



ATA DA 1ª REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

DATA: 11/02/2026

HORÁRIO: 15:00h

LOCAL: Sede do IPRESP

PAUTA PRINCIPAL: Execução do Planejamento Estratégico 2026 – com foco nos objetivos: "Qualidade no atendimento aos segurados e beneficiários" e "Melhoria de Processos Internos e Infraestrutura"

PARTICIPANTES:

Rosani Cesário Pereira – Presidente do IPRESP

Denise Coelho de Souza Heimoski Ribeiro – Diretora de Benefícios

Jéssica Prigol – Auxiliar Administrativo

Ewerton Luiz de Oliveira Santarem – Analista Perfil Benefícios

Leonardo Abido – Auxiliar Administrativo

Matheus Hilgert Rodrigues – Analista Adm e Financeiro

Aos onze dias do mês de fevereiro do ano de dois mil e vinte e seis, às quinze horas, na sede do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos de Balneário Piçarras IPRESP, realizou-se a primeira reunião de acompanhamento do Planejamento Estratégico para o exercício de 2026. Conforme calendário previamente divulgado, as reuniões ocorrerão bimestralmente, sendo divididos dois objetivos estratégicos por dia. Desta forma, nesta primeira reunião foram abordados os objetivos **"Qualidade no atendimento aos segurados e beneficiários" e "Melhoria de Processos Internos e Infraestrutura"**. Estiveram presentes os servidores Rosani Cesário Pereira, Jéssica Prigol, Denise Coelho de Souza Heimoski Ribeiro, Ewerton Luiz de Oliveira Santarem, Leonardo Abido e Matheus Hilgert Rodrigues. A reunião foi conduzida pela servidora Jéssica Prigol, que inicialmente contextualizou que o acompanhamento seria feito por meio da planilha do planejamento, uma vez que o sistema oficial ainda está em fase de alimentação. Iniciando a análise do primeiro objetivo, "Qualidade no atendimento", foram discutidas as ações relacionadas à transparência e divulgação institucional. Acordou-se que, para fins de controle e cobrança interna, os responsáveis pelas ações serão identificados nominalmente na planilha, e não apenas por cargo ou diretoria. A servidora Jéssica ficará responsável pela publicidade dos atos em mídias sociais, enquanto a servidora Denise ficará responsável pelas publicações no Diário Oficial. Sobre a ação de atender às demandas da Ouvidoria, foi constatado que não há pendências no momento. Em relação à pesquisa de satisfação, debateu-se a necessidade de reformulação do instrumento atual, que é extenso e de preenchimento complexo. O grupo concluiu que o modelo de avaliação deve ser mais simples e objetivo, a fim de incentivar a participação e obter um retrato mais fiel da qualidade do atendimento. A ideia é padronizar a coleta com a ferramenta de chatbot, utilizando um sistema de estrelas, e unificar as pesquisas. Apesar da meta de 90% de satisfação, foi observado que, atualmente, não há avaliações negativas, o que indica um índice de 100% de satisfação entre os respondentes. No tocante aos canais de atendimento, definiu-se que o servidor Leonardo Abido será o responsável pelo atendimento primário via WhatsApp, encaminhando as demandas de benefícios para a área competente e respondendo diretamente as questões mais simples. Reforçou-se a diretriz de que todos os atendimentos

Avenida Emanuel Pinto, nº 1962, sala 01 - Centro, Balneário Piçarras - SC, CEP 88380-000
Tel (47) 3345-3286





devem ser realizados por meio da ferramenta oficial (chatbot), para que haja registro, transparência e a possibilidade de acompanhamento por toda a equipe, evitando-se o uso de telefones pessoais e garantindo que o cidadão saiba com quem está interagindo. Quanto aos e-mails institucionais, foi informado que o setor de TI do município está desenvolvendo um novo servidor próprio, com maior capacidade de armazenamento, para substituir o serviço atual da FECAM. A nova política definirá que o e-mail não deve ser utilizado como ferramenta de arquivamento, devendo os anexos serem salvos em servidor próprio. Para a ação de fortalecimento da imagem institucional, foi informado que um novo vídeo institucional será produzido, com foco nas principais ações da gestão. Foram sugeridos dois temas principais para os vídeos que serão gravados afim de cumprir o cronograma do Programa PrevCast: um sobre a certificação Pró-Gestão Nível III e outro sobre regras de benefícios. Para este último, debateu-se a importância de abordar, de forma clara e concisa, temas como a aposentadoria especial do professor, da pessoa com deficiência e a aposentadoria por exposição a agentes nocivos, esclarecendo as principais dúvidas e diferenças entre elas. O formato sugerido é o de vídeos rápidos, de até um minuto, no estilo "você sabia?", ou entrevistas descontraídas com especialistas. O cronograma de gravações foi alinhado com a equipe de comunicação e iniciará já neste mês de fevereiro. Ao tratar da eficiência dos atendimentos, a discussão concentrou-se nos prazos de concessão de benefícios, cuja meta é de trinta dias. A equipe está em processo de migração do controle de prazos de uma planilha de Excel para o próprio sistema de gestão, visando maior confiabilidade e agilidade na extração de relatórios. Um ponto relevante foi a necessidade de regulamentar a suspensão de prazos nos processos quando estes dependem de informações ou documentos de terceiros, como o setor de Recursos Humanos do município, para a emissão da certidão de tempo de contribuição. Atualmente, o prazo continua fluindo mesmo enquanto a equipe aguarda retorno do RH, o que compromete a meta estabelecida. Ficou decidido que será estudada a melhor forma de registrar essa suspensão dentro do sistema, de modo a contabilizar apenas o tempo efetivamente transcorrido sob a responsabilidade do IPRESP. Ainda sobre processos, foi aventada a necessidade de uma reunião com o RH para tratar do programa de saúde e segurança do servidor, bem como do recenseamento previdenciário. Quanto a este, a meta é de comparecimento de 80%, e será necessário alinhar com o RH o cronograma e a logística da finalização do recenseamento, que está em fase de finalização e teve pouca adesão dos servidores ativos até o momento. Sobre a capacitação de servidores, foi lembrada a regra interna de que as solicitações de inexistência para cursos e inscrições devem ser protocoladas no setor de compras com, no mínimo, trinta dias de antecedência, para viabilizar os trâmites administrativos necessários. A equipe deverá ficar atenta aos prazos para não perder oportunidades de aperfeiçoamento. No que se refere à manutenção de contratos, o servidor Matheus foi confirmado como responsável pelo monitoramento contínuo dos prazos de vigência. Um ponto de atenção destacado foi a iminência do término do contrato com a empresa de consultoria atuarial. A renovação automática não é desejada, e a diretoria pretende contratar um novo serviço. Para tanto, será necessário iniciar o processo com a devida antecedência, incluindo a prospecção de novas empresas e a compreensão do novo fluxo de

Avenida Emanuel Pinto, nº 1962, sala 01 - Centro, Balneário Piçarras - SC, CEP 88380-000
Tel (47) 3345-3286





trabalho para a elaboração da avaliação atuarial e demais relatórios. Relacionado a isso, também será necessário revisar e atualizar os manuais e o mapeamento dos processos, especialmente da área de investimentos, considerando as novas exigências legais. Por fim, abordou-se o planejamento anual de contratações. A PCA deve refletir fielmente as necessidades do instituto. Um dos itens a ser analisado é a renovação ou não do contrato de locação do veículo utilizado pelo IPRESP, considerando os custos envolvidos e a real necessidade. A discussão sobre o PCA deverá ocorrer com a participação de todas as diretorias para que o planejamento seja o mais assertivo possível. Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada, e os presentes foram convidados para a continuação dos trabalhos no dia seguinte, quando seriam abordados os demais objetivos estratégicos.

Balneário Piçarras, 11 de fevereiro de 2026.

Rosani Cesário Pereira - Presidente

Denise Coelho de S. H. Ribeiro – Diretora de Benefícios

Jéssica Prigol - Auxiliar Administrativo

Ewerton Santarem – Analista Perfil Benefícios

Matheus Hilgert Rodrigues – Analista Adm e Financeiro

Leonardo Abido – Auxiliar Administrativo

