários Públicos da Província de Sergipe, em 1881, até a evolução, para o Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Sergipe, refletindo nosso compromisso histórico com o bem-estar dos servidores públicos estaduais aposentados e pensionistas.

Ao longo dos anos, adaptamo-nos às mudanças Jurídicas e Legislativas e às demandas da comunidade e sociedade, tornando-nos uma Instituição acessível, acolhedora, resolutiva, moderna e eficiente, demonstrando a nossa capacidade de evoluir em consonância com as exigências legais e as necessidades e segurança de nossos beneficiários.

Nossa missão de gerir o RPPS/SE, com equilíbrio financeiro e atuarial, e responsabilidade social (por meio da oferta de atividade extra-previdenciárias), é um compromisso inabalável. Reconhecemos a importância de oferecer planos de benefícios previdenciários garantidores de tranquilidade aos nossos servidores e seus dependentes, tanto no presente, quanto no futuro.

À medida que avançamos para os próximos anos, reiteramos nosso compromisso com a excelência na administração previdenciária, mantendo a transparência, a responsabilidade e a eficiência como pilares de nossa atuação.

Destacamos também a relevância do Planejamento Estratégico e da Coordenação da Secretaria Especial de Planejamento, Orçamento e Inovação em nossa jornada futura. O Planejamento Estratégico é essencial para orientar nossas ações e decisões, alinhando-nos com os objetivos institucionais, e as demandas da sociedade. Por meio

dele, podemos antecipar desafios, identificar oportunidades e estabelecer metas claras para o progresso contínuo do SergipePrevidência.

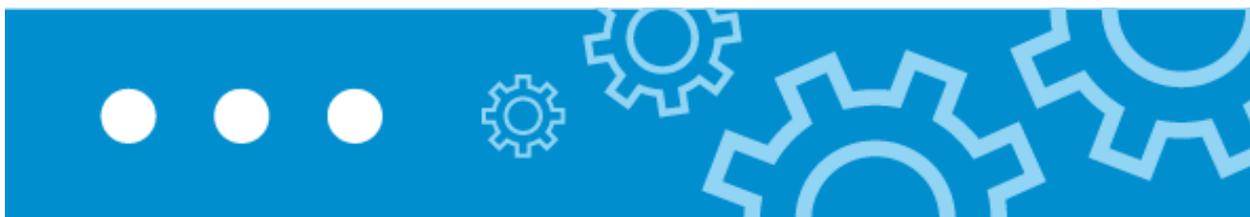
Nossos esforços conjuntos, refletem o compromisso compartilhado com a excelência e a eficácia na gestão pública. Agradecemos, sinceramente, pela colaboração contínua e pelo apoio mútuo, pois é por meio desta parceria que podemos alcançar resultados significativos e contínuo em benefício de todos os envolvidos.

Juntos, seguiremos avançando com compromisso, determinação, foco e transparência, impulsionando o SergipePrevidência para novos patamares de sucesso, e contribuindo com melhorias contínuas para a concessão de benefícios previdenciários, e para o bem-estar e a segurança de nossos servidores e beneficiários.

Atenciosamente,

**JOSÉ ROBERTO DE LIMA ANDRADE**

Diretor-Presidente do SergipePrevidência



## INTRODUÇÃO

O Planejamento Estratégico é uma ferramenta primordial para organizações que buscam alcançar seus objetivos de longo prazo, de maneira eficaz e sustentável. No contexto do SergipePrevidência, o desenvolvimento do plano estratégico para o período de 2023-2027 é essencial para guiar as ações Institucionais, alinhando suas atividades com sua missão, visão e valores, e garantindo que as necessidades dos servidores públicos ativos e aposentados do Estado de Sergipe, assim como da sociedade civil, sejam atendidas de forma eficiente e eficaz.

O planejamento estratégico permite que o SergipePrevidência avalie sua posição atual, identifique oportunidades e desafios futuros, e estabeleça diretrizes claras para alcançar seus objetivos. Por meio deste processo, a Instituição pode definir as prioridades, alocar recursos de forma eficiente e monitorar o progresso ao longo do tempo.

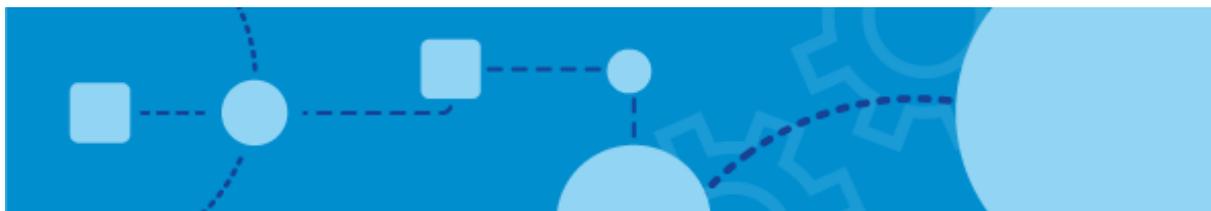
É importante ressaltar que o planejamento estratégico é um processo dinâmico, de contínuas análises, adaptações e aprendizados. À medida que as circunstâncias são atualizadas e novas informações se tornam disponíveis, o plano estratégico do SergipePrevidência deve ser revisado e ajustado, para garantir sua relevância e eficácia.

Além disso, o sucesso do planejamento estratégico depende das definições, clareza de metas, objetivos, e também da implementação eficiente das estratégias delineadas e do monitoramento constante do progresso realizado. É essencial que haja o comprometimento de todos os envolvidos, bem como os mecanismos adequados de acompanhamento e avaliação, para garantir que o plano estratégico seja bem-sucedido.

Neste documento, serão abordados diversos aspectos relacionados ao Planejamento Estratégico do SergipePrevidência, para o período de 2023-2027. Será realizada a análise detalhada do diagnóstico organizacional, discutida a identidade estratégica da Instituição e delineados os objetivos, ações estratégicas e metas a serem alcançadas.

Além disso, serão apresentados os projetos estratégicos a serem implementados, para atingir os objetivos estabelecidos, bem como os mecanismos de monitoramento, que serão adotados para acompanhar o progresso e garantir o sucesso do Plano Estratégico.

Em suma, este documento representa o esforço conjunto para definir o futuro do SergipePrevidência, e garantir sua eficácia e relevância no atendimento às necessidades dos servidores públicos do Estado de Sergipe, no referente à concessão de benefícios previdenciários e de atividades extra-previdenciárias. Através do planejamento estratégico sólido e bem-executado, estamos comprometidos em promover o bem-estar e a segurança de nossos beneficiários, e contribuir para o desenvolvimento sustentável de nossa Instituição e comunidade.



## METODOLOGIA

O Planejamento Estratégico 2023-2027 do SergipePrevidência teve como ponto de partida a realização de um abrangente Diagnóstico Organizacional, centrado na análise da realidade dos segurados, na concessão de benefícios, no bem-estar, nos aspectos sociais e ambientais, além dos compromissos assumidos pela atual gestão. Este processo incluiu a revisão detalhada dos indicadores previdenciários, a análise das demandas e necessidades dos segurados, bem como a avaliação do ambiente organizacional.

A segunda etapa do processo de Planejamento Estratégico consistiu na reestruturação do setor de Planejamento da Instituição, alinhando-o às diretrizes da Secretaria Especial de Planejamento, Orçamento e Inovação, a Seplan. Diante da importância de uma gestão eficiente e alinhada com as diretrizes, políticas públicas e metas do Governo estadual, foi identificada a necessidade de fortalecer, otimizar e ampliar a estrutura interna de Planejamento do SergipePrevidência.

Nesse sentido, foram realizadas análises detalhadas das competências, responsabilidades e fluxos de trabalho do setor de Planejamento, através das quais foram identificadas oportunidades de melhoria e ajustes necessários, a fim de garantir sua eficácia e alinhamento com os objetivos estratégicos da Instituição. Isso envolveu revisões na composição da equipe, definição de papéis e responsabilidades claras, bem como a implementação de processos e ferramentas adequadas para o acompanhamento e avaliação do desempenho organizacional.

Na terceira etapa do processo de Planejamento Estratégico do SergipePrevidência, foi realizado o alinhamento dos objetivos estratégicos da organização com as diretorias e gerências da instituição. Essa etapa visou garantir que todos os setores da organização estivessem alinhados e engajados com os Objetivos Estratégicos traçados para o período de 2023-2027.

Além disso, foram estabelecidos mecanismos de Comunicação e de acompanhamento contínuo, para garantir que os objetivos estratégicos fossem compreendidos e internalizados por todos os membros da organização.

Na quarta etapa do processo, houve o foco específico na definição das metas de cada projeto, bem como na elaboração dos Termos de Abertura (TAP) e Planejamento Anual do Projeto (PAP), para cada um deles. Essa etapa foi essencial para garantir o monitoramento estratégico ativo e eficaz, ao longo da implementação dos projetos.

Os Termos de Abertura (TAP) para cada projeto funcionaram como o documento inicial delineador dos principais aspectos do projeto, por descrever sua justificativa, objetivos, escopo, cronograma preliminar e recursos necessários. Esses TAPs serviram como o guia para a implementação e acompanhamento de cada projeto, garantindo que todas as partes interessadas estivessem alinhadas, e comprometidas com os objetivos e direcionamentos estabelecidos.

Paralelamente, foi desenvolvido o Planejamento Anual do Projeto (PAP) para cada projeto, que consistiu na organização das atividades necessárias para alcançar os objetivos do projeto. Essa estrutura permitiu uma visualização clara e detalhada das entregas do projeto ao longo do ano, facilitando o planejamento, a execução e monitoramento das atividades, dentro do respectivo período.

É fundamental destacar que alguns projetos do SergipePrevidência possuem o caráter contínuo, sendo analisados e reeditados a cada ano. Essas iniciativas desempenham o papel crucial na manutenção e melhoria dos serviços oferecidos aos segurados. Ao contrário dos projetos com prazos definidos, os projetos contínuos requerem a abordagem específica de monitoramento e acompanhamento, devido à sua natureza dinâmica e à constante adaptação às mudanças no ambiente organizacional e nas necessidades dos stakeholders.

Essas etapas foram essenciais para garantir que os objetivos estratégicos fossem, adequadamente, desdobrados em ações concretas, com responsáveis e prazos definidos para cada etapa. Ao mesmo tempo, foram definidos os indicadores estratégicos, táticos e de desempenho operacional, que compõem o painel de indicadores do SergipePrevidência, permitindo a mensuração contínua do desempenho organizacional e o acompanhamento do progresso em relação às metas estabelecidas.



## PANORAMA MUNDIAL E NACIONAL

### Previdência no mundo

A Previdência Social é uma temática vital em termos mundial, abrangendo países desenvolvidos, emergentes e regiões como a América Latina. Nos países desenvolvidos, como os Estados Unidos, o sistema previdenciário, muitas vezes, é caracterizado por programas governamentais, como o Seguro Social, que oferecem benefícios de aposentadoria, invalidez e sobrevivência financiados por contribuições financeiras dos trabalhadores e empregadores. No entanto, esses sistemas enfrentam desafios decorrentes do envelhecimento e redução significativa de taxa de natalidade da população, e do desequilíbrio entre os beneficiários e os contribuintes.

Na União Europeia, os sistemas previdenciários variam, amplamente, entre os países membros, com muitos países tendo sistemas que combinam pensões estatais (públicas) e privadas. Enquanto países como Suécia e Holanda possuem sistemas robustos, com ampla cobertura e benefícios substanciais, os mesmos enfrentam desafios similares relacionados ao envelhecimento da população.

Nos países emergentes, como a China e a Índia, sistemas previdenciários estão sendo implementados para lidar com o envelhecimento da população e as pressões sobre a seguridade social. A China, por exemplo, estabeleceu um sistema que inclui pensões básicas, seguros de saúde e assistência médica, enquanto a Índia possui esquemas, como o Esquema Nacional de Pensão para Trabalhadores Não-Organizados. No entanto, a cobertura nesses países ainda é limitada, e há desafios em relação ao financiamento e à sustentabilidade dos sistemas.

Na América Latina, países como Brasil e Argentina têm sistemas de previdência social que oferecem uma variedade de benefícios, incluindo aposentadoria, invalidez e pensões. No entanto, esses sistemas enfrentam dificuldades financeiras e de sustentabilidade devido à crise econômica, ao envelhecimento, à redução significativa de taxa de natalidade da população e à necessidade de reformas.

Via de regra, a Previdência Social é uma preocupação global, com sistemas variados em diferentes regiões do mundo. Enquanto países desenvolvidos, geralmente, têm sistemas mais robustos; os países emergentes e a América Latina enfrentam desafios significativos em garantir cobertura e sustentabilidade financeira para seus sistemas previdenciários.

## Previdência no Brasil e nos Estados

No Brasil, o sistema previdenciário é fundamental para garantir a segurança financeira dos trabalhadores durante a aposentadoria, além de oferecer proteção em casos de invalidez, doença, maternidade e morte. O sistema previdenciário brasileiro é composto por diferentes regimes, incluindo o Regime Geral de Previdência Social (RGPS) e os Regimes Próprios de Previdência dos Social (RPPS).

O Regime Geral de Previdência Social (RGPS) abrange a maioria dos trabalhadores do país, tanto da iniciativa privada, quanto os autônomos, sendo gerenciado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Os trabalhadores contribuem, mensalmente, para o RGPS com uma porcentagem de seus salários, e os benefícios são calculados com base nas contribuições mensais realizadas ao longo da vida laboral.

Além do RGPS, existem os Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), que abrangem servidores públicos federais, estaduais e municipais. Os RPPS são sistemas previdenciários específicos para os servidores públicos estatutários, incluindo os funcionários federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal. Esses regimes são independentes do RGPS.

No Brasil, cada ente federativo (União, estados, municípios e Distrito Federal) é responsável por instituir e gerenciar o seu próprio Regime de Previdência, seja ele Geral (RGPS) ou Próprio (RPPS). Isso significa que cada Regime tem sua legislação específica, regras de contribuição, cálculo de benefícios e gestão dos recursos previdenciários.

Os RPPS são financiados por meio das contribuições mensais dos servidores ativos, dos entes federativos e, em alguns casos, também por parte do Tesouro Nacional, Estadual e/ou

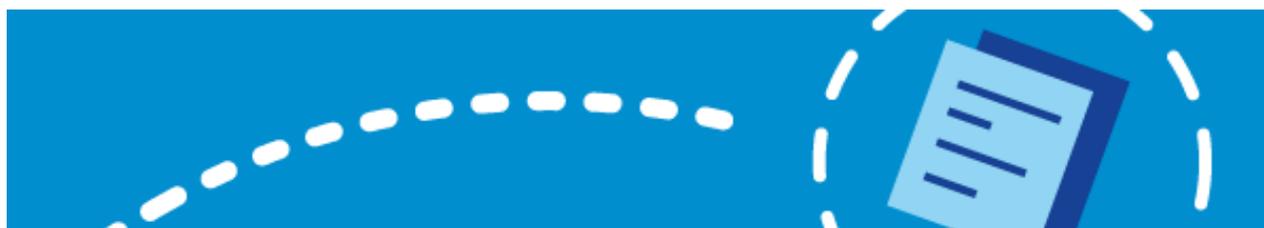
Municipal. As contribuições dos servidores e dos entes federativos são destinadas a um fundo previdenciário, que deve ser utilizado para o pagamento dos benefícios previdenciários aos servidores aposentados e seus dependentes.

Os benefícios oferecidos pelos RPPS incluem aposentadorias por tempo de contribuição, idade ou invalidez, pensões por morte e auxílios diversos, como auxílio-doença e auxílio-reclusão. O cálculo dos benefícios e as regras para concessão variam de acordo com a legislação de cada ente federativo.

Nos últimos anos, o sistema previdenciário brasileiro passou por diversas reformas devido aos desafios relacionados ao envelhecimento e redução significativa de taxa de natalidade da população, ao déficit nas contas públicas e à necessidade de garantir a sustentabilidade do sistema, a longo prazo. Entre as principais mudanças estão o aumento da idade mínima para aposentadoria, a alteração nas regras de cálculo dos benefícios e a redução de critérios.

Mesmo com as reformas, o sistema previdenciário brasileiro enfrenta desafios significativos, a exemplo da necessidade de ampliar a cobertura previdenciária para os trabalhadores informais e os autônomos, combater fraudes e irregularidades, e garantir a gestão eficiente dos recursos previdenciários.

Assim, a Previdência, no Brasil, desempenha o papel crucial na Proteção Social dos trabalhadores e enfrenta desafios que exigem constante adaptação e aprimoramento de todos os setores envolvidos no sistema previdenciário, para garantir sua sustentabilidade e eficácia, a longo prazo.



## DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

### História da Previdência Estadual de Sergipe

Sergipe foi uma das primeiras províncias do Brasil a oferecer serviços previdenciários, estabelecendo-os já no ano de 1881, por meio da Lei Estadual 1.137, a qual criou o Montepio dos Funcionários Públicos do Estado de Sergipe. A nível nacional, a oferta desses serviços remonta ao ano de 1884. Em 1949, o Montepio foi reorganizado e modernizado pela Lei 148. No mesmo ano, a Lei 1.091 transformou o Montepio em Instituto de Previdência dos Servidores do Estado.

Até 1969, os serviços previdenciários, em Sergipe, eram exclusivamente destinados aos funcionários públicos estaduais efetivos. A partir de 1969, com a vigência do Decreto-Lei nº 12, de 12 de maio daquele ano, houve a ampliação da cobertura, estendendo os serviços de Concessão de Aposentadoria e de Pensão aos servidores estaduais, contratados pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Em 1992, a Lei 3.267, de 14 de dezembro, estendeu os benefícios concedidos pelo Instituto de Previdência Estadual aos esposos e companheiros dos servidores públicos estaduais, que, até então, não tinham amparo previdenciário, pois somente as mulheres dependentes podiam incluir os seus cônjuges e companheiros como beneficiários.

Na mesma linha, seis anos depois, a Lei 4.039, de 28 de dezembro de 1998, estendeu a todos os homens e mulheres servidoras públicas estaduais os direitos e benefícios previdenciários. Em 2000, a Lei 4.291, de 27 de setembro, estabeleceu a separação entre os valores destinados aos Serviços Previdenciários e aos Serviços de Saúde, nas contribuições mensais dos segurados no âmbito estadual.

Finalmente, em 20 de março de 2006, a Lei 5.852 criou o Instituto de Previdência do Estado de Sergipe, o IpesPrevidência, mais tarde, chamado de Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Sergipe – SERGIPEPREVIDÊNCIA, extinguindo o Departamento de Previdência do Instituto de Previdência do Estado de Sergipe (Ipes) e, também, o Fundo de Aposentadoria do Servidor Público Estatutário do Estado de Sergipe (Funaserp).

O SERGIPEPREVIDÊNCIA entidade é uma pessoa jurídica de direito público, integrante da Administração Indireta e vinculada à Administração Direta, especificamente, à Secretaria de Estado da Administração (Sead).

O Instituto possui autonomia administrativa, patrimonial, financeira e orçamentária. Sua principal finalidade é gerir o Regime Próprio de Previdência Social do Estado de Sergipe (RPPS/SE). Isso inclui a operacionalização dos planos de benefícios previdenciários, conforme estabelecido pela Lei Complementar nº 113, de 1º de novembro de 2005, e suas alterações posteriores.

O escopo de atuação do SERGIPEPREVIDÊNCIA abrange diversos grupos de servidores públicos, incluindo aqueles da Administração Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional, membros da Magistratura, Ministério Público, Conselheiros do Tribunal de Contas, bem como servidores militares, tanto ativos quanto aposentados, e seus pensionistas.

## Panorama Financeiro e Atuarial

Durante os anos de 2021 a 2023, o SergipePrevidência enfrentou desafios significativos em seu panorama financeiro e atuarial, decorrentes do crescente déficit previdenciário para os segmentos Civil e Militar. No entanto, é importante ressaltar que, mesmo com esses desafios, a Instituição demonstrou competência, resiliência e capacidade de resposta, implementando medidas estratégicas para garantir a continuidade e a sustentabilidade de suas operações.

Para os servidores civis, observou-se o aumento anual do déficit previdenciário, impulsionado pela redução na arrecadação financeira e pelo crescimento das despesas com folha de pagamento. Mudanças nas alíquotas de contribuição, contribuíram para flutuações na base de contribuintes: entre abril de 2020 e abril de 2022, a contribuição foi exigida dos aposentados que recebiam acima de um salário mínimo, gerando o aumento temporário na arrecadação.

Contudo, a partir de maio de 2022, essa contribuição financeira foi reduzida para aposentados e pensionistas com renda superior a dois salários mínimos, impactando negativamente a arrecadação. A partir de junho de 2022, apenas aposentados e pensionistas acima do teto do RGPS contribuíram, reduzindo ainda mais o valor da arrecadação. Esses fatores, juntamente com o aumento da folha de pagamento, resultaram em um aumento do déficit de 76,80% de 2021 para 2022, e de 29,29% de 2022 para 2023.

Já para os militares, tanto a arrecadação, quanto as despesas cresceram de forma correlacionadas, refletindo no aumento do déficit previdenciário. As alíquotas de contribuição permaneceram estáveis, sem afetar, significativamente, a base de contribuintes. O déficit aumentou em 12,92% de 2021 para 2022, e em 6,39% de 2022 para 2023.

As reavaliações atuariais do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS), nos anos de 2021 a 2023, revelaram um cenário desafiador, com déficits expressivos, tanto para os servidores civis, quanto para os militares. Em 2021, os déficits foram significativos, indicando a discrepância entre o custeio atual e as obrigações previdenciárias. Essa tendência continuou com aumentos em 2022 e 2023, influenciados pelos incrementos nos salários, aposentadorias e pensões.

O déficit atuarial dos servidores civis aposentados e pensionistas aumentou de R\$ 63.670.805.669,33, em 2021, para R\$ 80.477.526.103,59, em 2022, e R\$ 78.778.178.057,03, em 2023. Enquanto isso, para os militares, o déficit atuarial foi de R\$ 22.598.553.722,17, em 2021, subindo para R\$ 26.626.199.322,25, em 2022, e atingindo R\$ 27.901.676.179,29, em 2023.

As reavaliações atuariais do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS), nos anos de 2021 a 2023, revelaram um cenário desafiador, com déficits expressivos para os servidores civis e militares. No entanto, a implementação de medidas de controle de despesas, revisão de políticas de contribuição e otimização de investimentos permitiram que o SergipePrevidência enfrentasse esses desafios de forma responsável e proativa.

É digno de nota que, mesmo com os desafios, o SergipePrevidência empenha-se em solucionar as questões apresentadas, mantendo suas operações de forma responsável, eficiente e transparente, garantindo assim, a segurança previdenciária estadual e de seus beneficiários. Esses resultados refletem o compromisso da Instituição com a excelência na gestão previdenciária e a capacidade de adaptação, diante de cenários desafiadores.

## Governança

Os Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS) são fundamentais para prover os direitos previdenciários dos servidores públicos efetivos, em todos os níveis federativos. De acordo com a Constituição Federal, é essencial que esses regimes sejam estruturados de forma contributiva, solidária, e que garantam os equilíbrios Financeiro e Atuarial.

O Programa Pró-Gestão RPPS é uma iniciativa de Certificação que reconhece as boas práticas de gestão implementadas pelos Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS). Por meio da avaliação conduzida por entidade certificadora, credenciada pela Secretaria de Regime Próprio e Complementar (SRPC), são verificadas a conformidade e a aderência do sistema de gestão às diretrizes estabelecidas para cada nível de Certificação.

Assim, o Programa Pró-Gestão RPPS surge como uma iniciativa crucial para incentivar a adoção e aplicação de melhores práticas de gestão previdenciária. Seu objetivo é promover maior controle dos ativos e passivos do RPPS, bem como ampliar a transparência em seu relacionamento entre segurados e sociedade. Ao implementar essas boas práticas, os RPPS podem fortalecer sua gestão, consolidando avanços e evitando retrocessos, que poderiam ser causados por mudanças políticas.

O Pró-Gestão RPPS se baseia em três dimensões fundamentais: Controle Interno, Governança Corporativa e Educação Previdenciária. Cada uma dessas dimensões representa pilares essenciais para a modernização e sustentabilidade da gestão previdenciária, abrangendo o conjunto de ações específicas a serem implementadas e/ou continuadas pelos RPPS.

A certificação pelo Pró-Gestão RPPS oferece uma série de vantagens para as organizações certificadas, como: melhoria na organização das atividades e processos; aumento da motivação dos colaboradores; incremento da produtividade; redução de custos e de retrabalho; aumento da transparência e facilidade de acesso à informação; perpetuação das boas práticas por meio da padronização; e reconhecimento no mercado onde atua.

Esses benefícios fortalecem a gestão previdenciária e contribuem para o desenvolvimento institucional e o cumprimento eficaz das responsabilidades para com os servidores e a sociedade. O Pró-Gestão RPPS é, portanto, uma ferramenta valiosa para promover a excelência – e ampliar a credibilidade e reconhecimento institucionais – na gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social.

O SergipePrevidência é comprometido com a excelência em sua governança e adota boas práticas de gestão reconhecidas pelo Programa Pró-Gestão RPPS. Atualmente, possui a Certificação de Nível III e está empenhado em alcançar o mais alto nível de governança, o Nível IV.

Nossa busca pela Certificação de Governança no mais alto nível reflete nosso compromisso em garantir a gestão responsável, eficiente e transparente dos recursos previdenciários, em benefício de nossos servidores e beneficiários. Estamos determinados a continuar avançando

na jornada de aprimoramento da Governança, seguindo os princípios e diretrizes estabelecidos pelo Programa Pró-Gestão RPPS.

## Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional do SERGIPEPREVIDÊNCIA é composta por diversos órgãos e setores. Nos órgãos colegiados, estão inclusos o Conselho Deliberativo (CD), que é responsável pela administração superior da autarquia; e o Comitê de Investimentos dos Recursos Previdenciários (Cirp), responsável por tomadas de decisão estratégicas e pela gestão dos investimentos previdenciários.

A Diretoria Executiva é constituída pela Presidência (PR), que lidera a instituição; pela Diretoria Administrativa e Financeira (Diraf), responsável pela gestão financeira e administrativa; e pela Diretoria de Previdência (Diprev), que cuida das questões relacionadas aos benefícios previdenciários.

O órgão de direção superior compreende a Presidência (PR), que tem o papel central na condução das atividades do SERGIPEPREVIDÊNCIA. Os órgãos de apoio e assessoramento incluem o Gabinete do Diretor-Presidente (GDP), a Assessoria Especial do Sistema de Proteção dos Militares (AESPM), a Assessoria Especial de Processos e Controle Interno (Assepci), a Assessoria-Geral de Informática (Agin), a Assessoria de Comunicação (Ascom) e a Assessoria de Relações Institucionais (Asserinst), que fornecem suporte técnico e assessoramento em diversas áreas de atuação.

Além dos órgãos principais, a estrutura organizacional do SERGIPEPREVIDÊNCIA também abrange diversas gerências vinculadas às Diretorias Administrativa e Financeira (Diraf) e de Previdência (Diprev). Essas gerências desempenham funções específicas dentro da instituição, contribuindo para uma gestão responsável, eficiente e transparente.

Na Diraf, temos as seguintes gerências: Gerência de Recursos Humanos (Gereh), Gerência de Execução Orçamentária e Financeira (Geof), Gerência Administrativa (Gead), Gerência de Contabilidade (Gecon), Gerência de Compensação Previdenciária (Gercomp), Gerência de Arrecadação e Investimentos (Geainv) e Gerência de Pagamento (Gerpag). Elas são responsáveis por gerir os recursos financeiros e administrativos do SERGIPEPREVIDÊNCIA, garantindo responsabilidade, eficiência e transparência nas operações.

Já na Diprev, temos as seguintes gerências: Gerência de Concessão (Gercon); Gerência de Atendimento (Gerat); Gerência de Planejamento, Estatística e Atuária (Gerplanea); e Ouvidoria Geral (OG). Essas gerências focam em aspectos específicos da gestão previdenciária, como concessão de benefícios, atendimento aos segurados, análise estatística e atuarial, além do funcionamento da Ouvidoria Geral, que desempenha o papel crucial na comunicação e no atendimento às demandas dos segurados.

Essa estrutura organizacional ampla e articulada reflete o compromisso do SERGIPEPREVIDÊNCIA com a gestão responsável, eficiente e transparente, buscando assegurar os direitos previdenciários dos servidores públicos de Sergipe e promover o adequado funcionamento da instituição.

No âmbito deste ciclo de planejamento estratégico, aventa-se a possibilidade de criar uma diretoria específica dedicada ao Planejamento e ao Relacionamento com os segurados, visando um redesenho da estrutura organizacional do SERGIPEPREVIDÊNCIA. Esta proposta visa fortalecer ainda mais a capacidade do órgão em planejar suas atividades de forma estratégica, alinhadas com as necessidades e expectativas dos segurados, assim como aprimorar a gestão dos programas específicos de participação ativa dos segurados, que ora existem. A criação dessa nova diretoria reflete o compromisso do SERGIPEPREVIDÊNCIA em aprimorar o atendimento e a comunicação com os segurados, garantindo a gestão previdenciária responsável, eficiente e transparente.

Ao estabelecer uma diretoria específica para planejamento e relacionamento com os segurados, o SERGIPEPREVIDÊNCIA busca melhorar a qualidade dos serviços oferecidos, bem como fortalecer os laços de confiança e transparência entre a Instituição e os beneficiários do sistema previdenciário estadual. Essa iniciativa faz parte do esforço contínuo para modernizar e otimizar a estrutura organizacional do órgão, visando, sempre o melhor atendimento às necessidades dos servidores e beneficiários de Sergipe.

## Recursos Humanos

A análise do quadro de pessoal do SergipePrevidência revela uma estrutura sólida em termos de quantidade, contando com profissionais dedicados e qualificados em suas respectivas áreas.

Uma das vantagens notáveis é a qualificação dos colaboradores. O quadro atual demonstra um nível satisfatório de formação e experiência relevante, contribuindo para a eficácia em suas funções. Além disso, observamos uma diversidade de habilidades e competências entre os colaboradores, o que favorece a resolução eficiente de problemas e fomenta a inovação dentro da organização. Ademais, é perceptível o engajamento dos funcionários com a missão e os objetivos do SergipePrevidência, elemento crucial para alcançar resultados positivos.

Por outro lado, há alguns desafios a serem enfrentados. Embora os funcionários sejam qualificados, é essencial continuar investindo em programas de capacitação contínua para mantê-los atualizados com as últimas tendências e práticas em suas áreas de atuação, garantindo assim a competitividade e a eficiência da organização a longo prazo. Questões relacionadas ao clima organizacional também merecem destaque, como comunicação e reconhecimento. Melhorar o clima organizacional pode elevar a satisfação dos funcionários e, por consequência, sua produtividade.

Outro ponto a ser considerado são as políticas de recrutamento e retenção de talentos. É imperativo revisar as políticas de recrutamento para atrair os melhores talentos e implementar estratégias eficazes de retenção para evitar a perda de profissionais qualificados para a concorrência. Isso pode incluir benefícios adicionais, programas de desenvolvimento de carreira e um ambiente de trabalho mais flexível. Além disso, é importante identificar e desenvolver líderes internos para garantir uma transição suave em cargos de liderança e evitar lacunas que possam afetar a eficácia operacional.

Em síntese, embora o SergipePrevidência conte com pontos fortes em seu quadro de pessoal, é essencial abordar áreas específicas para melhorar a capacitação, o clima organizacional, as políticas de recrutamento e retenção de talentos. Investir nessas áreas garantirá uma força de trabalho mais preparada, engajada e eficiente para enfrentar os desafios futuros.

## Processos Internos

Os processos internos nas diversas áreas do SergipePrevidência já passaram pelo processo de manualização. Isso inclui áreas-chave, como os processos de Concessão de benefícios, Jurídico, Tecnologia da Informação, Compensação, Arrecadação e Investimentos. A manualização permitiu a melhor organização e padronização das práticas operacionais em tais áreas.

Atualmente, está em andamento o mapeamento e manualização de outros processos previdenciários, igualmente, essenciais. Isso abrange os processos de Atendimento, Financeiro, Orçamentário e Contábil. Através dessa iniciativa, busca-se estabelecer diretrizes claras e procedimentos detalhados para cada etapa desses processos, visando garantir a gestão mais eficiente e transparente, em todas as atividades realizadas pelo SergipePrevidência.

Essa abordagem abrangente para mapeamento e manualização dos processos reflete o compromisso da Instituição em promover a excelência operacional, em todas as suas áreas de atuação. Ao padronizar e documentar os procedimentos, o SergipePrevidência busca assegurar a consistência, a qualidade e a eficiência em seus serviços, beneficiando, diretamente, os segurados e demais partes interessadas.

## Tecnologia da Informação

A infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) do SergipePrevidência desempenha um papel vital na prestação de serviços previdenciários eficientes e seguros. Com o inventário de 99 estações de trabalho ativas e 10 reservas, a Instituição está equipada para enfrentar desafios operacionais e manter a continuidade dos serviços. Os servidores físicos e virtuais, incluindo o servidor de virtualização, são essenciais para hospedar e gerenciar sistemas críticos como Zabbix e GLPI, que otimizam o gerenciamento de ativos e o monitoramento de sistemas. A segurança da informação é reforçada por firewalls e roteadores robustos, além do servidor, que atua como Relay Antivírus.

Os sistemas essenciais, como Sisprev e os diversos portais, são hospedados em servidores dedicados, garantindo o acesso seguro e contínuo aos serviços previdenciários. O banco de

dados SQL, essencial para armazenar todas as informações do sistema, é mantido no servidor físico dentro do ambiente do SergipePrevidência. No entanto, existem áreas que requerem atenção para melhorias futuras, a exemplo da capacidade de armazenamento do servidor de banco de dados e as limitações impostas pelo uso de software livre no firewall. A atualização contínua das estações de trabalho também é uma área que pode ser aprimorada para garantir a eficiência e a segurança operacionais. Em suma, enquanto a infraestrutura atual é robusta, um plano de melhoria contínua é necessário para manter e elevar os padrões de serviço e segurança.

## Atendimento

É de conhecimento que o Atendimento ao Segurado do SergipePrevidência, atualmente, é considerado referência para os nossos segurados, de modo que toda a equipe é capacitada para acolher todos os nossos beneficiários com o atendimento humanizado, rápido, eficiente e transparente, e de forma análoga, cumprindo os três pilares organizacionais do Instituto – MISSÃO, VISÃO E VALORES.

Desse modo, as estatísticas comprovam toda a eficiência, considerando a quantidade de atendimentos realizados no ano de 2023, quando foram executados mais de 43 mil atendimentos virtuais, uma vez que, nos últimos anos, o SergipePrevidência aprimorou os canais de atendimento, em busca de um maior alcance do quantitativo total dos nossos segurados.

Sabe-se que o nosso público é composto, em sua maioria, de idosos, e que é uma faixa etária com característica marcante de grande resistência em especial, a mudanças e aprimoramentos, elementos interligados ao “mundo digital”. Por isso, em sua maioria, esses idosos apresentam dificuldades ao tentar o acesso ao Aplicativo MEU RPPS ou ao Portal do Segurado. Diante disso, a equipe da Gerat realiza, seja via presencial ou remota (e-mail, telefone, whatsapp), auxílio na orientação referente à obtenção/acesso e à utilização da ferramenta digital, além de disponibilizar o manual de utilização do APP.

Ademais, é importante salientar a necessidade em manter toda equipe capacitada e atualizada em todo o aspecto previdenciário. Para isso, o SERGIPEPREVIDÊNCIA conta com plano de capacitação anual, com cursos e oficinas, que contribuem para o melhor desempenho e aprimoramento da equipe colaborativa.

## Arrecadação e Investimentos

No que tange ao tema de Arrecadação e Investimentos Previdenciários, há desafios a serem enfrentados, uma vez que o Fundo Financeiro Previdenciário de Sergipe (Finanprev) enfrenta a situação de déficit. No entanto, adota-se uma Política de Investimentos que busca maximizar os retornos, mantendo os recursos em fundos de liquidez diária. Isso permite que as contribuições previdenciárias arrecadadas alcancem os melhores resultados, reduzindo a necessidade de aportes adicionais, por parte do Governo do Estado de Sergipe, para o pagamento de aposentadorias e pensões.

Um dos pontos positivos é a expertise da equipe técnica responsável pela gestão da área, que oferece suporte fundamental para a gestão dos recursos do SergipePrevidência. Além disso, trabalha-se em estreita colaboração com o Comitê de Investimentos dos Recursos Previdenciários de Sergipe (Cirp), para garantir o controle responsável, eficaz, transparência e mitigação de riscos, adotando-se estratégias que visam aumentar o retorno financeiro destes recursos.

Em relação à arrecadação das contribuições previdenciárias, há o constante aprimoramento. O processo de cessão de servidores, iniciado na Secretaria de Estado da Administração de Sergipe (Sead) e intermediado pelo SergipePrevidência, passa, atualmente, por melhorias. Trabalha-se para individualizar os pagamentos no módulo de arrecadação desenvolvido no Sisprev (sistema eletrônico de previdência), o que agilizará o processo de cessão de servidores. Além disso, estão sendo implementadas melhorias no controle e na informatização do processo de arrecadação, visando à automatização dos pagamentos e a comunicação eficiente entre os sistemas utilizados pelos órgãos envolvidos e o Sisprev. Isso aumentará nossa eficiência operacional e diminuirá possíveis equívocos na elaboração dos relatórios de arrecadação.

O maior desafio da informatização desse processo é garantir a integração entre os sistemas utilizados pelos órgãos e o Sisprev, para que todas as contribuições previdenciárias devidas ao Estado de Sergipe sejam controladas de forma centralizada. Além disso, o cadastro individualizado dessas contribuições previdenciárias facilitará a concessão de benefícios, agilizando a análise e deferimento das aposentadorias e pensões.

Diante desses desafios, o SERGIPEPREVIDÊNCIA reafirma seu compromisso com a excelência na gestão previdenciária e sua capacidade de adaptação para garantir a segurança e transparência previdenciárias dos servidores estaduais e seus beneficiários.

## Participação Ativa dos Segurados

O SergipePrevidência tem sido pioneiro no desenvolvimento de programas de participação ativa e de relacionamento com seus beneficiários, desde janeiro de 2022, destacando-se o Programa Melhor Idade. Este programa transforma o ambiente do órgão em um Centro de Convivência Multidisciplinar, dedicado aos aposentados e pensionistas da rede estadual. Esse esforço visa valorizar e retribuir a dedicação, e o investimento desses indivíduos, ao longo de décadas de serviço prestado ao Estado.

O Programa Melhor Idade oferece uma variedade de serviços em áreas diferenciadas da Previdência. Isso inclui atividades, como Música, Dança, Terapia e capacitações de Educação Financeira; eventos, a exemplo de Recitais e Encontros de Bem-Estar; e outras expressões artísticas, culturais e de lazer. O objetivo é contribuir para o bem-estar desses beneficiários, proporcionando momentos de lazer, diversão, aprendizado e desenvolvimento social.

Iniciativas como o CoralPrev, o DançaPrev e o TerapiaPrev visam ampliar ainda mais as opções de participação e de engajamento dos aposentados e pensionistas, promovendo uma experiência enriquecedora, desenvolvedora e inclusiva.

Adicionalmente, para complementar essa oferta, o SergipePrevidência implementou a realização de Recitais anuais, os quais proporcionam oportunidades para os participantes demonstrarem suas habilidades artísticas, culturais e sociais, e exibirem-nas em um palco de teatro, o maior teatro do estado de Sergipe – uma oportunidade especial e diferenciada.

Outro aspecto importante é a inclusão de programas de Educação Financeira e Previdenciária destinados aos segurados. Esses programas visam fornecer conhecimentos e ferramentas essenciais para a melhor compreensão e gestão dos seus recursos financeiros e previdenciários, contribuindo, assim, para uma aposentadoria mais segura e sustentável.

Essas iniciativas demonstram o compromisso do SergipePrevidência em promover o bem-estar e a qualidade de vida dos aposentados e pensionistas, além de fortalecer os laços de acolhimento, cuidado e relacionamento dentro da comunidade previdenciária.

## Relacionamento com a Sociedade Civil

O relacionamento com a sociedade civil é um aspecto fundamental para o SergipePrevidência, refletindo-se em diversas áreas, desde parcerias institucionais até ações de responsabilidade social, transparência e prestação de contas à sociedade.

Em relação às parcerias institucionais, o SergipePrevidência busca estabelecer colaborações com diferentes entidades e organizações, tanto do setor público, quanto do privado. Essas parcerias visam fortalecer os serviços oferecidos pela Instituição, promover a troca de conhecimento e experiências, e ampliar o alcance das iniciativas previdenciárias e sociais.

Além disso, a Instituição desenvolve diversas ações de responsabilidade social, que têm como objetivo contribuir para o desenvolvimento e o bem-estar da comunidade. Isso pode incluir programas de apoio a grupos vulneráveis, campanhas de conscientização sobre questões sociais relevantes e iniciativas de voluntariado envolvendo os colaboradores do SergipePrevidência.

No que diz respeito à transparência e prestação de contas, o SergipePrevidência adota medidas rigorosas para garantir a transparência em seus serviços e operações, e o acesso à informação por parte da sociedade. Isso inclui a divulgação periódica de relatórios financeiros e de gestão; a realização de audiências públicas, para apresentação de relatórios e da situação da Previdência estadual; bem como a disponibilização de canais de comunicação para receber e responder às dúvidas e sugestões da população.

As audiências públicas desempenham um importante papel nesse contexto, oferecendo um espaço específico para que a sociedade possa acompanhar, de perto, as atividades do SergipePrevidência, expressar suas preocupações e contribuir para o aprimoramento dos serviços previdenciários e atividades extra-previdenciárias. Essas audiências são um dos diversos canais de troca aberta e de transparência de informações entre a Instituição e os cidadãos, fortalecendo, assim, o vínculo de confiança e colaboração entre ambas as partes.

Em suma, o SergipePrevidência reconhece a importância do relacionamento com a sociedade civil e está empenhado em promover uma atuação responsável, transparente e participativa, que atenda às necessidades e expectativas da comunidade. Essa abordagem reflete o compromisso da instituição em contribuir para o desenvolvimento sustentável e o bem-estar social da Previdência do Estado de Sergipe.



## IDENTIDADE ESTRATÉGICA



### Missão

Garantir a concessão dos benefícios previdenciários aos aposentados e pensionistas, por meio de gestão ética, responsável, transparente e participativa, de forma acolhedora e prestativa.



### Visão

Continuar sendo referência nacional na gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social, com base nos pilares da Gestão Governamental, Controle Interno e da Educação Previdenciária, com foco em inovação.



### Valores

Ética; Cordialidade; Transparência; Participação; e Justiça.



## OBJETIVOS, METAS E AÇÕES ESTRATÉGICAS

### Quadro Resumo dos Objetivos Estratégicos

#### Objetivo Estratégico 1 | Sustentabilidade Financeira

**Descrição:** Garantir a sustentabilidade financeira do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) do Estado de Sergipe, controlando o déficit previdenciário, através de medidas de aprimoramento da arrecadação, gestão de ativos, políticas de investimento e controle de despesas.

#### Objetivo Estratégico 2 | Excelência em Governança

**Descrição:** Obter a Certificação Nacional no nível máximo de excelência em Governança do Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios – Pró-Gestão RPPS Nível IV.

### **Objetivo Estratégico 3 | Qualidade no Atendimento e na Gestão dos Benefícios Previdenciários**

**Descrição:** Fornecer o serviço de atendimento e gestão dos benefícios previdenciários, desde a abertura do processo de concessão até a finalização do benefício, de alta qualidade aos segurados - aposentados e pensionistas -, garantindo a transparência, a agilidade e a eficácia nas respostas às suas demandas e necessidades.

### **Objetivo Estratégico 4 | Relacionamento com os Segurados e a Sociedade Civil**

**Descrição:** Aprimorar o relacionamento, e as ações de diálogo com os segurados e a sociedade civil, através de programas de participação ativa dos segurados, educação financeira e previdenciária, medidas de transparência, dentre outras iniciativas pertinentes.

### **Objetivo Estratégico 5 | Aperfeiçoamento da Gestão Administrativa, de Tecnologia da Informação e de Pessoas**

**Descrição:** Robustecer a eficiência dos processos internos; desenvolver talentos; promover o clima organizacional saudável; gerenciar mudanças, de forma eficaz; promover a eficaz gestão de compras, contratações e patrimônio; e implementar melhorias em tecnologia da informação.



## SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

### Metas

- Reduzir o déficit previdenciário, em relação ao quadriênio anterior;
- Aumentar a rentabilidade dos investimentos em relação ao quadriênio anterior.

### Ações Estratégicas

- Reduzir o déficit previdenciário, implementando medidas para equilibrar as receitas e despesas do RPPS, garantindo sua sustentabilidade financeira, a longo prazo;
- Alcançar o retorno condizente com a Política de Investimentos sobre os investimentos do RPPS, por meio da estratégia de alocação diversificada de ativos e de acompanhamento contínuo do desempenho dos investimentos;
- Realizar avaliações regulares dos riscos financeiros enfrentados pelo RPPS, identificando potenciais ameaças e implementando medidas para mitigar esses riscos, garantindo a estabilidade e segurança do fundo previdenciário.

**OE  
2****EXCELÊNCIA EM GOVERNANÇA****Metas**

- Implementar o sistema abrangente de Governança, garantindo conformidade com regulamentações e melhores práticas do setor;
- Manter a Certificação Pró-Gestão Nível III até 24 de novembro de 2024;
- Alcançar a Certificação Pró-Gestão Nível IV, demonstrando o compromisso contínuo com a excelência em Governança e em Gestão Previdenciária;
- Aprimorar e tornar mais eficientes os processos internos.

**Ações Estratégicas**

- Realizar a revisão completa dos processos atuais de Governança para identificar lacunas e áreas de melhoria;
- Desenvolver e implementar políticas e procedimentos atualizados e alinhados com as regulamentações e melhores práticas do setor;
- Designar uma equipe dedicada para acompanhar os requisitos da Certificação e garantir a conformidade contínua;
- Realizar auditorias internas periódicas para identificar áreas de não conformidade e implementar planos de ação corretiva;
- Identificar, abordar, aplicar, melhorar e/ou corrigir quaisquer lacunas entre os requisitos do Nível III e IV da Certificação do Pró-Gestão;
- Investir em treinamento adicional para colaboradores em áreas-chave relacionadas à Governança e Gestão Previdenciária;
- Realizar monitoramento e revisões periódicas, a fim de garantir que todos os requisitos para a Certificação Nível IV sejam atendidos antes da data oficial de avaliação pela empresa certificadora;
- Realizar a análise detalhada dos processos internos atuais, a fim de identificar pontos de ineficiência institucional;
- Implementar tecnologias e sistemas de informação adequados para automatizar tarefas repetitivas e simplificar processos;

- Fomentar a cultura de melhoria contínua, incentivando os colaboradores a propor ideias para otimização de processos e eficiência operacionais.

### Projetos Estruturantes

- Projeto Pró-Gestão IV;
- Projeto de Reestruturação Organizacional;
- Programa de Certificação dos Dirigentes e Conselheiros;
- Programa de Educação Previdenciária e Financeira dos Segurados;
- Programa de Audiências para Apresentação de Resultados para os Segurados e a Sociedade Civil

OE  
3

## QUALIDADE NO ATENDIMENTO E NA GESTÃO DOS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

### Metas

- Manter um índice de satisfação dos clientes acima de 90%, durante o período quinquenal, conforme medido por pesquisas de satisfação e feedback dos usuários;
- Reduzir o tempo médio de resposta a consultas e solicitações, tais como solicitação de CTC, saldo de proventos, declaração de tempo averbado, entre outras em 10%, em comparação ao período anterior, garantindo a resposta rápida e eficiente aos clientes;
- Reduzir o tempo médio de processamento de benefícios em 20%, em comparação ao período anterior, garantindo a gestão eficiente e ágil da concessão de benefícios previdenciários;
- Melhorar a transparência nas comunicações com os aposentados e pensionistas, garantindo que as informações relevantes sejam fornecidas de forma clara e acessível, aumentando o nível de satisfação das partes interessadas do RPPS;
- Acompanhar periodicamente a conformidade/adequação dos prazos dos processos de concessão de benefícios, implementando as alterações que se fizerem necessárias.

## Ações Estratégicas

- Desenvolver e implementar programas de treinamento para as equipes de Atendimento e Gestão de benefícios previdenciários, visando melhorar as habilidades de comunicação, empatia e resolução de problemas;
- Estabelecer canais de feedback e avaliação para os clientes expressarem suas opiniões e sugestões sobre o atendimento recebido, permitindo a identificação de áreas de melhoria contínua;
- Implementar o sistema de monitoramento e análise de métricas de desempenho do atendimento, como tempo de resposta, taxa de resolução no primeiro contato e índice de satisfação do cliente, para identificar oportunidades de aprimoramento e garantir a excelência no serviço prestado.

## OE 4

### RELACIONAMENTO COM OS SEGURADOS E A SOCIEDADE CIVIL

## Metas

- Consolidar e fortalecer os programas existentes de participação ativa dos segurados, especialmente, dos aposentados e pensionistas, garantindo sua eficácia e continuidade, ao longo do tempo;
- Aumentar a participação dos segurados em 100% nos programas de participação ativa, de consulta pública, audiências e outras iniciativas de engajamento promovidas pelo SergipePrevidência;
- Elevar o índice de confiança na transparência dos serviços e das atividades do SergipePrevidência, até o final do último ano do quinquênio, conforme medido por pesquisas de opinião e indicadores de percepção pública;
- Alcançar 5% da população segurada por programas de Educação Financeira e Previdenciária, até o final do ano de 2027, por meio de iniciativas como workshops, palestras, material educativo online, entre outros.

## Ações Estratégicas

- Desenvolver e implementar novos programas e/ou projetos de participação ativa dos segurados, principalmente, dos aposentados e pensionistas;
- Estabelecer mecanismos transparentes de comunicação e de divulgação de informações sobre as atividades, finanças e políticas do SergipePrevidência, incluindo relatórios anuais, divulgação de dados abertos e acesso facilitado à Legislação Previdenciária;
- Elaborar e promover programas de Educação Financeira e Previdenciária direcionados aos segurados, aposentados, pensionistas e à comunidade em geral, com o objetivo de ampliar o conhecimento e trocar experiências sobre Planejamento Financeiro, Benefícios Previdenciários e Direitos do Segurado;
- Estabelecer parcerias estratégicas com organizações da sociedade civil, instituições educacionais, entidades de classe e outras instituições relevantes, a fim de ampliar o alcance das iniciativas de relacionamento e de educação promovidas pelo SergipePrevidência.

### Projetos Estruturantes

- Projeto Pró-Gestão IV;
- Programa Melhor Idade;
- Programa de Educação Previdenciária e Financeira dos Segurados;
- Programa de Audiências para Apresentação de Resultados para os Segurados e a Sociedade Civil.

**OE**  
**5**

**APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO ADMINISTRATIVA, DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE PESSOAS**

### Metas

- Implementar o sistema de gestão de documentos eletrônicos, para reduzir o uso de papel gradualmente;
- Reduzir os custos operacionais, por meio da implementação de processo de compras mais eficiente;
- Implementar o sistema de gestão de fornecedores para otimizar o processo de seleção de fornecedores;

- Agilizar o processo de contratação, reduzindo o tempo médio de contratação em 20%.
- Atualizar a infraestrutura de rede, para suportar as demandas atuais e futuras da organização;
- Implementar o sistema integrado de gestão de informações, para otimizar o fluxo de trabalho e a comunicação entre departamentos;
- Ampliar em 40% o número de colaboradores com qualificação adequada para suas funções, por meio de programas de capacitação presencial e à distância;
- Garantir que todos os dirigentes e conselheiros do SergipePrevidência obtenham as certificações exigidas pela Legislação pertinente;
- Realizar o levantamento de competências para identificar lacunas de habilidades e desenvolver o plano de treinamento personalizado para os colaboradores, até o final do segundo trimestre do ano de 2024;
- Implementar programas de reconhecimento e recompensa para aumentar a satisfação e o engajamento dos colaboradores em 100%, até o final do quinquênio.

### **Ações Estratégicas**

- Realizar a análise detalhada dos processos de compras, de contratações e de gestão do patrimônio, identificando oportunidades de melhoria e implementando medidas para ampliar a eficiência e reduzir custos;
- Desenvolver e implementar políticas, e procedimentos claros, para a aquisição de bens e serviços, garantindo transparência, competitividade e conformidade com a Legislação vigente;
- Investir na capacitação e atualização da equipe de Tecnologia da Informação, fornecendo treinamentos específicos e promovendo a certificação em áreas relevantes, para garantir o domínio das tecnologias utilizadas e a rápida resolução de problemas;
- Implementar ferramentas e processos de monitoramento contínuo da Segurança da Informação, incluindo auditorias periódicas, atualizações de software e políticas de acesso, visando proteger os dados, e sistemas contra ameaças internas e externas;
- Desenvolver o plano de contingência e de recuperação de desastres para os sistemas de Tecnologia da Informação, garantindo a rápida restauração dos serviços, em caso de falhas ou ataques cibernéticos;
- Realizar o estudo detalhado das funções, responsabilidades e remuneração de cada cargo, e, com base nisso, desenvolver o novo plano de cargos e salários, que seja justo, transparente e competitivo;

- Criar e implementar programas de capacitação e desenvolvimento profissional, incluindo cursos presencial e à distância, workshops, seminários e outras iniciativas, para garantir que os funcionários adquiram as habilidades e conhecimentos necessários para suas funções;
- Implementar o sistema de avaliação contínua de desempenho e de feedback, que permita identificar as necessidades de desenvolvimento dos colaboradores e fornecer orientação e suporte para seu crescimento educacional e social (pessoal e profissional).

### **Projeto Estruturante**

- Projeto Pró-Gestão IV;
- Projeto de Reestruturação Organizacional;
- Plano de Capacitação Anual.



## **MONITORAMENTO**

O monitoramento é etapa crucial do Planejamento Estratégico, por garantir o acompanhamento e avaliação contínuos do progresso em relação aos objetivos estratégicos estabelecidos. Para assegurar o sucesso das iniciativas delineadas neste documento, será implementado o sistema abrangente de monitoramento que incluirá:

### **Indicadores de Desempenho**

Serão estabelecidos indicadores de desempenho específicos para cada objetivo estratégico e metas identificadas. Esses indicadores serão mensuráveis, relevantes e alinhados aos objetivos gerais da organização.

### **Frequência de Monitoramento**

O progresso será monitorado, periodicamente, com frequência adequada para cada iniciativa, permitindo a identificação precoce de desvios e ações corretivas oportunas.

### **Responsáveis pelo Monitoramento**

Os responsáveis pelo monitoramento dos projetos atinentes a este Planejamento Estratégico são os servidores do setor de Planejamento do SergipePrevidência. Estes indivíduos serão encarregados de garantir que as atividades planejadas estejam sendo executadas conforme o cronograma e os padrões estabelecidos.

### **Avaliação e Análise de Resultados**

Os resultados obtidos serão avaliados e analisados, periodicamente, para determinar a eficácia das estratégias e identificar áreas que necessitam de ajustes ou melhorias.

### **Comunicação e Prestação de Contas**

Serão estabelecidos mecanismos de Comunicação eficazes para relatar o progresso do Planejamento Estratégico a todas as partes interessadas relevantes. Isso garantirá a transparência e prestação de contas em relação aos objetivos e metas estabelecidas.

### **Feedback e Aprendizado Contínuo**

Será incentivado o feedback contínuo de todas as partes envolvidas no processo de implementação do Planejamento Estratégico. Essa retroalimentação será utilizada para aprender com as experiências passadas e ajustar as estratégias futuras, conforme necessário.

O monitoramento eficaz será essencial, para garantir que o SergipePrevidência mantenha o foco em seus objetivos estratégicos, promovendo a adaptação e aprimoramento contínuos, a fim de alcançar o sucesso, a longo prazo.