



Acompanhamento do Plano Estratégico 2021-2030 IPREV

Data: 17/09/2025

Responsáveis técnicos: Mario Luiz Marques Tavares; Dirnéle Carneiro Garcez

1. Introdução

A implementação de mecanismos de mensuração do alcance das metas estratégicas e de acompanhamento das ações será essencial para assegurar a efetividade da gestão e a consolidação dos objetivos institucionais. Para tanto, este plano propõe a definição de indicadores de desempenho (KPIs) claros, específicos e alinhados às prioridades estratégicas, de modo a orientar a futura avaliação de resultados. Com a adoção dos KPIs, será possível transformar diretrizes estratégicas em parâmetros objetivos de monitoramento, permitindo acompanhar a evolução das metas, identificar eventuais desvios e aplicar os ajustes necessários no decorrer da execução. Paralelamente, está prevista a utilização de *dashboards* de gestão, que consolidarão os indicadores em um formato visual e acessível, garantindo maior transparência, agilidade na análise e suporte às decisões gerenciais.

Neste documento são apresentados os indicadores de desempenho que serão aplicados nos principais eixos estratégicos: melhoria no atendimento e resolutividade, redução de demandas judiciais, modernização tecnológica, qualificação de pessoal e controle financeiro/atuarial. Também estão descritas as diretrizes para a implantação de ferramentas de monitoramento, bem como a periodicidade e a forma de comunicação dos resultados. Dessa forma, este plano estabelece as bases técnicas para a implementação progressiva de um sistema de monitoramento estratégico, voltado à promoção de uma gestão orientada por resultados e ao fortalecimento da capacidade institucional no alcance de suas metas.

1.1 Justificativa:

O alcance dos objetivos estratégicos propostos no planejamento é mensurado por meio de indicadores claros, objetivos e periódicos, que permitem acompanhar a evolução das ações em diferentes dimensões. Para os objetivos vinculados à Excelência no Atendimento, por exemplo, utilizam-se métricas como o tempo médio de resposta aos segurados e a taxa de resolutividade no primeiro contato. Esses indicadores, monitorados mensal ou trimestralmente, permitem verificar se a instituição está conseguindo reduzir o tempo de espera e solucionar demandas com maior assertividade, evidenciando o compromisso com a celeridade e qualidade na prestação dos serviços.

Na dimensão de Revisão da Legislação, o monitoramento é realizado por indicadores como o percentual de redução de novas ações judiciais e a taxa de êxito nos processos judiciais. Esses parâmetros possibilitam mensurar o impacto das ações estratégicas de adequação normativa, orientação processual e articulação institucional, refletindo diretamente na diminuição de demandas judiciais e no aumento das decisões favoráveis à autarquia. Assim, o acompanhamento anual e trimestral fornece evidências objetivas da efetividade das medidas implementadas.





Em relação à Modernização Tecnológica e da Infraestrutura, o alcance das metas é acompanhado por meio do percentual de dados validados e consistentes, que garante maior confiabilidade na concessão de benefícios. O uso desse indicador permite mensurar a qualidade das informações que sustentam os processos decisórios e asseguram maior transparência e segurança. Da mesma forma, em Governança e Compliance, que utilizar-se-á o percentual de processos revisados e padronizados, revelando a capacidade institucional de mitigar riscos e fortalecer os controles internos.

Na perspectiva de Aprendizado e Crescimento, o acompanhamento da capacitação de servidores de RH, do percentual de cargos providos em relação à necessidade e do tempo médio de conclusão de processos internos demonstra como os objetivos voltados à gestão estratégica de pessoas estão sendo alcançados. Esses indicadores mensuram tanto a adequação do quadro funcional às demandas quanto o fortalecimento da cultura institucional orientada ao conhecimento, assegurando maior eficiência operacional no longo prazo.

Por fim, no eixo de Planejamento e Orçamento, são utilizados indicadores como a existência e aprovação de plano de equacionamento do déficit atuarial e o percentual de execução dos projetos orçamentários aprovados. Tais métricas traduzem a capacidade da instituição em alinhar sua sustentabilidade financeira às exigências legais e regulatórias, além de demonstrar a efetividade na aplicação dos recursos públicos conforme o planejamento estratégico. Dessa forma, os indicadores atuam como mecanismos objetivos de avaliação, permitindo acompanhar o desempenho organizacional e o cumprimento gradual das metas estabelecidas até 2030.

2. Visão Geral do Desempenho

Resumo dos principais avanços, desafios e o status geral do planejamento estratégico:

Dimensão	Status Geral	Observações
Atendimento ao segurado	●	Em andamento, melhorias contínuas
Judiciário e demandas	●	Redução progressiva, ações em andamento
Tecnologia e infraestrutura	●	Sistemas atualizados, mais digitalização
Recursos humanos	●	Capacitações em andamento, necessidade de reforço
Financeiro (déficit, ativos)	●	Ações de monetização e ajuste fiscal em curso

Elaborado pela equipe técnica, 2025.



3. Indicadores-Chave (KPIs)

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta para o período	Status	Comentários
Melhorar o atendimento ao segurado	Tempo médio de atendimento (dias)	≤ 5 dias	● (Verde)	Média atual: 3 dias
Reducir ações judiciais	Número de processos judiciais novos	↓ 20% até dezembro	● (Amarelo)	Em fase de análise e intervenções
Modernizar infraestrutura	% processos digitalizados	100% até 2026	● (Verde)	15% concluídos
Capacitar servidores	% de servidores treinados	90% até final de 2025	● (Amarelo)	30% treinados até agora
Reducir déficit atuarial	% de ativos monetizados	25% em 2 anos	● (Verde)	15% já convertidos

Elaborado pela equipe técnica, 2025.

4. Ações Prioritárias em Andamento

Ação	Responsável	Prazo	Status	Observações
Criação da Central de Atendimento	Equipe de TI, RH	30/12/2025	● (Verde)	Central multicanal funcional
Levantamento de demandas judiciais	Setor jurídico	30/10/2025	● (Laranja)	Base de dados em atualização
Capacitação de recursos humanos	RH	até 31/12/2025	● (Amarelo)	Treinamentos agendados
Elaboração de manual de processos	Equipe técnica	até 30/08/2025	● (Laranja)	Manual de processos 100% concluídos em 6 áreas.

Elaborado pela equipe técnica, 2025.

5. Desafios e Oportunidades

Desafios Atuais:

- Demanda judicial elevada
- Necessidade de aumento na capacitação de servidores
- Redução do déficit financeiro e atuarial

Oportunidades:

- Implementação de novas tecnologias
- Monetização de ativos ociosos
- Fortalecimento de parcerias intersetoriais



6. Próximos Passos

- Continuidade na capacitação de servidores;
- Finalização da implementação da Central de Atendimento;
- Ampliação da digitalização de processos;
- Reavaliação das metas trimestralmente;
- Agendamento de reuniões de acompanhamento.





ESTADO DE SANTA CATARINA
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO -2025 -2030
Quadro XX - MAPA ESTRATÉGICO – IPREV 2025 – 2030

PERSPECTIVAS	DIMENSÕES											EFEITIVIDADE		
	PLANO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	TÁTICA ↓	OPERACIONAL ↓	PLANOS DE TRABALHO	INDICADORES	FÓRMULA DO INDICADOR	FREQUÊNCIA	2025	2026	2027	2028	2029	2030
RESULTADOS PARA RPPS, GOVERNO, ESTADO E SOCIEDADE	Excelência no Atendimento	Maior celeridade, resolutividade e assertividade às demandas dos segurados	Criar estrutura e níveis de atendimento	Estabelecer competências para os níveis de atendimento, prazos e manuais; Criar Central de Atendimento Multicanal (CAM)	Tempo médio de resposta aos segurados	(Soma do tempo de atendimento das demandas ÷ (Número de demandas atendidas))	Mensal/Anual	até 07 dias úteis	até 06 dias úteis	até 05 dias úteis	até 04 dias úteis	até 03 dias úteis	até 02 dias úteis	
		Reducir retrabalho	Adequar e melhorar a instrução processual	Criar checklist documental, procedimentos, fluxos de processos, padronização assuntos	Taxa de resolutividade no primeiro contato	(Demandas resolvidas no primeiro atendimento ÷ Total de demandas recebidas) × 100	Trimestral	70%	75%	80%	85%	90%	95%	
		Oferecer suporte aos setoriais de RH	Interação e Resolutividade	Disponibilizar recursos para o atendimento dos RHs (pessoas, IN, sistemas, manuais)	Índice de satisfação dos RHs atendidos	Pesquisa de satisfação	Semestral	70%	75%	80%	85%	90%	95%	
		Pagar em dia os benefícios previsionais	Reducir o déficit financeiro e atuarial	Reforma da Previdência Estadual	Percentual de benefícios pagos dentro do prazo legal	(Benefícios pagos no prazo ÷ Total de benefícios) × 100	Mensal/Anual	75%	80%	85%	90%	95%	100%	
	Revisão Legislação	Reducir demandas judiciais	Propor alteração legislativa em matérias controversas	Fazer levantamento das principais matérias que geram demandas judiciais, propor as alterações, sensibilizar o governo e parlamentares e sociedade	Percentual de redução de novas ações judiciais previdenciárias	(Nº de novas ações ajuizadas no ano ÷ Nº de ações ajuizadas no ano anterior) × 100	Anual	redução de 3%	redução de 5%	redução de 7%	redução de 9%	redução de 11%	redução de 12%	
		Obter decisões judiciais mais favoráveis	Criar diálogo permanente com o poder judiciário	Preparar material para: discussão, sensibilização, argumentação e consequências na previdência das decisões judiciais pelos magistrados.	Taxa de êxito em processos judiciais	(Nº de decisões favoráveis ÷ Nº total de decisões proferidas) × 100	Trimestral	55%	60%	65%	70%	75%	80%	
	Modernização Tecnológica e da Infraestrutura	Aumentar a produtividade, ter confiança na base de dados e segurança na concessão de benefícios.	Identificar e desenvolver mecanismos de cruzamento de dados	Estabelecer método de pesquisa e elencar as principais informações a serem obtidas e o cruzamento de dados com emissão de relatório de crítica.	Percentual de dados validados e consistentes	(Registros consistentes ÷ Total de registros) × 100	Semestral	80%	85%	90%	93%	95%	98%	
	Governança e Compliance	Ter segurança e confiabilidade nos processos decisórios	Rever e revisar todos os procedimentos de concessão de benefícios.	Elaborar e Aprimorar controles Internos, pareceres, fluxos, alçadas decisórias e de responsabilidade.	Percentual de processos de concessão revisados e padronizados	(Processos revisados ÷ Total de processos) × 100	Anual	40%	60%	75%	85%	95%	100%	
PROCESSOS INTERNOS	Materializar o conhecimento	Difusão e armazenamento do conhecimento.	Nomear servidores capacitados para exercer funções de gestão.	Elaborar manual de operações por área de conhecimento	Percentual de servidores capacitados em gestão e processos	(Servidores capacitados ÷ Total de servidores elegíveis) × 100	Anual	40%	60%	75%	85%	95%	100%	
	APRENDIZADO E CRESCIMENTO	Qualificar os setoriais de RH	Promover ações junto aos setoriais de RH, voltadas a capacitação.	Confecção de Manual de instrução para processos de concessão de aposentadoria, averbação e CTC	Percentual de servidores de RH capacitados	(Servidores capacitados ÷ Total de servidores de RH) × 100	Anual	40%	55%	70%	85%	95%	100%	
		Suprir a necessidade de pessoal	Redimensionar quadro de pessoal e realocar de acordo com a demanda das áreas	Levantamento de demandas e necessidades	Percentual de cargos provisórios em relação à necessidade	(Cargos provisórios ÷ Cargos demandados) × 100	Semestral	75%	80%	85%	90%	95%	100%	
		Celeridade, resolutividade e assertividade na conclusão de tarefas, atividades e processos	Fomentar a cultura de gestão do conhecimento com foco do desempenho institucional	Promover integração social das áreas; Investir em treinamento e capacitação; Promover reuniões periódicas de trabalho (diretorias e gerências)	Tempo médio de conclusão de processos internos	(Tempo total gasto ÷ Nº de processos concluídos)	Mensal	até 12 dias úteis	até 11 dias úteis	até 10 dias úteis	até 09 dias úteis	até 08 dias úteis	até 07 dias úteis	
		Possuir quadro de pessoal com: formação, competências e habilidades aderentes as demandas de longo prazo do RPPS	Identificar o perfil profissional de servidor alinhado as novas demandas, desafios e competências dos RPPS	Elaborar: mapa de competências, identificar as formações acadêmicas de maior aderência; Linha de tempo identificando as possíveis baixas (aposentadoria e cessação disposição, por mês/ano); quantificar a necessidade de servidores e terceirizados para 1, 5, 10 e 20 anos.	Percentual de cargos ocupados por servidores com perfil compatível (formação/competências)	(Servidores com perfil aderente ÷ Total de servidores no cargo) × 100	Anual	55%	60%	65%	70%	75%	80%	
PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO	Indicação de novas fontes de custeio e financiamento do RPPS	Oferecer ao MPS plano viável de equacionamento do déficit atuarial.	Criação de grupo de trabalho multidisciplinar e intersetorial de Governo	Realizar levantamento dos principais ativos que poderiam ser convertidos e monetizados ao fundo de previdência.	Existência e aprovação de plano de equacionamento do déficit atuarial junto ao MPS	Situação do plano (0 = inexistente, 1 = elaborado, 2 = enviado, 3 = aprovado)	Anual	Elaboração do plano	Envio do plano	Aprovação do plano	Revisão do plano	Atualização do plano	Atualização do plano	
	Gestão Financeira	Conseguir utilizar os recursos financeiros em projetos contemplados no orçamento.	Cada gerência apresentar projetos de inovação e de melhorias na cadeia produtiva (processos, sistemas, fluxos, procedimentos)	Desenvolver catálogo e cronograma de projetos alinhados ao orçamento.	Percentual de execução dos projetos orçamentários aprovados	(Projetos executados ÷ Projetos previstos no orçamento) × 100	Trimestral	70%	75%	80%	85%	90%	95%	