



# MANUAL DE PROCESSOS

Porto Velho, abril de 2018



**Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Estado de Rondônia**

**MANUAL DE PROCESSOS DE TRABALHO**

**MACROPROCESSO DE GESTÃO DE PASSIVOS**

**Porto Velho, abril de 2018.**

**Presidente**

Maria Rejane Sampaio dos Santos Vieira

**Diretora de Previdência - DIPREV**

Universa Lagos

**Diretor Administrativo e Financeiro - DAF**

Roney da Silva Costa

**Diretor Técnico - DITEC**

Alba Solange F S Guimarães

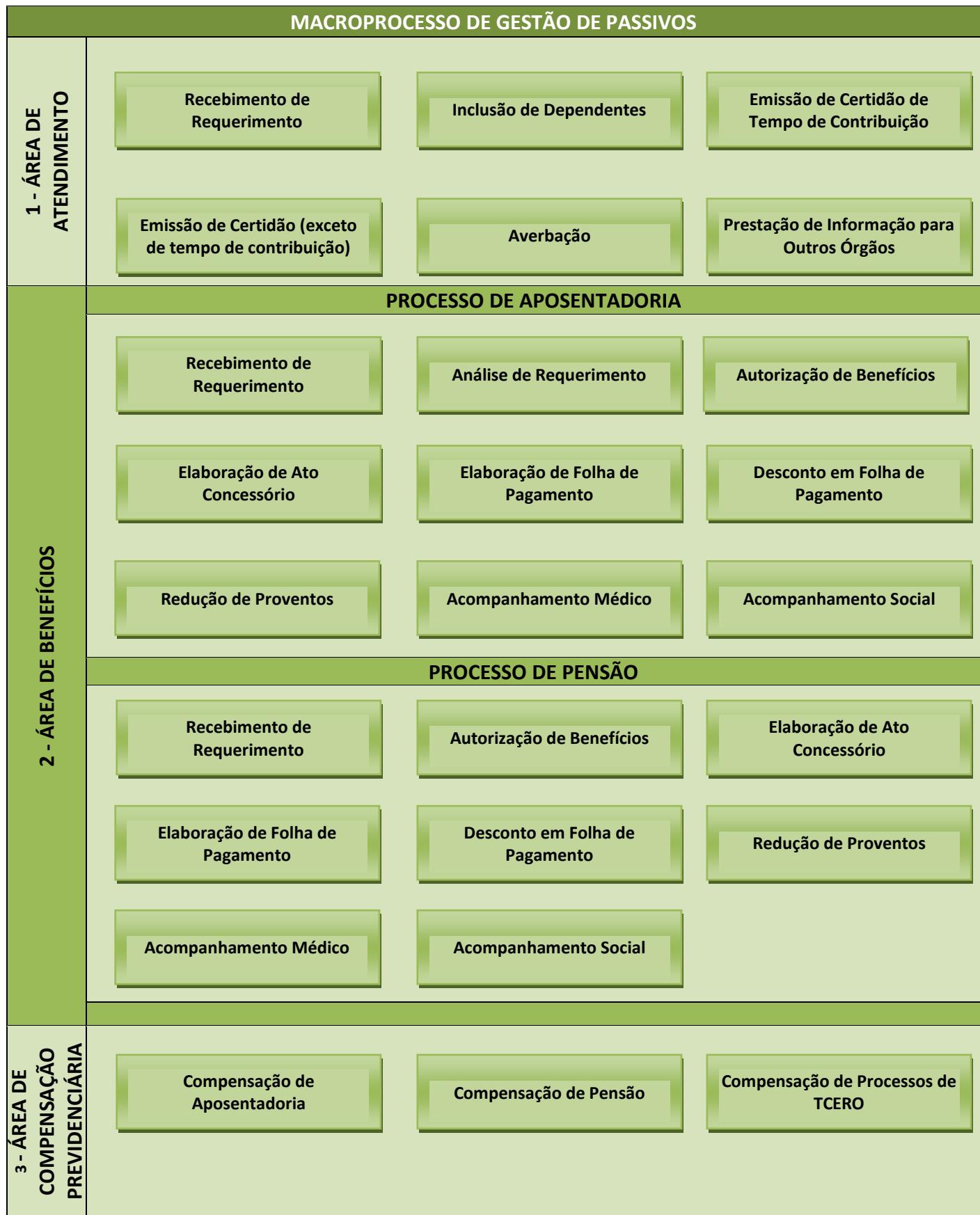
**Procurador Geral - PROGER**

Roger Nascimento dos Santos

## **Sumário**

I – Mapa do Macroprocesso de Gestão de Passivos .....	5
1 - Área de Atendimento .....	6
1.1 – Processo de Recebimento de Requerimento .....	6
1.2 – Processo de Inclusão de Dependente.....	9
1.3 – Processo de Emissão de Certidão de Tempo de Contribuição .....	12
1.4 – Processo de Emissão de Certidão (Exceto Tempo de contribuição) .....	15
1.5 – Processo de Averbação.....	18
1.6 – Processo de Prestação de Informação para outros Órgãos .....	21
2 - Área de Benefícios .....	23
2.1 – Processo de Aposentadoria (Exceto por Invalidez) .....	23
2.2 – Processo de Aposentadoria por Invalidez .....	42
2.3 – Processo de Pensão .....	65
3 - Área Compensação de Processo Previdenciário .....	85
3.1 – Processo de Compensação de Aposentadoria .....	86
3.2 – Processo de Compensação de Pensão .....	87
3.3 – Processo de Recebimento de Pedido de Aposentadoria ou Pensão - TCERO.....	89

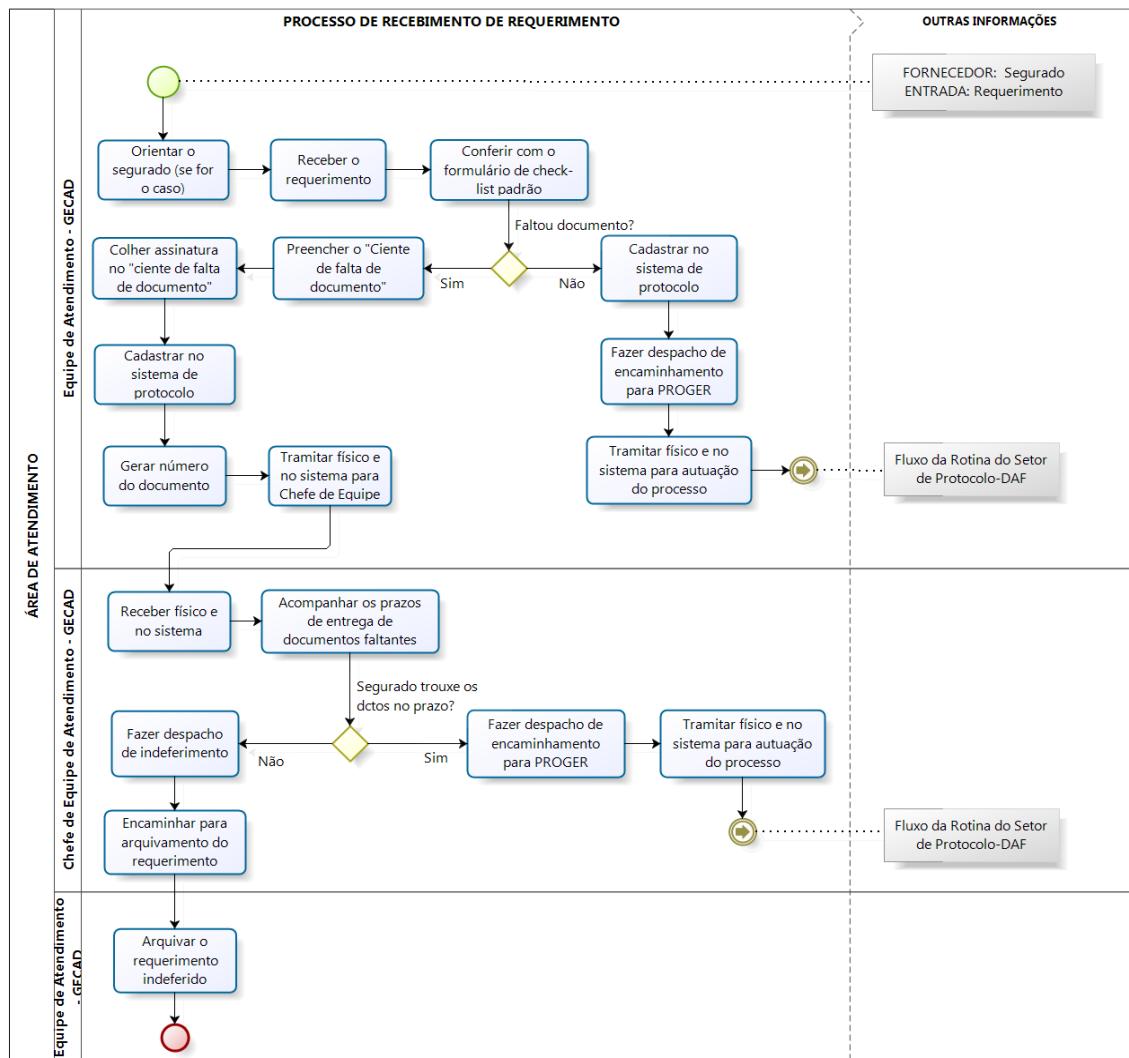
## I - Mapa do Macro Processo de Gestão de Passivos



## 1 - Área de Atendimento

### 1.1 – Processo de Recebimento de Requerimento

#### a) Fluxo do procedimento:



SÍNTSESE
<b>Unidade Responsável pelo Procedimento:</b> GECAD – Gerência de Cadastro
<b>Produto do Procedimento:</b> Requerimento Deferido
<b>Formulários do Procedimento:</b> Formulário: Requerimento – ANEXO I Formulário: Relação de Documentos – ANEXO II Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III Carimbo: Falta Documento – ANEXO IV

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Prestar serviços de excelência					
<b>Descrição do Objetivo:</b> Buscar a excelência nos serviços oferecidos aos usuários do IPERON promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.					
<b>INDICADOR (AT 1):</b> Índice de requerimentos deferidos					
<b>O que mede</b>	O percentual de requerimentos recebidos que foram deferidos				
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de prontidão das Equipes da GECAD				
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON				
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente				
<b>Onde medir</b>	Registros, de entradas de requerimentos e de trâmite para autuação do processo, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
<b>Como medir</b>	Total de Requerimentos Deferidos (TRD) dividido pelo Total de Requerimentos Recebidos (TRR), multiplicado por cem. (TRD/TRR)x100				
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado				
<b>Metas</b>	100% dos requerimentos recebidos deferidos até 2021				
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	100%	100%	100%	100%	100%
<b>INDICADOR (AT 2):</b> Tempo médio de resposta – Requerimento Aposentadoria					
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento para autuação do processo.				
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD				
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente				
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas de requerimentos no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do requerimento e o encaminhamento para autuação do processo no Setor de Protocolo ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Requerimentos Encaminhados no Período Analisado (NRE). $(\Sigma$ dias)/NRE				
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado				
<b>Metas</b>	Encaminhar 100% dos requerimentos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	100%	100%	100%	100%	100%
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>					
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON					

**Projeto:** Serviço de atendimento ao Usuário

**Gestor do Projeto:** GECAD, GRH, COOSIST e Assessoria de Planejamento

**Linhas de Ação:** Desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.**

**Descrição do Objetivo:** Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.

**INDICADOR (AT 3): Taxa de congestionamento.**

<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.											
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.											
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.											
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente											
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro											
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC=[PTC/(CN+CP)]*100$ Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.											
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado											
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	2020	2021	95%	95%	95%	95%	95%
	2017	2018	2019	2020	2021							
95%	95%	95%	95%	95%								

**INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS**

**Iniciativa:** Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON

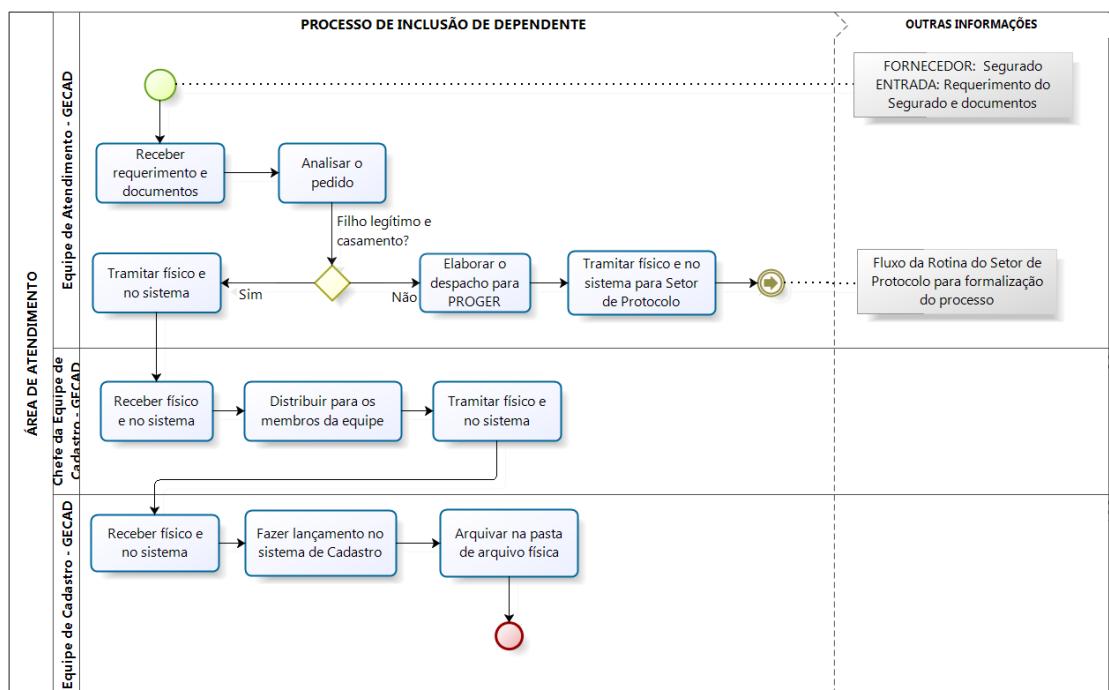
**Projeto:** Serviço de atendimento ao Usuário

**Gestor do Projeto:** GECAD

**Linhas de Ação:** Mutirão

## 1.2 - Inclusão de Dependente

### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GECAD – Gerência de Cadastro

**Produto do Procedimento:** Cadastro de Dependente Alimentado e Atualizado

**Formulários do Procedimento:** Formulário: Requerimento – ANEXO I  
 Formulário: Relação de Documentos – ANEXO II  
 Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III  
 Carimbo: Falta Documento – ANEXO IV

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Prestar serviços de excelência	
<b>Descrição do Objetivo:</b> Buscar a excelência nos serviços oferecidos aos usuários do IPERON promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.	
<b>Indicador (AT 4):</b> Tempo médio para registro de dependente no cadastro	
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o registro no cadastro de dependentes.
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente
<b>Onde medir</b>	Registros, de entradas de requerimentos e de lançamento no cadastro de dependentes, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON.
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos requerimentos e o lançamento no sistema de cadastro de dependentes ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Requerimentos Recebidos no Período Analisado (NRR). $(\Sigma$ dias)/NRR
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado
<b>Metas</b>	Cadastrar dependentes dos requerimentos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.
	<b>2017</b> <b>2018</b> <b>2019</b> <b>2020</b> <b>2021</b>
	<2      <2      <2      <2      <2
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>	
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD, GRH, COOSIST e Assessoria de Planejamento <b>Linhas de Ação:</b> Desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação	

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.

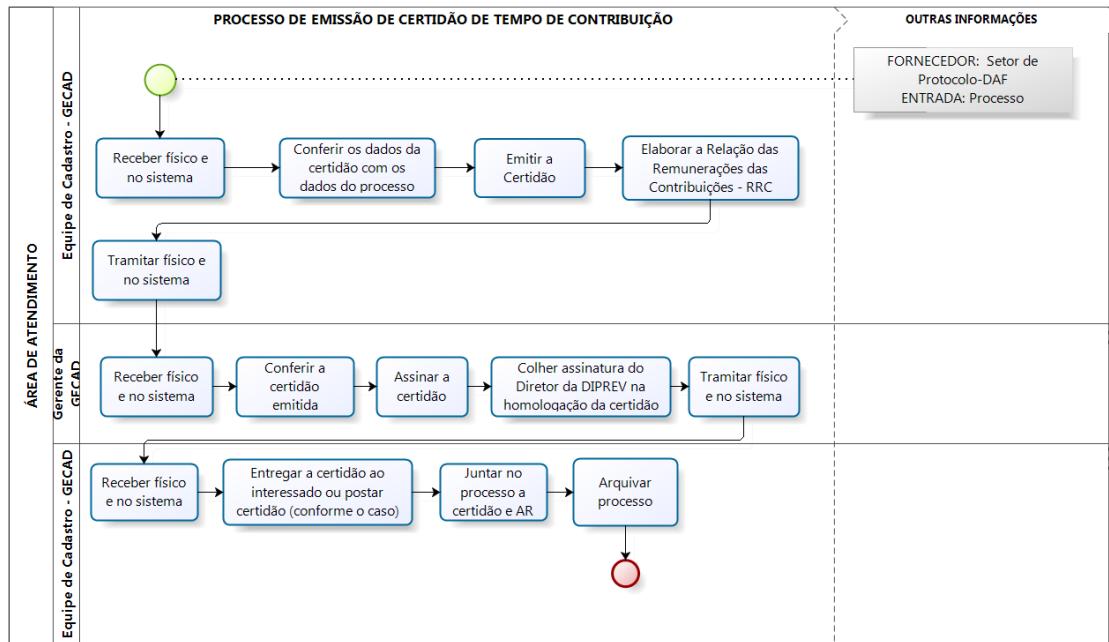
**Descrição do Objetivo:** Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.

**INDICADOR (AT 3): Taxa de congestionamento.**

<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.										
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro										
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC=[PTC/(CN+CP)]*100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	95%	95%	95%	95%	95%
2017	2018	2019	2020	2021							
95%	95%	95%	95%	95%							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD <b>Linhas de Ação:</b> Mutirão											

### 1.3 - Emissão de Certidão de Tempo de Contribuição

#### a) Fluxo do Procedimento



Powert by  
**bizagi**  
Modeler

#### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GECAD – Gerência de Cadastro

**Produto do Procedimento:** Certidão Emitida

**Formulários do Procedimento:** Formulário: Relação de Documentos – ANEXO II

Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III

## b) Cadastro de Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Prestar serviços de excelência											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Buscar a excelência nos serviços oferecidos aos usuários do IPERON promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.											
<b>INDICADOR (AT 5):</b> Tempo médio de resposta – Emissão de Certidão											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento da certidão emitida.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros do protocolo de entrada do requerimento e de encaminhamento da certidão para Equipe de Cadastro, pelo Gerente da GECAD, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos requerimentos e o encaminhamento da certidão para entrega ao requerente ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Requerimentos Recebidos no Período Analisado (NRR). $(\Sigma$ dias)/NRR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Encaminhar os requerimentos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" data-bbox="547 1290 1357 1358"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD, GRH, COOSIST e Assessoria de Planejamento <b>Linhas de Ação:</b> Desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.

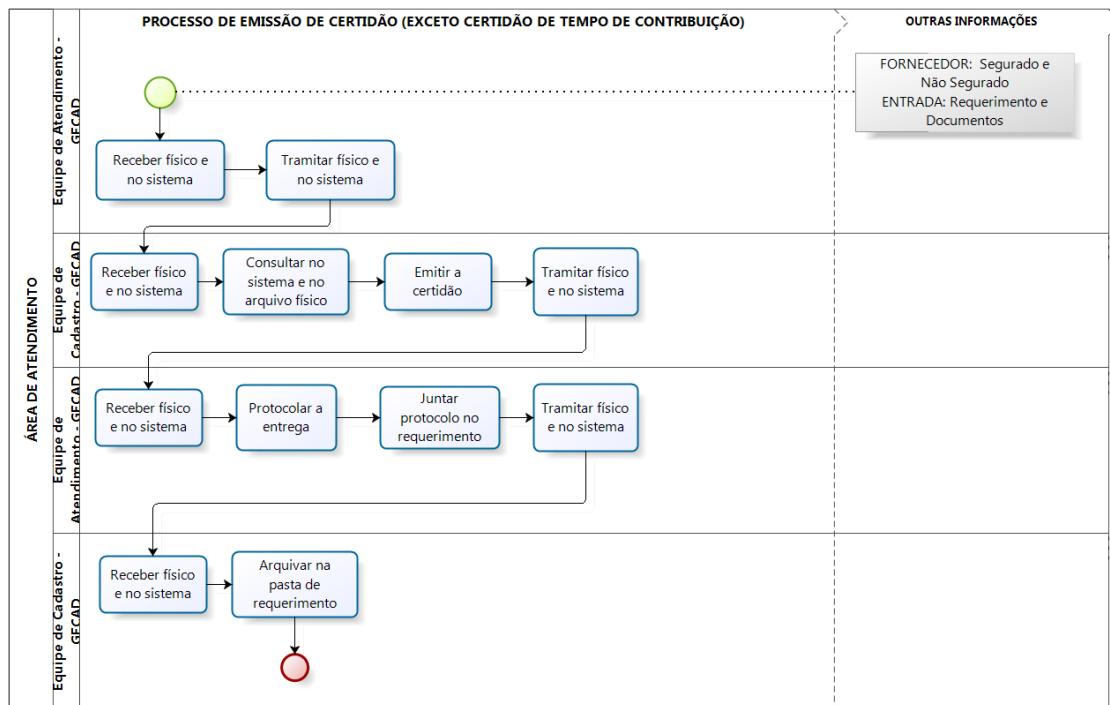
**Descrição do Objetivo:** Garantir agilidade nos trâmites dos procedimentos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.

**INDICADOR (AT 3): Taxa de congestionamento.**

<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.										
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro										
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC=[PTC/(CN+CP)]*100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	95%	95%	95%	95%	95%
2017	2018	2019	2020	2021							
95%	95%	95%	95%	95%							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD <b>Linhas de Ação:</b> Mutirão											

## 1.4 - Emissão de Certidão (Exceto Tempo de contribuição)

### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GECAD – Gerência de Cadastro

**Produto do Procedimento:** Certidão Emitida

**Formulários do Procedimento:** Formulário: Relação de Documentos – ANEXO II  
Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III

## b) Cadastro de Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Prestar serviços de excelência											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Buscar a excelência nos serviços oferecidos aos usuários do IPERON promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.											
<b>INDICADOR (AT 2):</b> Tempo médio de resposta – Emissão de Certidão											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento da certidão emitida.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência da Equipe de Atendimento										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros do protocolo de entrada do requerimento e de encaminhamento da certidão para Equipe de Cadastro, pelo Gerente da GECAD, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos requerimentos e o encaminhamento da certidão para entrega ao requerente ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Requerimentos Recebidos no Período Analisado (NRR). $(\Sigma$ dias)/NRR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Encaminhar os requerimentos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD, GRH, COOSIST e Assessoria de Planejamento <b>Linhas de Ação:</b> Desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.

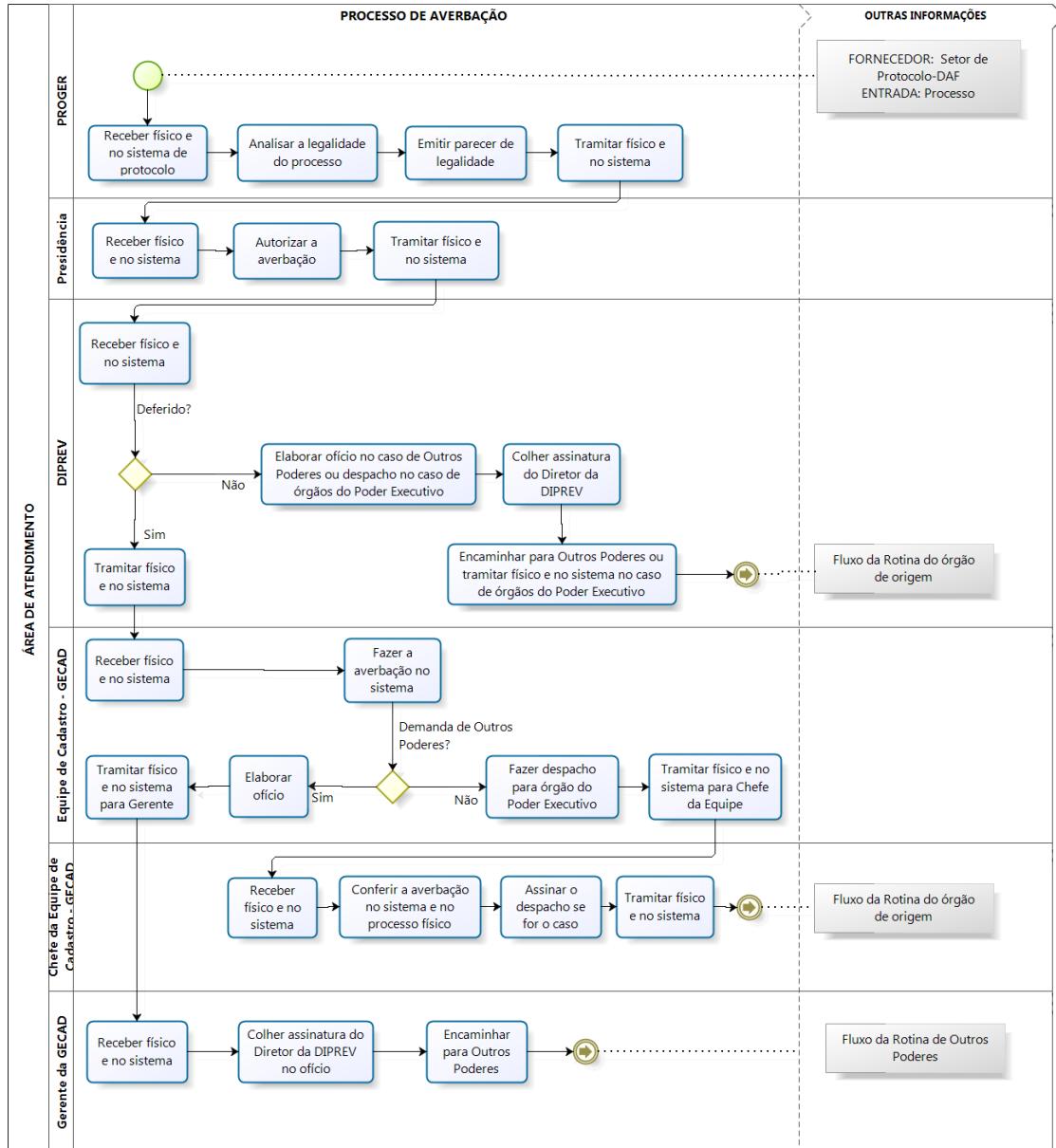
**Descrição do Objetivo:** Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.

**INDICADOR (AT 3): Taxa de congestionamento.**

<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.										
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro										
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC=[PTC/(CN+CP)]*100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	95%	95%	95%	95%	95%
2017	2018	2019	2020	2021							
95%	95%	95%	95%	95%							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD <b>Linhas de Ação:</b> Mutirão											

## 1.5 - Averbação

### a) Fluxo do Procedimento



### SÍNTSE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GECAD – Gerência de Cadastro

**Produto do Procedimento:** Registro no Sistema

**Formulários do Procedimento:** Formulário: Relação de Documentos – ANEXO II

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Prestar serviços de excelência					
<b>Descrição do Objetivo:</b> Buscar a excelência nos serviços oferecidos aos usuários do IPERON promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.					
<b>INDICADOR (AT 6):</b> Índice de requerimentos deferidos - Averbação					
<b>O que mede</b>	O percentual de requerimentos recebidos que foram deferidos				
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de prontidão do Gabinete da DIPREV				
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON				
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente				
<b>Onde medir</b>	Registros, de entradas de requerimentos e de trâmite para Equipe de Cadastro-GECAD, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
<b>Como medir</b>	Total de Requerimentos Deferidos (TRD) dividido pelo Total de Requerimentos Recebidos (TRR), multiplicado por cem. (TRD/TRR)x100				
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado				
<b>Metas</b>	100% dos requerimentos recebidos deferidos				
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	100%	100%	100%	100%	100%
<b>INDICADOR (AT 7):</b> Tempo médio de registro da averbação no sistema					
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo com requerimento deferido e a devolução do processo ao órgão de origem.				
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD.				
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente				
<b>Onde medir</b>	Registros, de entrada do processo deferido na GECAD e saída do processo para o órgão de origem, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos na GECAD e o encaminhamento para o órgão de origem ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processo Recebidos pela GECAD no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR				
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado				
<b>Metas</b>	Encaminhar os requerimentos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	<2	<2	<2	<2	<2
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>					

**Iniciativa:** Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON

**Projeto:** Serviço de atendimento ao Usuário

**Gestor do Projeto:** GECAD, GRH, COOSIST e Assessoria de Planejamento

**Linhas de Ação:** Desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.**

**Descrição do Objetivo:** Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.

**INDICADOR (AT 3): Taxa de congestionamento.**

<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.											
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.											
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.											
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente											
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro											
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC=[PTC/(CN+CP)]*100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>											
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado											
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th><b>2017</b></th> <th><b>2018</b></th> <th><b>2019</b></th> <th><b>2020</b></th> <th><b>2021</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	95%	95%	95%	95%	95%
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>							
95%	95%	95%	95%	95%								

**INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS**

**Iniciativa:** Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON

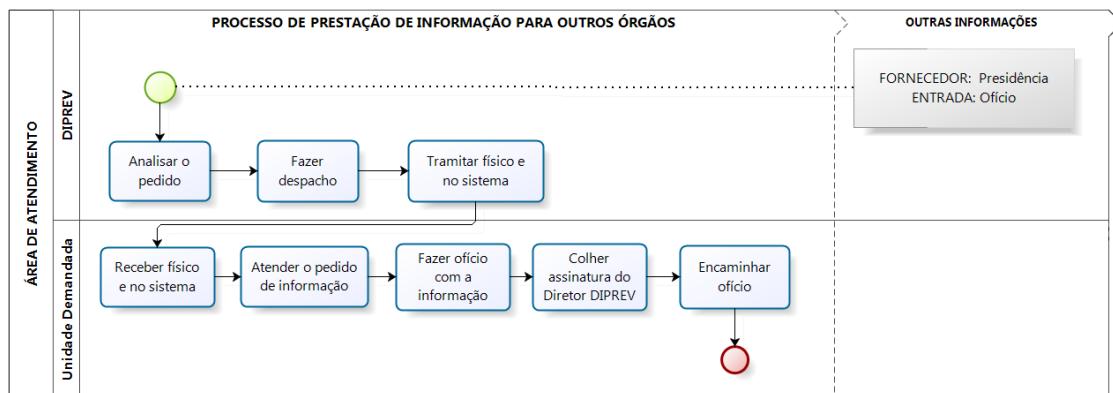
**Projeto:** Serviço de atendimento ao Usuário

**Gestor do Projeto:** GECAD

**Linhas de Ação:** Mutirão

## 1.6 - Prestação de Informação para outros Órgãos

### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GECAD – Gerência de Cadastro

**Produto do Procedimento:** Resposta encaminhada

**Formulários do Procedimento:** Formulário: Ofício padrão do IPERON

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

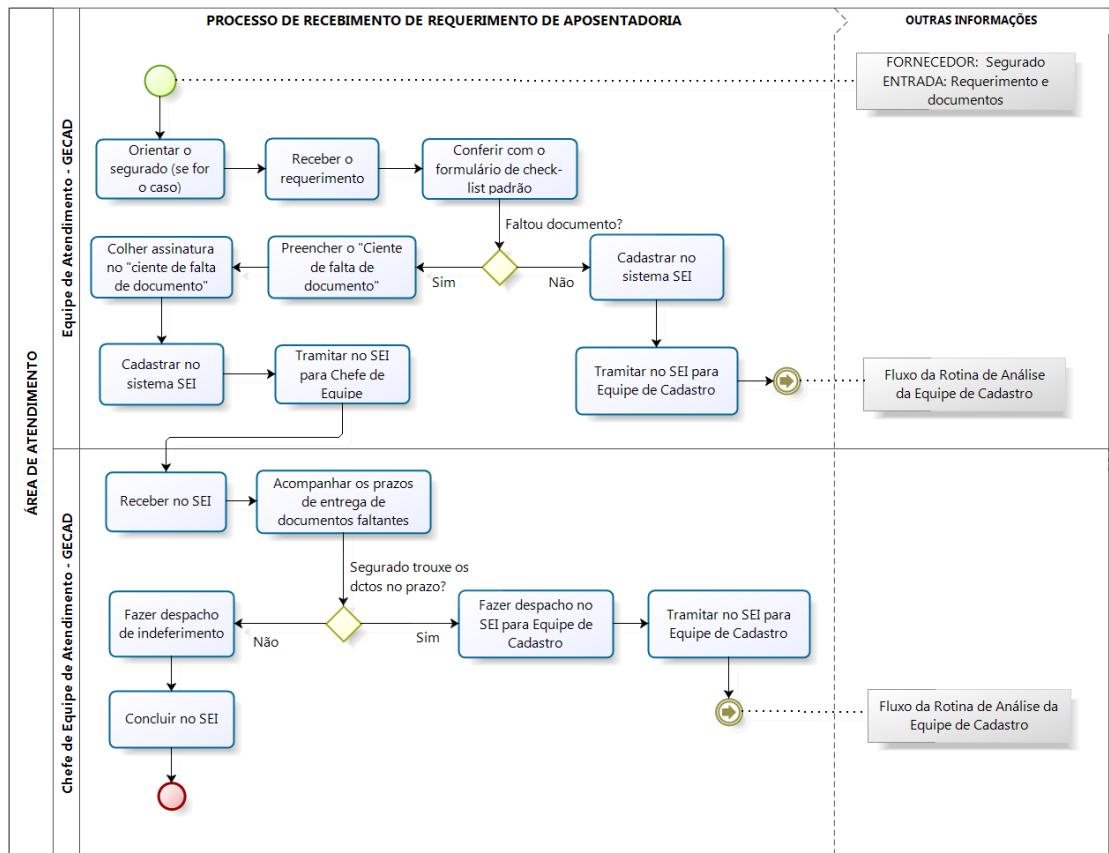
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Prestar serviços de excelência											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Buscar a excelência nos serviços oferecidos aos usuários do IPERON promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.											
<b>Indicador (AT 8):</b> Tempo médio de resposta – Pedido de Informação											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do pedido na unidade demandada e o encaminhamento ao órgão de origem.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD.										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros, de entrada do pedido na unidade demandada e saída para o órgão de origem, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do pedido e o encaminhamento para o órgão de origem ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Pedidos Recebidos no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Encaminhar os resposta em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD, GRH, COOSIST e Assessoria de Planejamento <b>Linhas de Ação:</b> Desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## II - Área de Benefícios

### 2.1 – Processo de Aposentadoria (Exceto por Invalidez)

#### 2.1.1 – Subprocesso de Recebimento de Requerimento de Aposentadoria

##### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

#### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GECAD – Gerência de Cadastro

**Produto do Procedimento:** Processo Instruído

**Formulários do Procedimento:** Formulário: Requerimento – ANEXO I  
 Formulário: Relação de Documentos – ANEXO II  
 Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III  
 Carimbo: Falta Documento – ANEXO IV

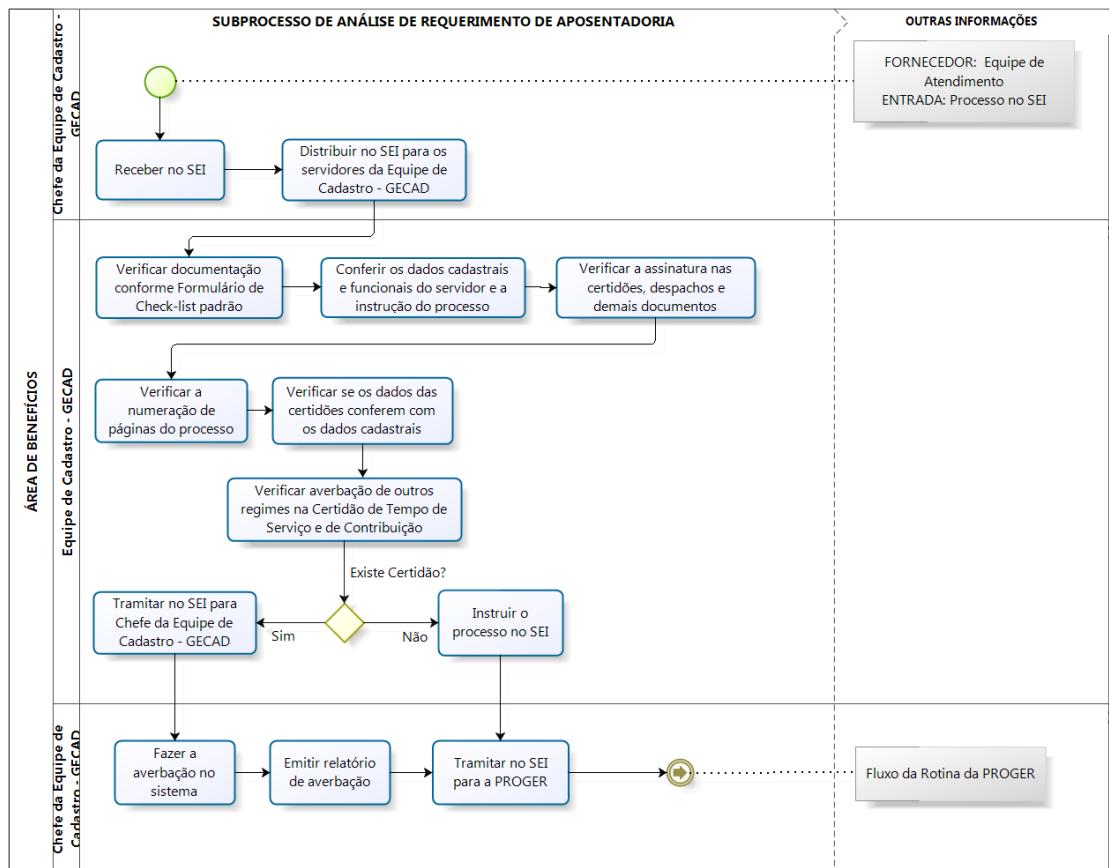
## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 1):</b> Tempo médio de resposta – Processo de Aposentadoria											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento para autuação do processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros, de entradas do processo na GECAD e de saídas para PROGER, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	<p>Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do processo e o encaminhamento para PROGER (<math>\Sigma</math>dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR).</p> $(\Sigma\text{dias})/\text{NPR}$ <p>OBS<sup>1</sup>: No caso de averbação, deverá ser deduzido o tempo padrão para averbação. Aí teremos dois tempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 – Tempo médio de resposta com averbação</li> <li>2 – Tempo médio de resposta sem averbação</li> </ul> <p>OBS<sup>2</sup>: No caso de devolução do processo para correção ou ajuste, o tempo gasto na correção ou ajuste será computado na somatória de dias decorridos. Para tanto, será considerado como registro de saída do processo o último protocolo de encaminhamento.</p>										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	<p>Encaminhar os processos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.										
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.										
<b>Indicador (AT 3): Taxa de congestionamento.</b>										
<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.									
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.									
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.									
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente									
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro									
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>									
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado									
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td><td>95%</td><td>95%</td><td>95%</td><td>95%</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	95%	95%	95%	95%
2017	2018	2019	2020	2021						
95%	95%	95%	95%	95%						
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS</b>										
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD <b>Linhas de Ação:</b> Mutirão										

## 2.1.2 – Subprocesso de Análise de Requerimento de Aposentadoria

### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GECAD – Gerência de Cadastro

**Produto do Procedimento:** Processo Instruído

**Formulários do Procedimento:** Formulário: Requerimento – ANEXO I

Formulário: Relação de Documentos – ANEXO II

Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III

Carimbo: Falta Documento – ANEXO IV

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>INDICADOR (BE 1):</b> Tempo médio de resposta – Processo de Aposentadoria											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento para autuação do processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros, de entradas do processo na GECAD e de saídas para PROGER, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	<p>Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do processo e o encaminhamento para PROGER (<math>\Sigma</math>dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR).</p> $(\Sigma \text{dias}) / \text{NPR}$ <p>OBS<sup>1</sup>: No caso de averbação, deverá ser deduzido o tempo padrão para averbação. Aí teremos dois tempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 – Tempo médio de resposta com averbação</li> <li>2 – Tempo médio de resposta sem averbação</li> </ul> <p>OBS<sup>2</sup>: No caso de devolução do processo para correção ou ajuste, o tempo gasto na correção ou ajuste será computado na somatória de dias decorridos. Para tanto, será considerado como registro de saída do processo o último protocolo de encaminhamento.</p>										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	<p>Encaminhar os processos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.

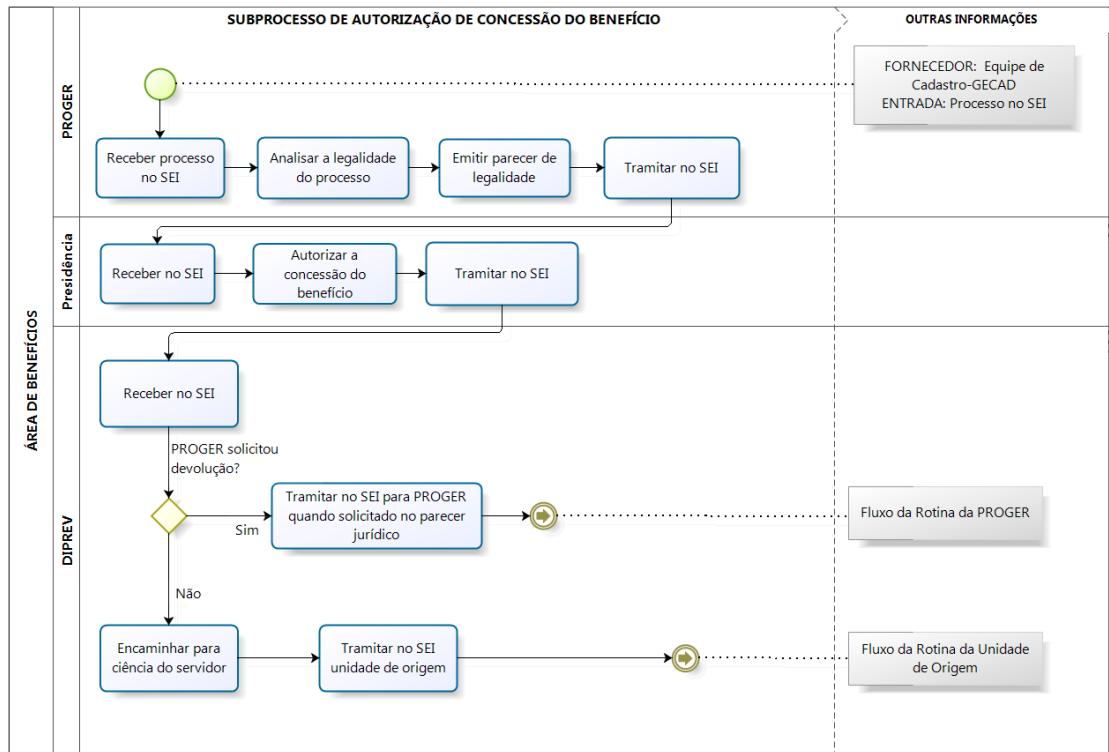
**Descrição do Objetivo:** Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.

**INDICADOR (AT 3): Taxa de congestionamento.**

<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.										
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro										
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC=[PTC/(CN+CP)]*100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	95%	95%	95%	95%	95%
2017	2018	2019	2020	2021							
95%	95%	95%	95%	95%							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD <b>Linhas de Ação:</b> Mutirão											

## 2.1.3 – Subprocesso de Autorização de Concessão do Benefício

### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** DIPREV – Diretoria de Previdência

**Produto do Procedimento:** Processo com Autorização para Concessão do Benefício

**Formulários do Procedimento:** Sem Formulário

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 2):</b> Tempo médio de resposta – Autorização de Concessão de Benefício											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada processo e o encaminhamento após a autorização..										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das instâncias de assessoramento e decisão do IPERON										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o encaminhamento para unidade de origem ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR OBS: No caso de devolução do processo para correção ou ajuste, o tempo gasto na correção ou ajuste deverá ser deduzido do cômputo dos dias decorridos. Será considerado como registro de saída o último protocolo de encaminhamento.										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Obter a autorização de concessão do benefício em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" data-bbox="552 1409 1362 1483"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.

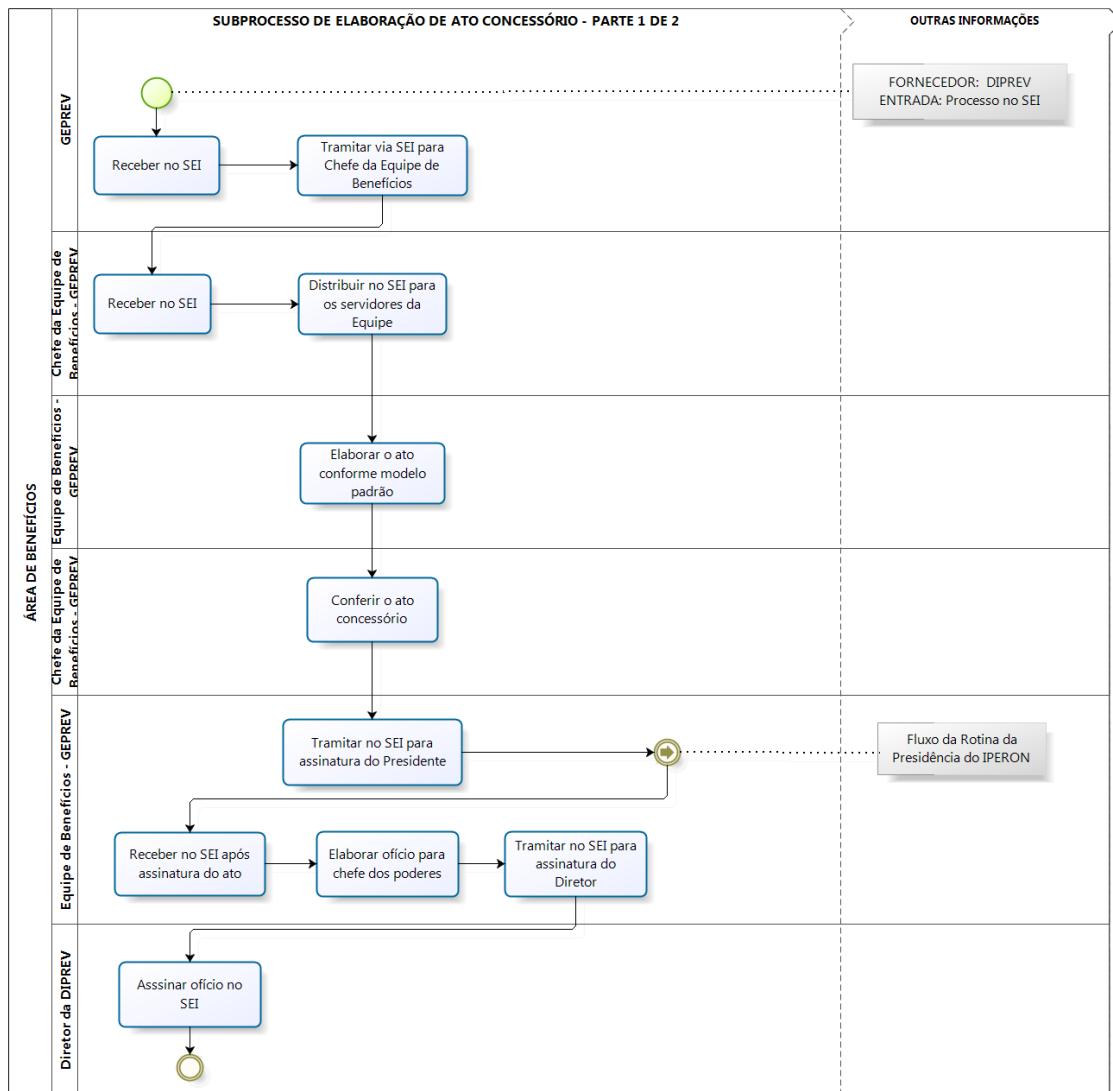
**Descrição do Objetivo:** Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.

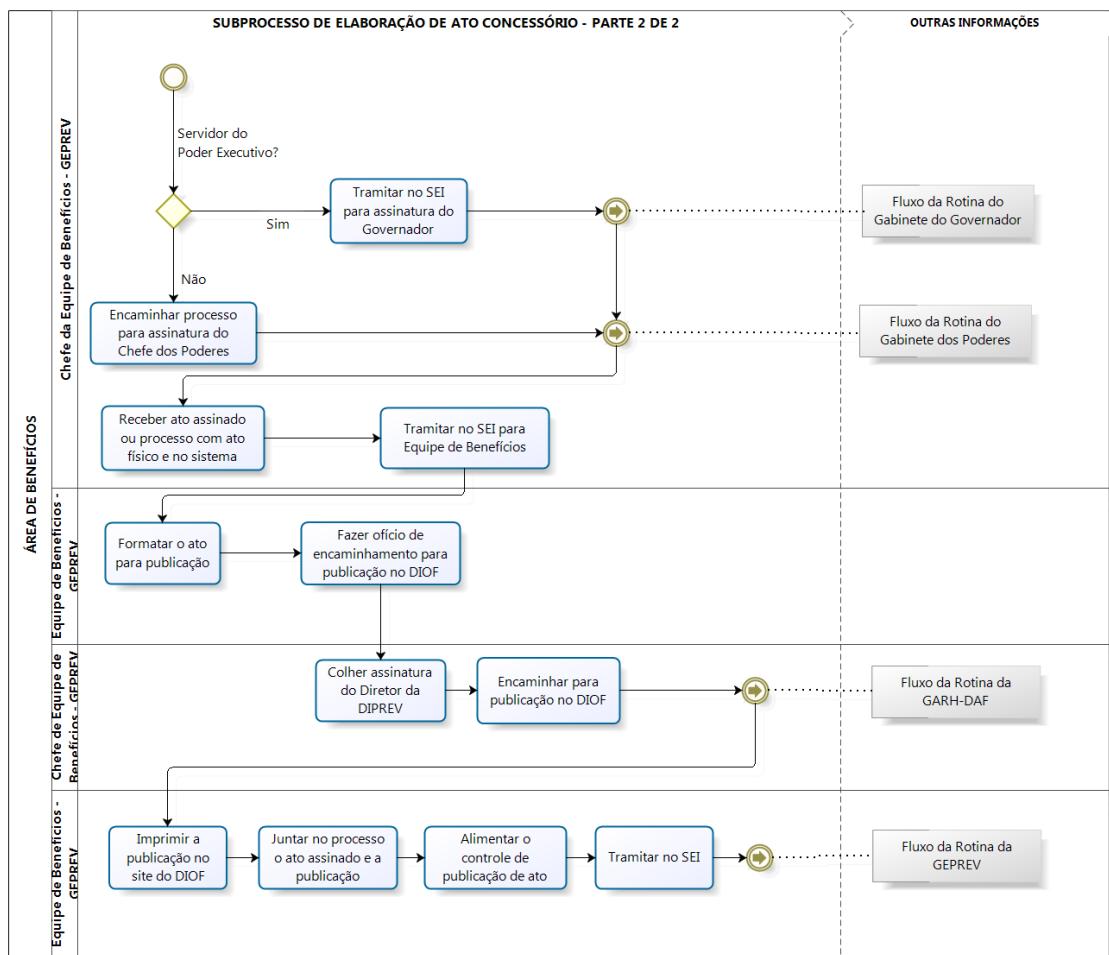
**INDICADOR (AT 3): Taxa de congestionamento.**

<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.										
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro										
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC=[PTC/(CN+CP)]*100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	95%	95%	95%	95%	95%
2017	2018	2019	2020	2021							
95%	95%	95%	95%	95%							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD <b>Linhas de Ação:</b> Mutirão											

## 2.1.4 – Subprocesso de Elaboração de Ato Concessório

### a) Fluxo do Procedimento





Powered by  
**bizagi**  
Modeler

## SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Ato Concessório Publicado

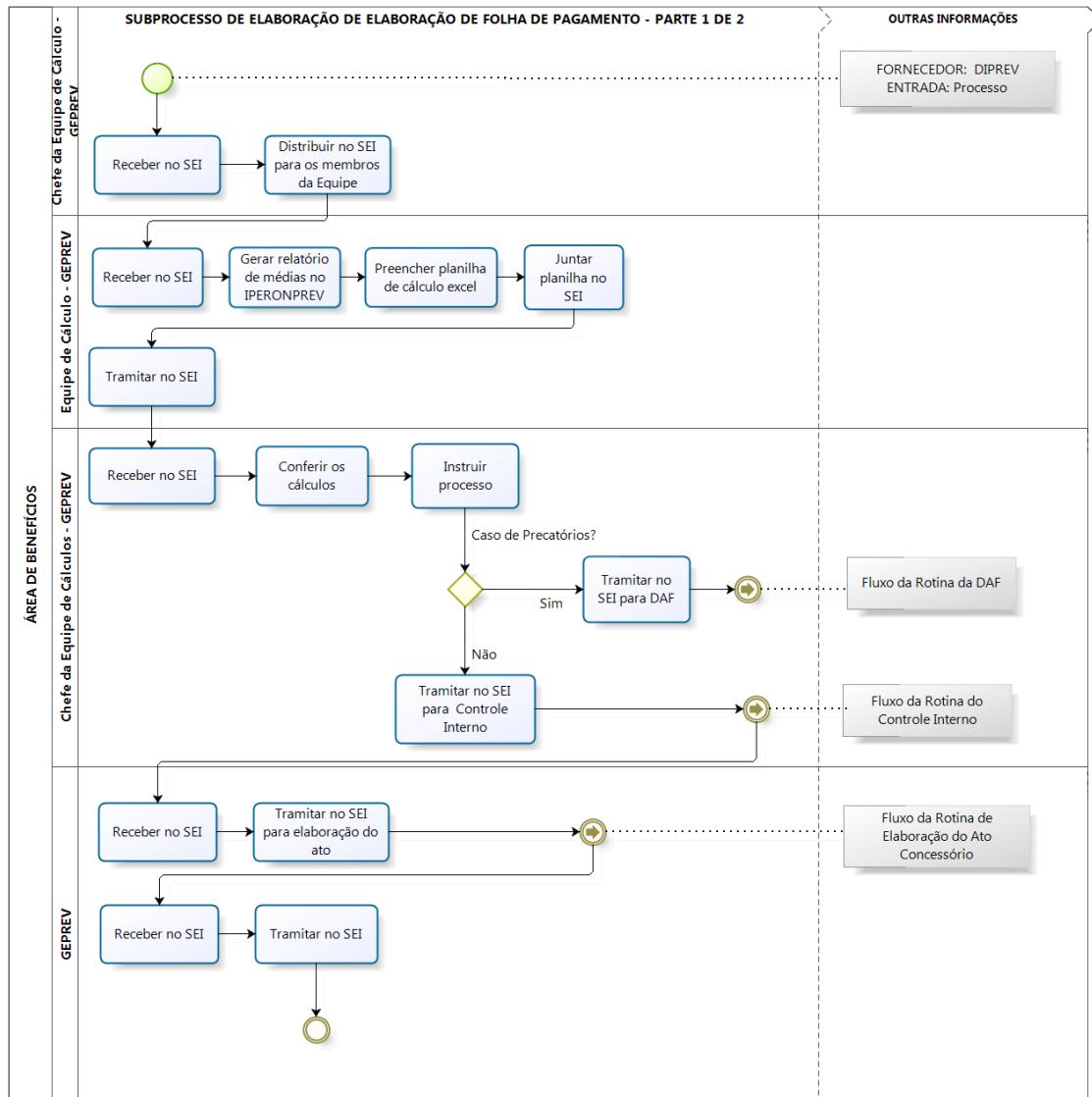
**Formulários do Procedimento:** Formulário: Ato concessório – ANEXO V  
Padrão de formatação de Ato Concessório para Publicação – ANEXO VI

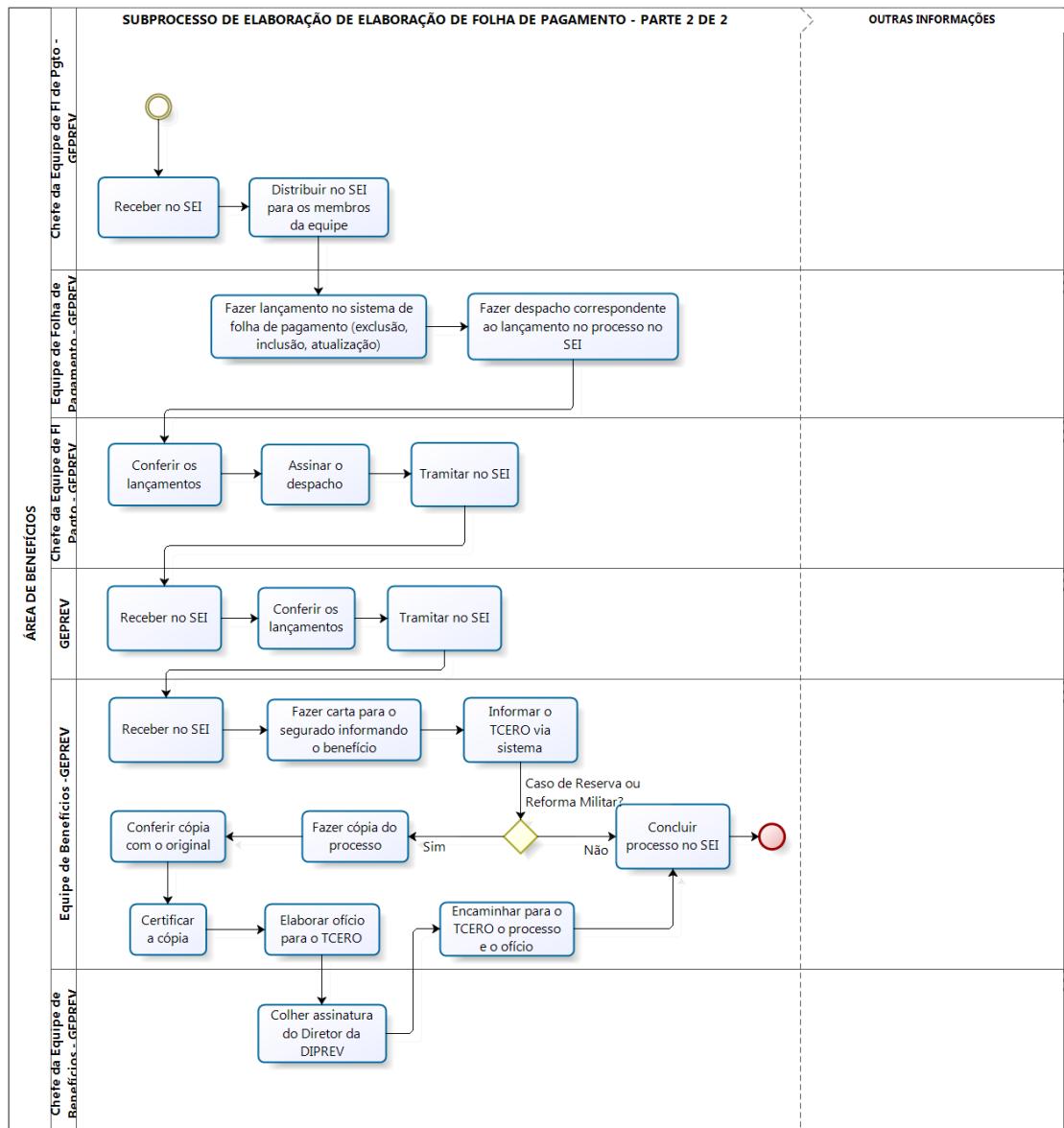
## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 3):</b> Tempo médio de resposta – Ato Concessório											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada processo e encaminhamento para publicação.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o encaminhamento para publicação ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Encaminhar ato concessório para publicação em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.1.5 – Subprocesso de Elaboração de Folha de Pagamento

### a) Fluxo do Procedimento





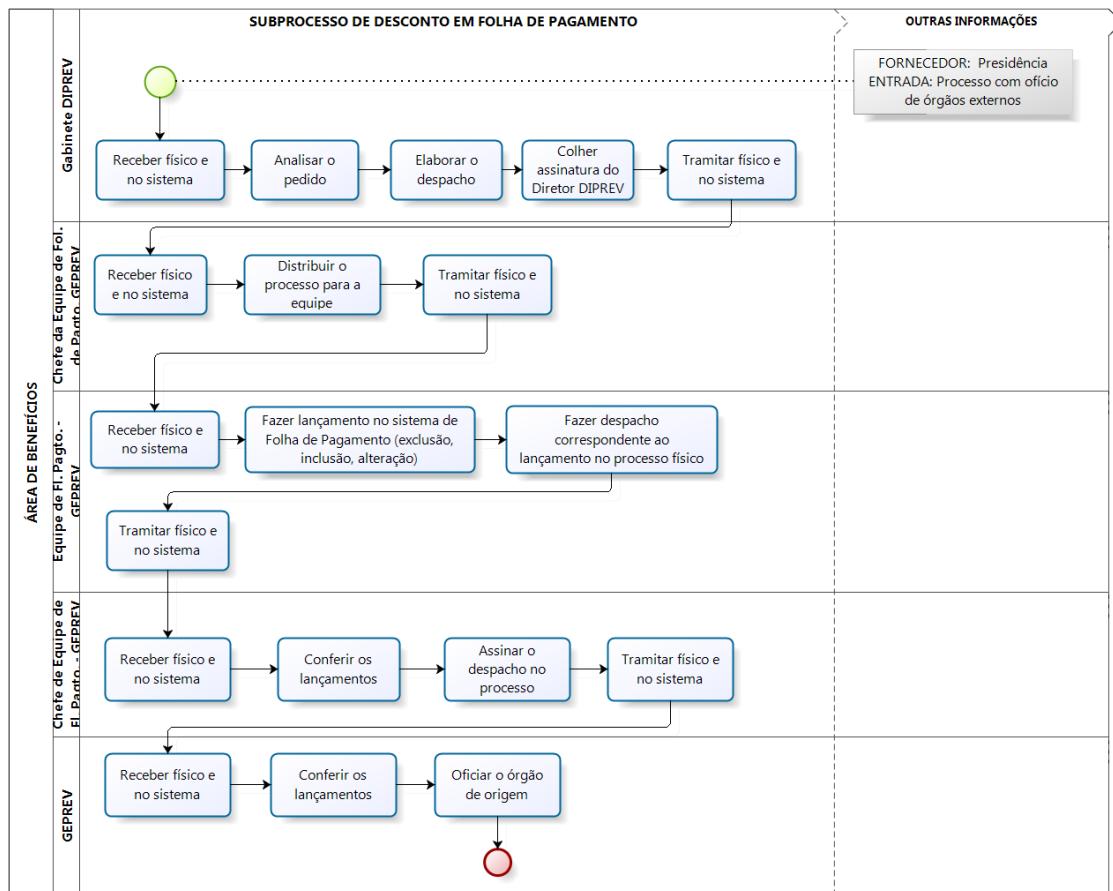
<b>SÍNTSE</b>	
<b>Unidade Responsável pelo Procedimento:</b> GEPREV – Gerência de Previdência	
<b>Produto do Procedimento:</b> Folha de Pagamento	
<b>Formulários do Procedimento:</b> Relatório de Médias (IPERONPREV) – ANEXO VII Formulário: Planilha de Cálculos – ANEXO VIII Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III Padrão de Carta para Segurado – ANEXO IX	

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 4):</b> Tempo médio de resposta – Implantação do Benefício em Folha de Pagto.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e assinatura do despacho de lançamento no sistema de folha de pagamento no processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a assinatura do despacho no processo de lançamento no sistema de folha de pagamento ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Implantar benefício em folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.1.6 – Subprocesso de Desconto em Folha de Pagamento

### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Lançamento no sistema de Folha de Pagamento

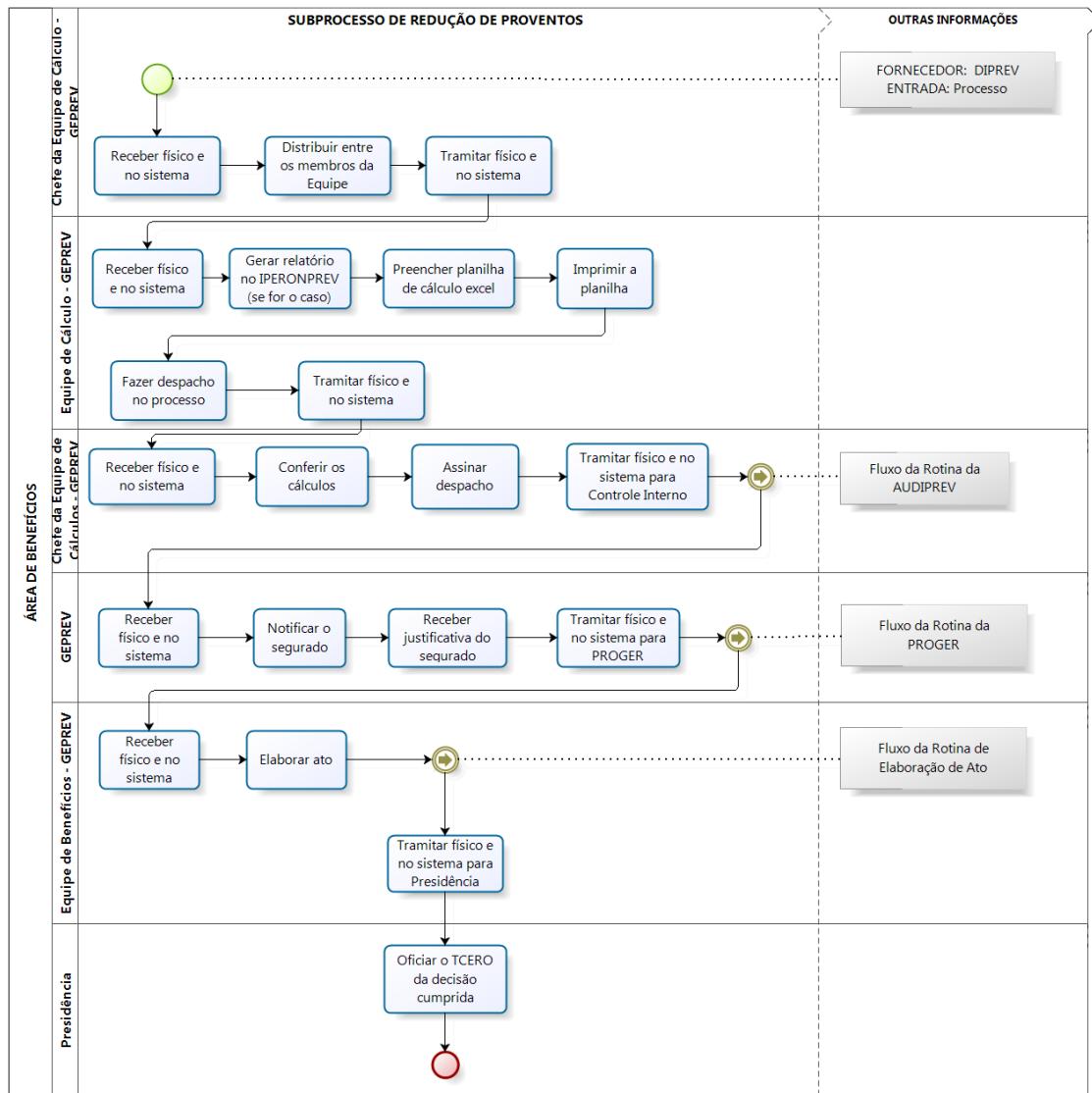
**Formulários do Procedimento:** Sem Formulário

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 5):</b> Tempo médio de resposta – Lançamento de desconto em Folha de Pagto.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e assinatura do despacho de lançamento no sistema de folha de pagamento no processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a assinatura do despacho no processo de lançamento no sistema de folha de pagamento ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.1.7 – Subprocesso de Redução de Proventos

### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

### SÍNTSE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Lançamento no sistema de Folha de Pagamento

**Formulários do Procedimento:** Sem Formulário

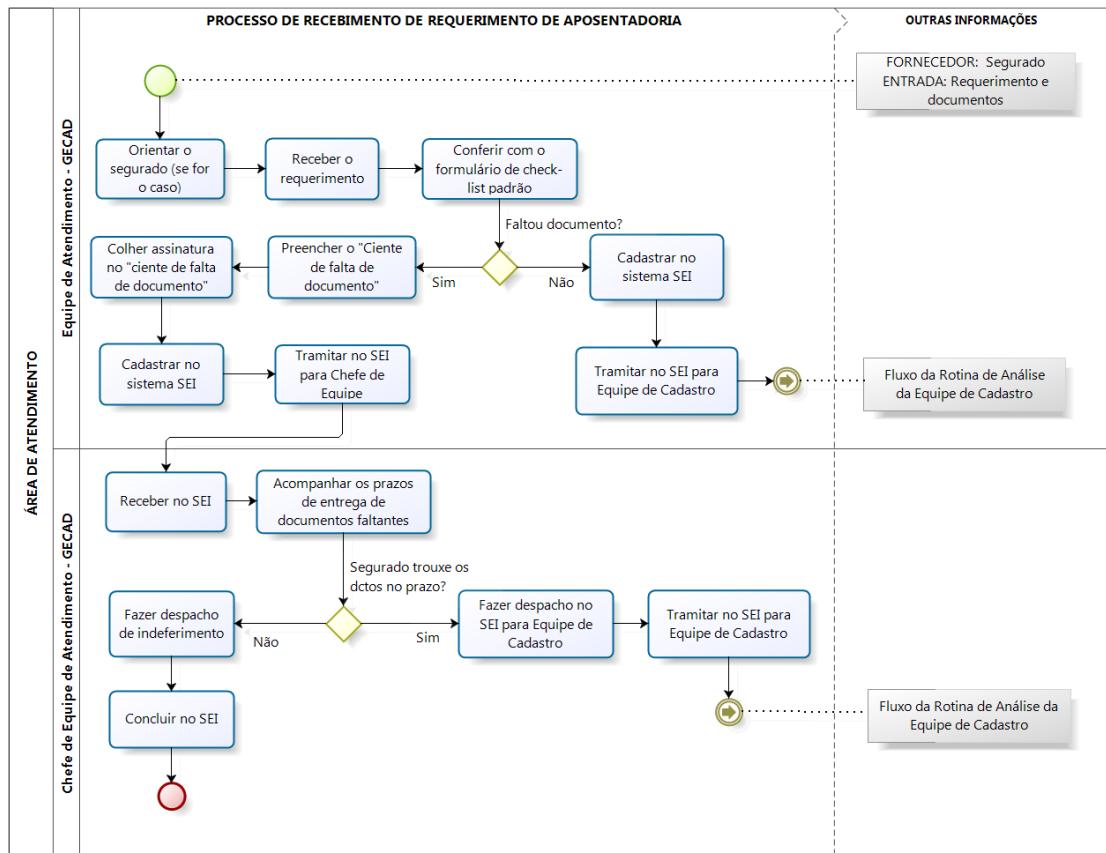
## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 5):</b> Tempo médio de resposta – Lançamento de desconto em Folha de Pagto.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e assinatura do despacho de lançamento no sistema de folha de pagamento no processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a assinatura do despacho no processo de lançamento no sistema de folha de pagamento ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis.										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.2 – Processo de Aposentadoria por Invalidez

### 2.2.1 – Subprocesso de Recebimento de Requerimento de Aposentadoria

#### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

#### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GECAD – Gerência de Cadastro

**Produto do Procedimento:** Processo Instruído

**Formulários do Procedimento:** Formulário: Requerimento – ANEXO I  
 Formulário: Relação de Documentos – ANEXO II  
 Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III  
 Carimbo: Falta Documento – ANEXO IV

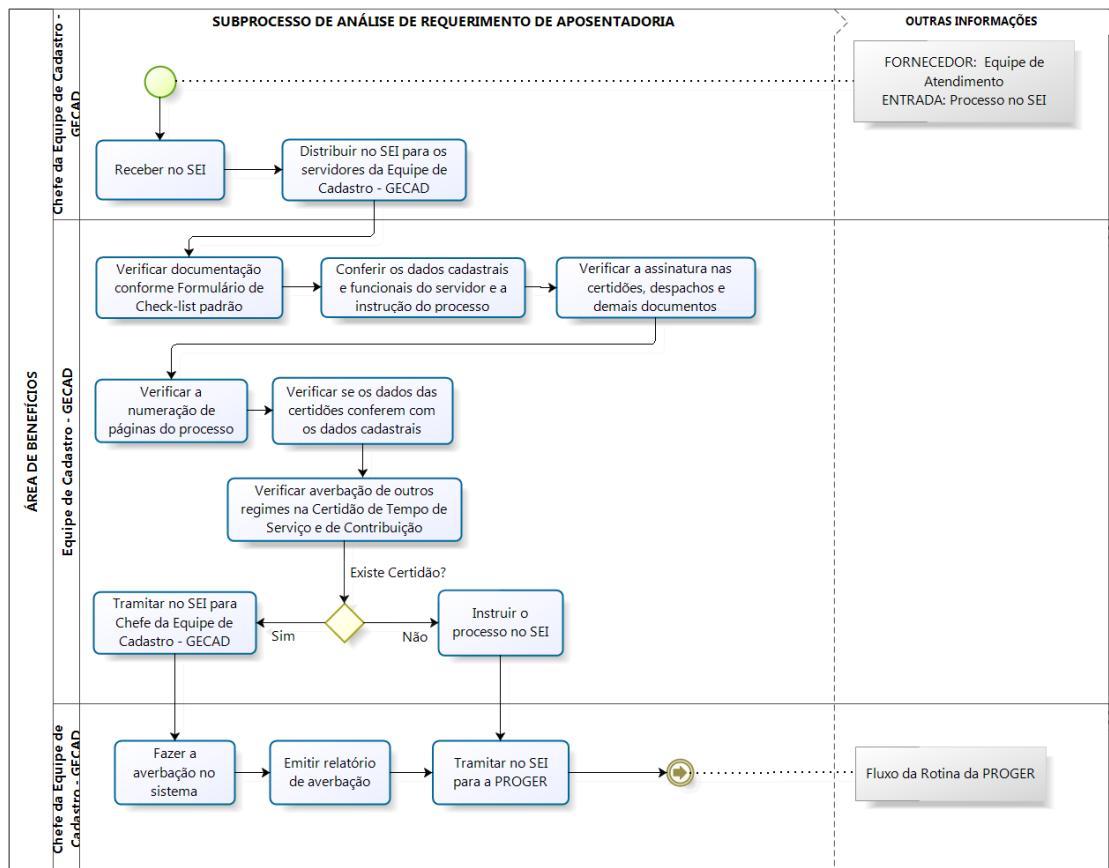
## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 1):</b> Tempo médio de resposta – Processo de Aposentadoria											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento para autuação do processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros, de entradas do processo na GECAD e de saídas para PROGER, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	<p>Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do processo e o encaminhamento para PROGER (<math>\Sigma</math>dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR).</p> $(\Sigma \text{dias})/\text{NPR}$ <p>OBS<sup>1</sup>: No caso de averbação, deverá ser deduzido o tempo padrão para averbação. Aí teremos dois tempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 – Tempo médio de resposta com averbação</li> <li>2 – Tempo médio de resposta sem averbação</li> </ul> <p>OBS<sup>2</sup>: No caso de devolução do processo para correção ou ajuste, o tempo gasto na correção ou ajuste será computado na somatória de dias decorridos. Para tanto, será considerado como registro de saída do processo o último protocolo de encaminhamento.</p>										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	<p>Encaminhar os processos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.										
<b>DESCRÍÇÃO DO OBJETIVO:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.										
<b>INDICADOR (AT 3): Taxa de congestionamento.</b>										
<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.									
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.									
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.									
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente									
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro									
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC=[PTC/(CN+CP)]*100$ Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.									
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado									
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td><td>95%</td><td>95%</td><td>95%</td><td>95%</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	95%	95%	95%	95%
2017	2018	2019	2020	2021						
95%	95%	95%	95%	95%						
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS</b>										
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD <b>Linhas de Ação:</b> Mutirão										

## 2.2.2 – Subprocesso de Análise de Requerimento de Aposentadoria

### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GECAD – Gerência de Cadastro

**Produto do Procedimento:** Processo Instruído

**Formulários do Procedimento:** Formulário: Requerimento – ANEXO I

Formulário: Relação de Documentos – ANEXO II

Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III

Carimbo: Falta Documento – ANEXO IV

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>INDICADOR (BE 1):</b> Tempo médio de resposta – Processo de Aposentadoria											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento para autuação do processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros, de entradas do processo na GECAD e de saídas para PROGER, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	<p>Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do processo e o encaminhamento para PROGER (<math>\Sigma</math>dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR).</p> $(\Sigma \text{dias})/\text{NPR}$ <p>OBS<sup>1</sup>: No caso de averbação, deverá ser deduzido o tempo padrão para averbação. Aí teremos dois tempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 – Tempo médio de resposta com averbação</li> <li>2 – Tempo médio de resposta sem averbação</li> </ul> <p>OBS<sup>2</sup>: No caso de devolução do processo para correção ou ajuste, o tempo gasto na correção ou ajuste será computado na somatória de dias decorridos. Para tanto, será considerado como registro de saída do processo o último protocolo de encaminhamento.</p>										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	<p>Encaminhar os processos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.

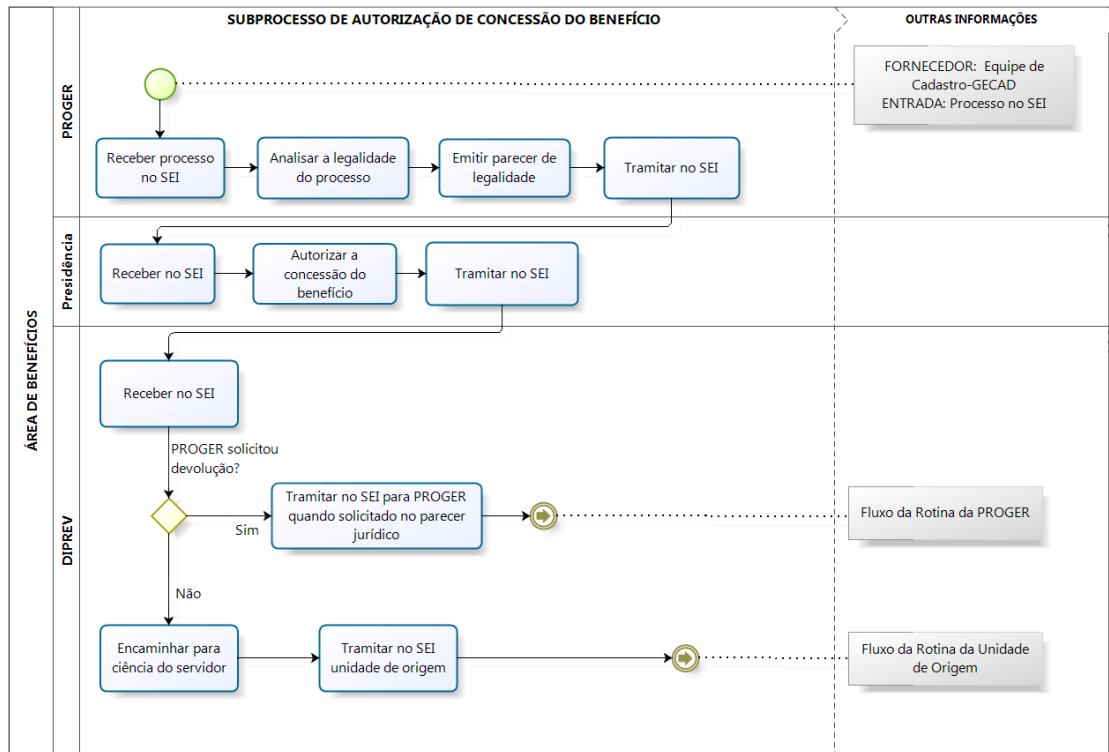
**Descrição do Objetivo:** Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.

**INDICADOR (AT 3): Taxa de congestionamento.**

<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.										
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro										
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC=[PTC/(CN+CP)]*100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	95%	95%	95%	95%	95%
2017	2018	2019	2020	2021							
95%	95%	95%	95%	95%							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD <b>Linhas de Ação:</b> Mutirão											

## 2.2.3 – Subprocesso de Autorização de Concessão do Benefício

### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** DIPREV – Diretoria de Previdência

**Produto do Procedimento:** Processo com Autorização para Concessão do Benefício

**Formulários do Procedimento:** Sem Formulário

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 2):</b> Tempo médio de resposta – Autorização de Concessão de Benefício											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada processo e o encaminhamento após a autorização..										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das instâncias de assessoramento e decisão do IPERON										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o encaminhamento para unidade de origem ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR OBS: No caso de devolução do processo para correção ou ajuste, o tempo gasto na correção ou ajuste deverá ser deduzido do cômputo dos dias decorridos. Será considerado como registro de saída o último protocolo de encaminhamento.										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Obter a autorização de concessão do benefício em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" data-bbox="555 1403 1349 1481"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.

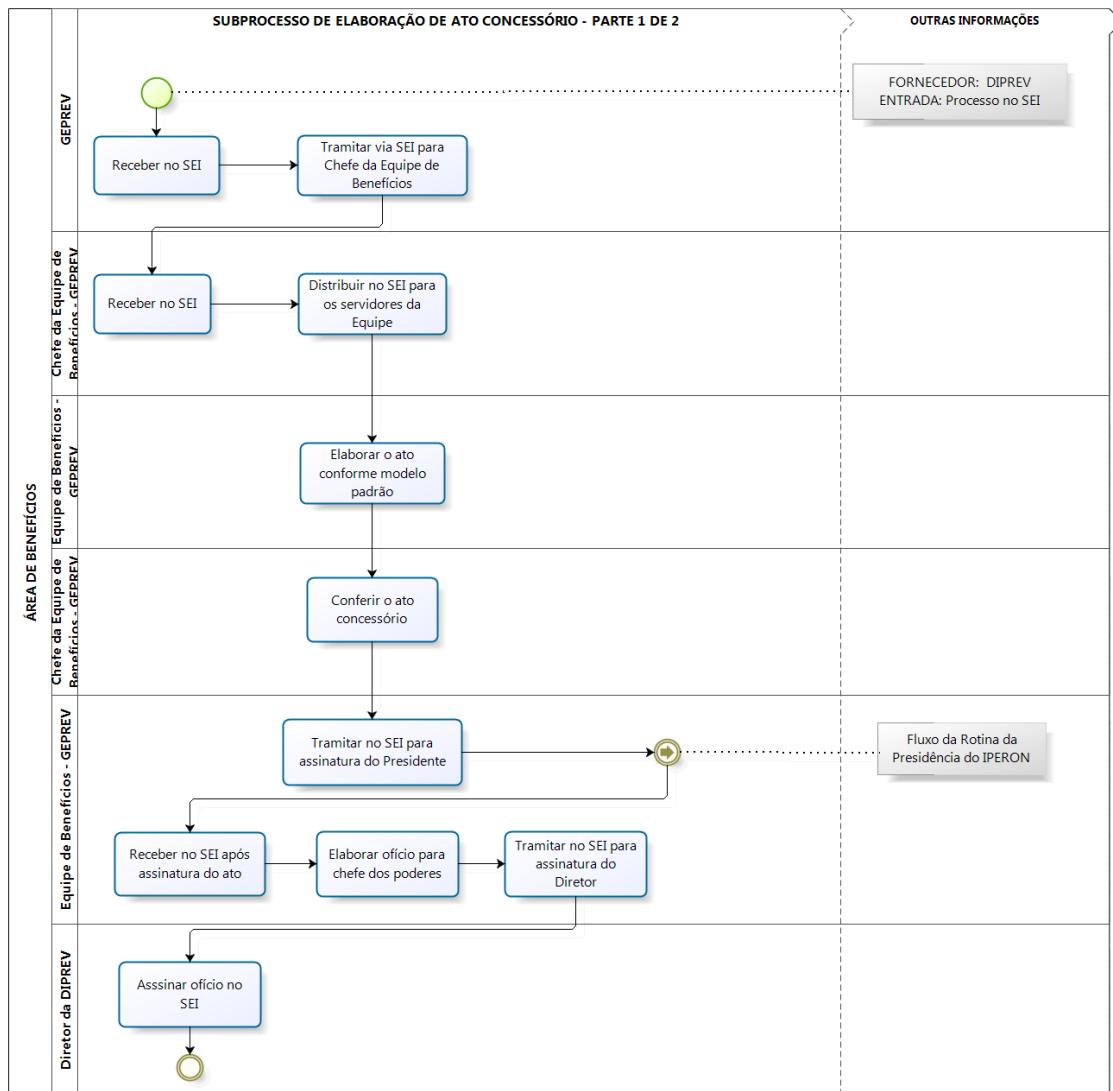
**Descrição do Objetivo:** Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.

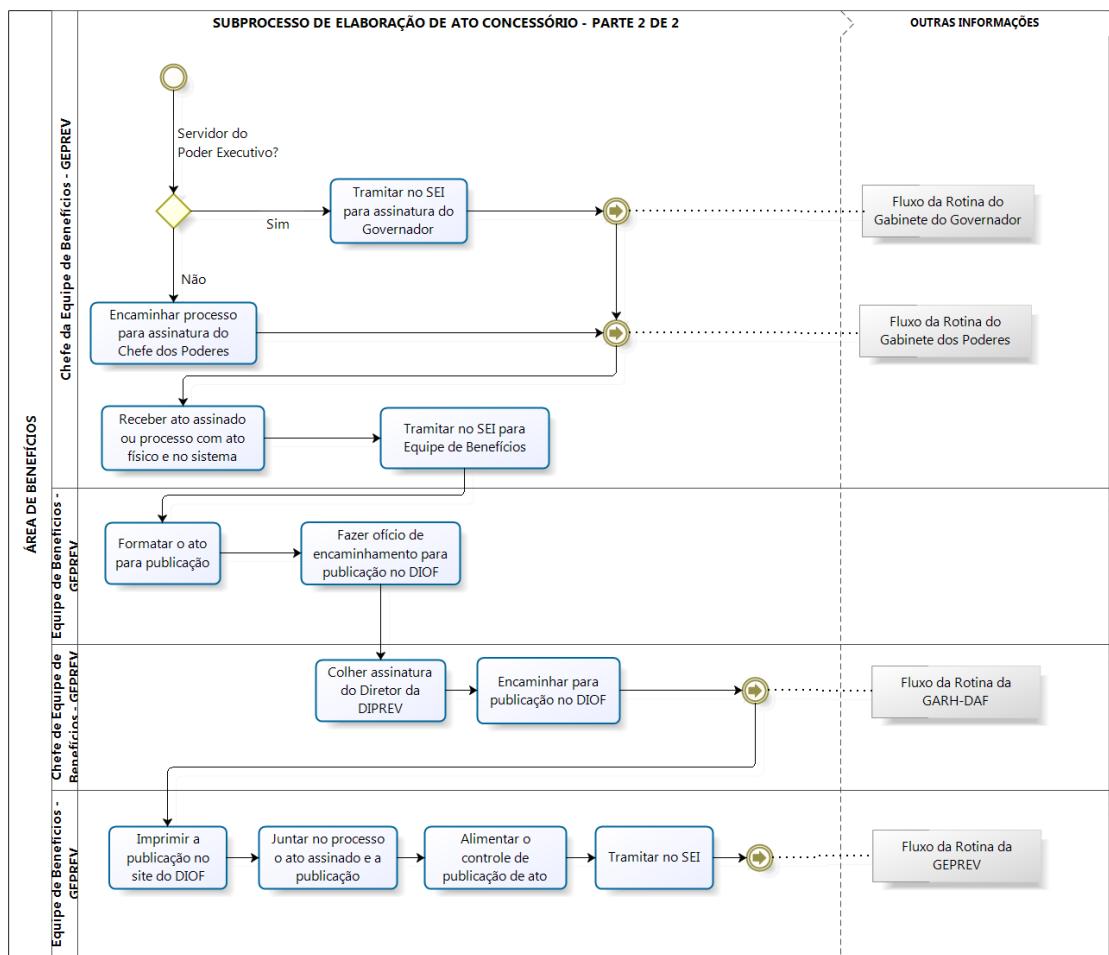
**INDICADOR (AT 3): Taxa de congestionamento.**

<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.										
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro										
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC=[PTC/(CN+CP)]*100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	95%	95%	95%	95%	95%
2017	2018	2019	2020	2021							
95%	95%	95%	95%	95%							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD <b>Linhas de Ação:</b> Mutirão											

## 2.2.4 – Subprocesso de Elaboração de Ato Concessório

### a) Fluxo do Procedimento





Powered by  
 Modeler

## SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Ato Concessório Publicado

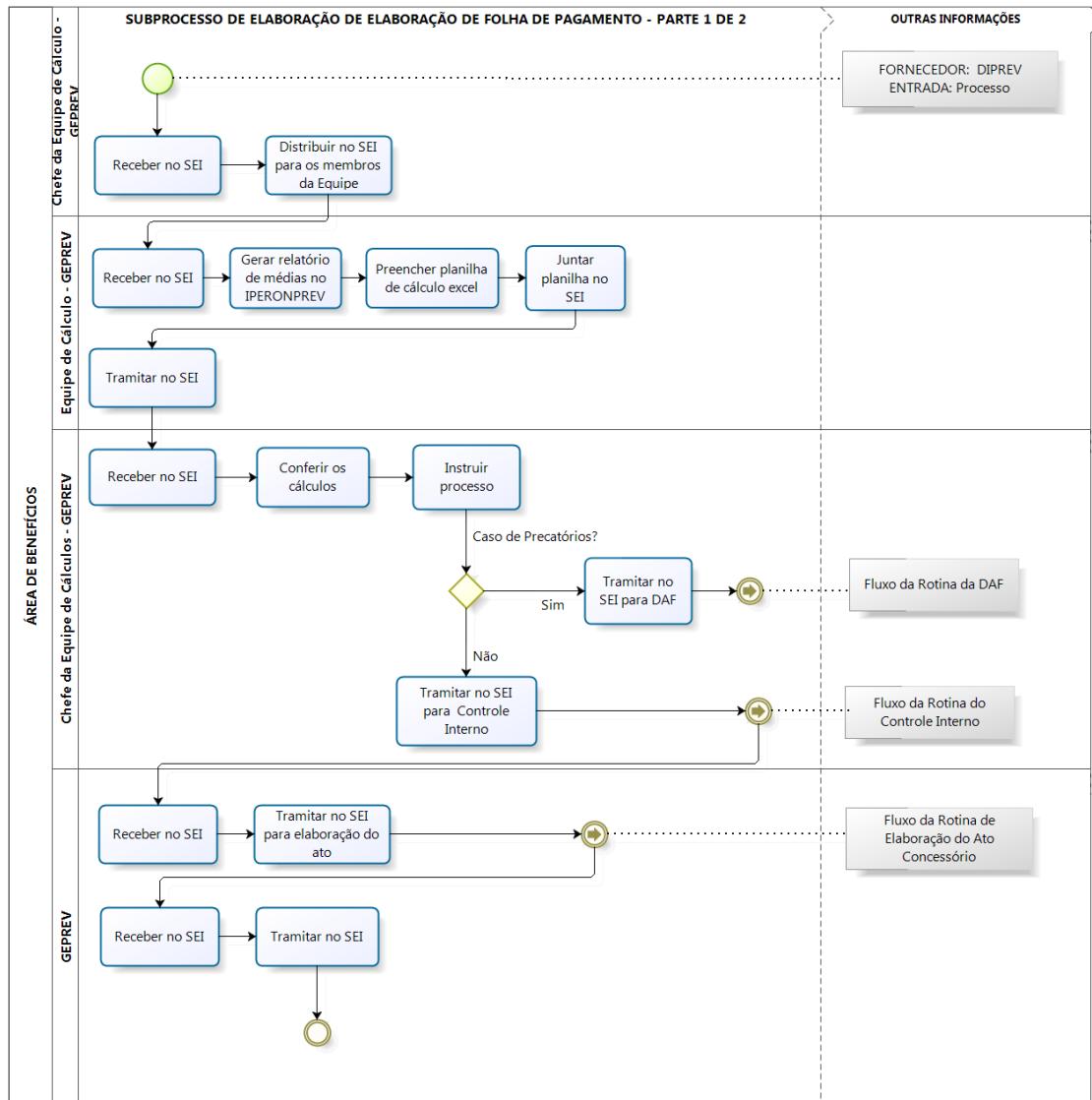
**Formulários do Procedimento:** Formulário: Ato concessório – ANEXO V  
Padrão de formatação de Ato Concessório para Publicação – ANEXO VI

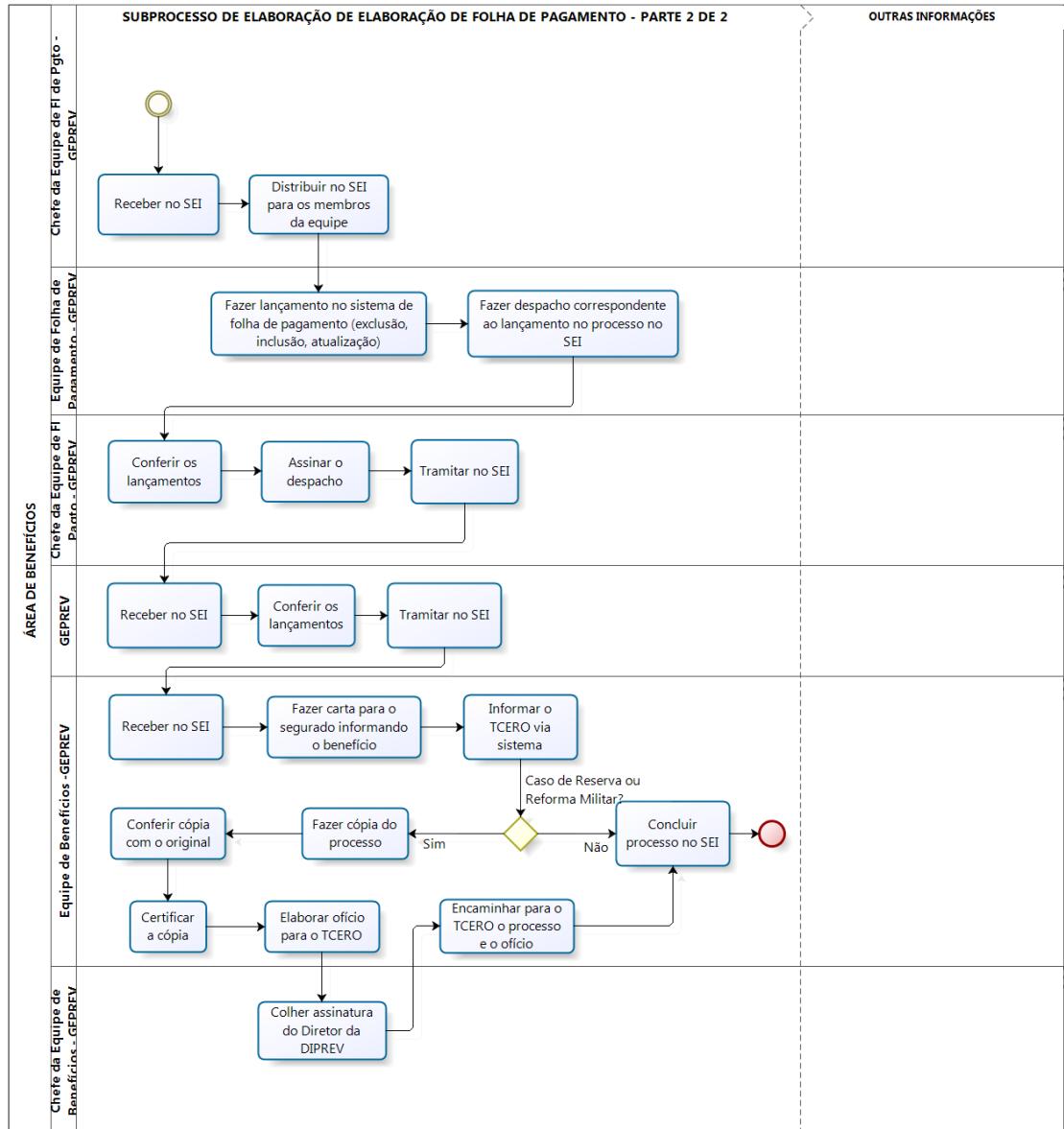
## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 3):</b> Tempo médio de resposta – Ato Concessório											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada processo e encaminhamento para publicação.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o encaminhamento para publicação ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Encaminhar ato concessório para publicação em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.2.5 – Subprocesso de Elaboração de Folha de Pagamento

### a) Fluxo do Procedimento





Powered by  
**bizagi**  
Modeler

## SÍNTSE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Folha de Pagamento

**Formulários do Procedimento:** Relatório de Médias (IPERONPREV) – ANEXO VII

Formulário: Planilha de Cálculos – ANEXO VIII

Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III

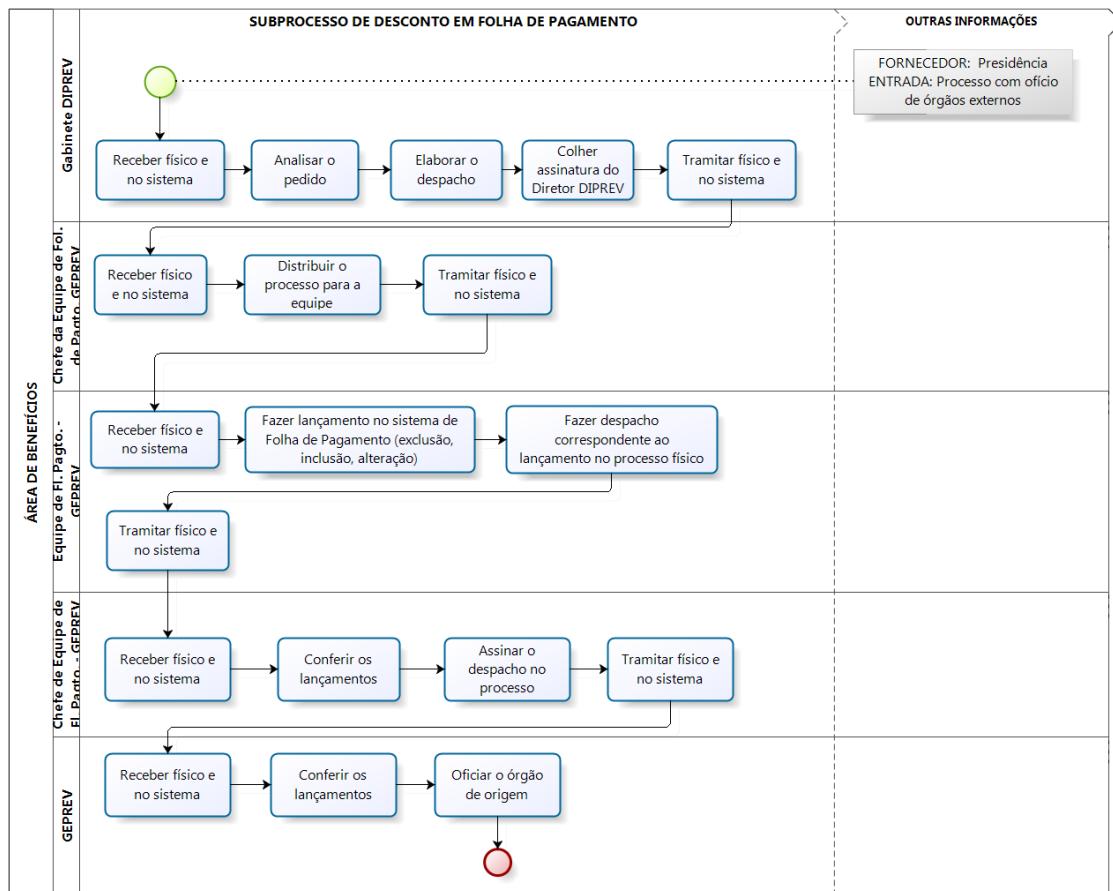
Padrão de Carta para Segurado – ANEXO IX

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 4):</b> Tempo médio de resposta – Implantação do Benefício em Folha de Pagto.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e assinatura do despacho de lançamento no sistema de folha de pagamento no processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a assinatura do despacho no processo de lançamento no sistema de folha de pagamento ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Implantar benefício em folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" data-bbox="555 1302 1349 1380"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.2.6 – Subprocesso de Desconto em Folha de Pagamento

### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Lançamento no sistema de Folha de Pagamento

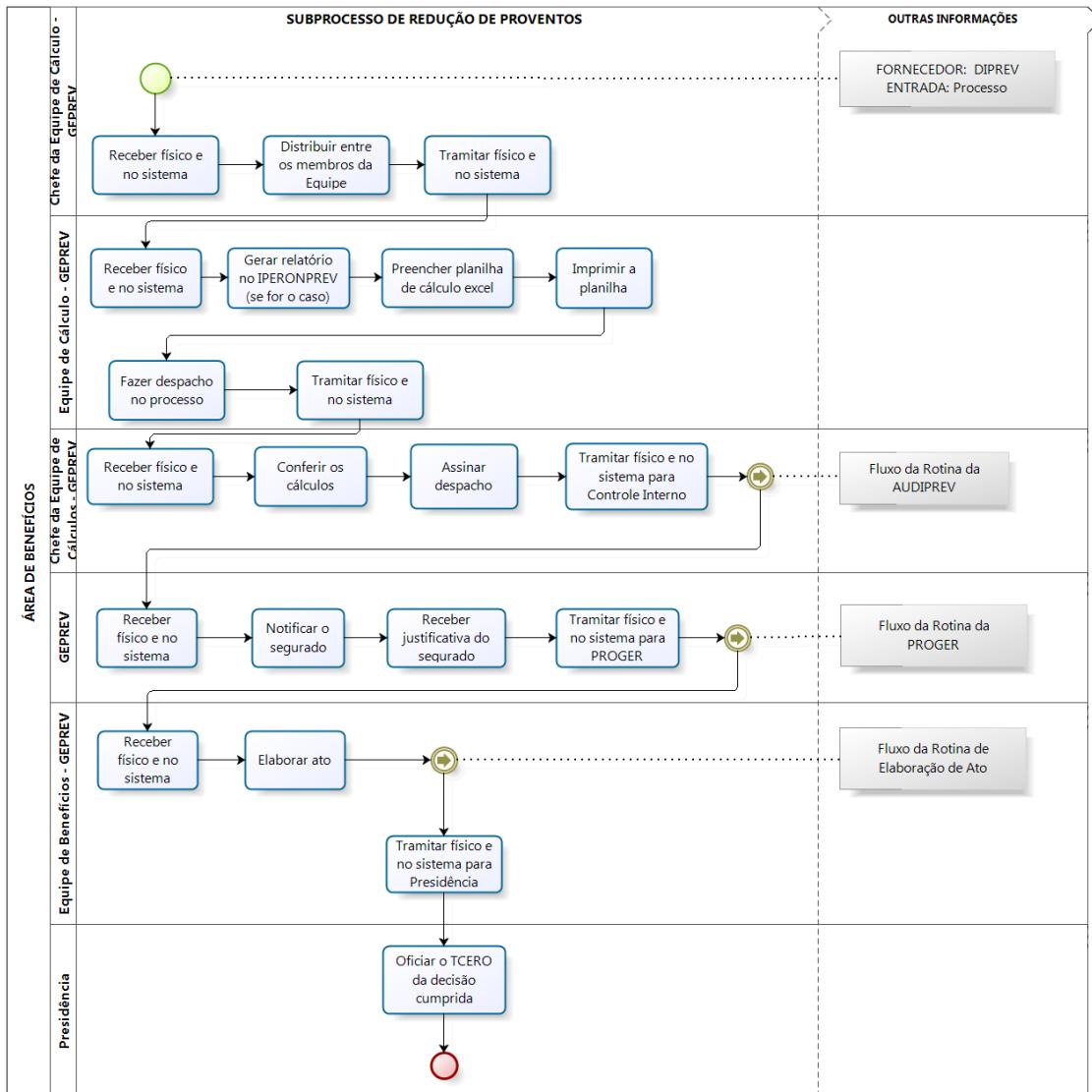
**Formulários do Procedimento:** Sem Formulário

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 5):</b> Tempo médio de resposta – Lançamento de desconto em Folha de Pagto.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e assinatura do despacho de lançamento no sistema de folha de pagamento no processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a assinatura do despacho no processo de lançamento no sistema de folha de pagamento ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

### **2.2.7 – Subprocesso de Redução de Proventos**

## a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

---

SÍNTESF

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Lançamento no sistema de Folha de Pagamento

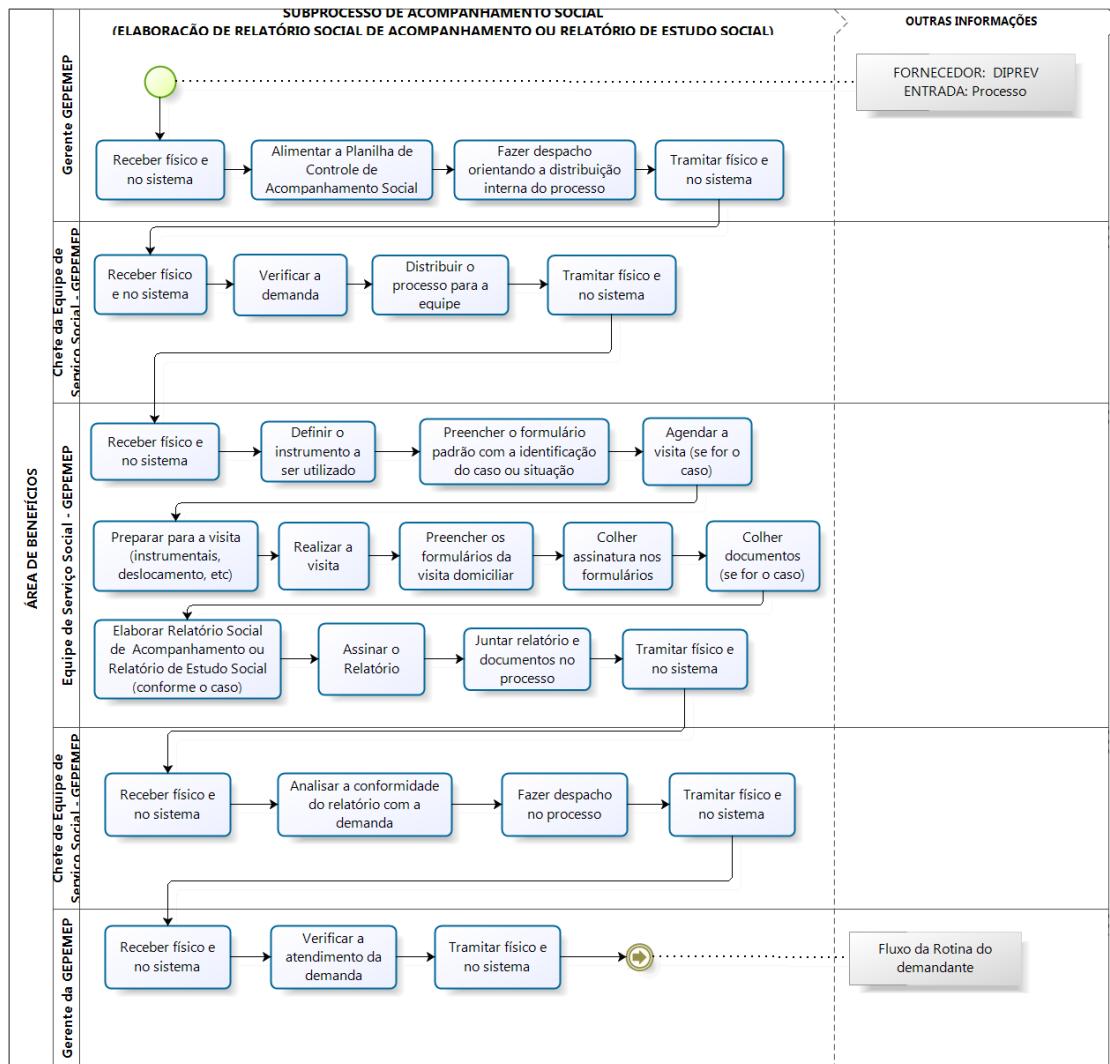
#### **Formulários do Procedimento:** Sem Formulário

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 5):</b> Tempo médio de resposta – Lançamento de desconto em Folha de Pagto.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e assinatura do despacho de lançamento no sistema de folha de pagamento no processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a assinatura do despacho no processo de lançamento no sistema de folha de pagamento ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.2.8 – Subprocesso de Acompanhamento Social

### a) Fluxo do Procedimento



PoderSoft  
**bizagi**  
Modeler

### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPEMEP – Gerência de Perícia Médica e Psicossocial

**Produto do Procedimento:** Relatório Social de Acompanhamento  
Relatório de Estudo Social

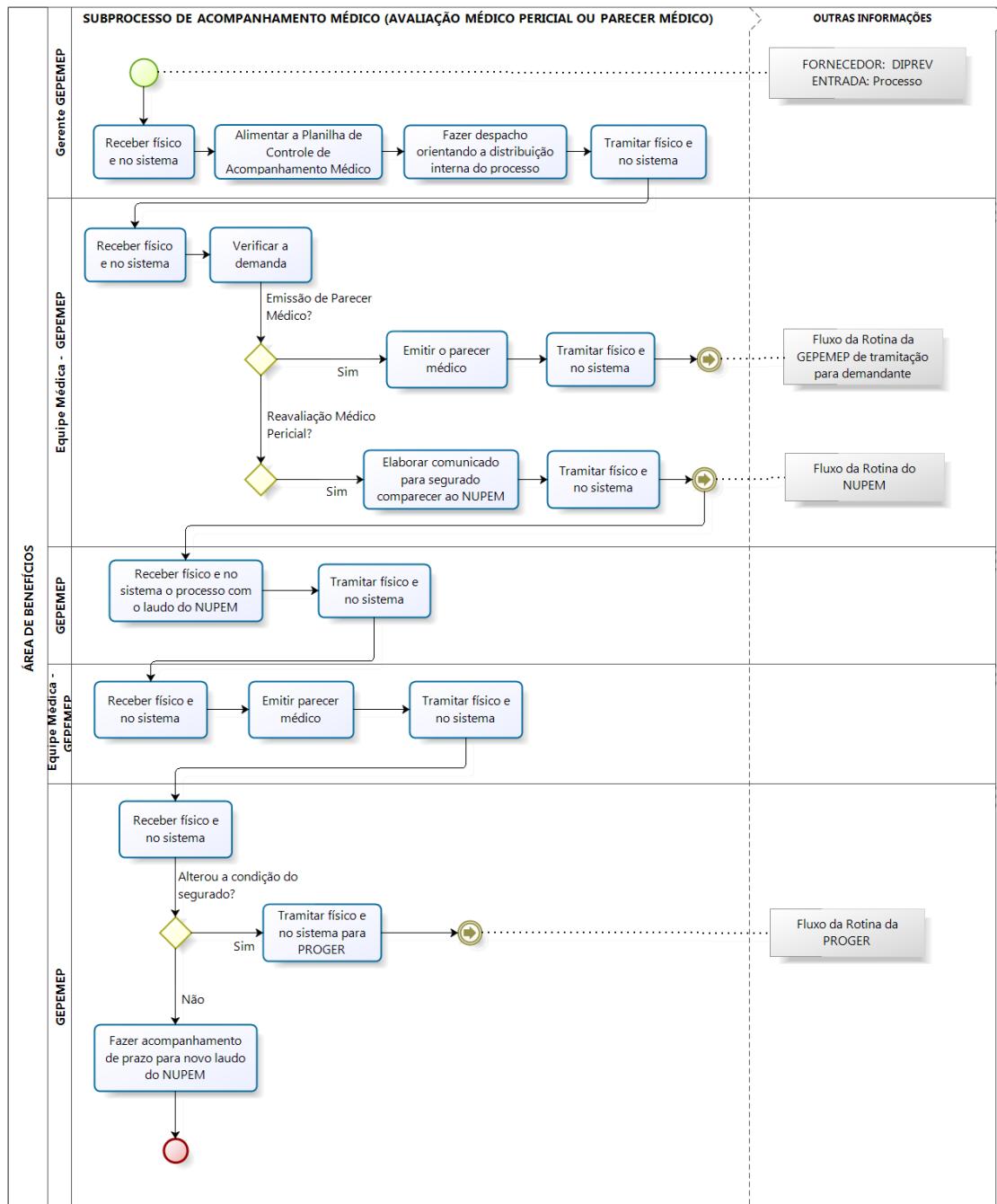
**Formulários do Procedimento:** Planilha de Acompanhamento Social (ANEXO X)  
Formulário Padrão de Identificação do Caso ou  
situação - Psicossocial (ANEXO XI)  
Formulário Padrão de Visita Domiciliar (ANEXO XII)

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 5):</b> Tempo médio de resposta – Elaboração do Relatório.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e o trâmite do processo após a verificação do atendimento da demanda pelo gerente da GEPEMEP.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPEMEP										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a verificação do atendimento da demanda ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 10 dias úteis. <table border="1" data-bbox="524 1290 1349 1358"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;10</td><td>&lt;10</td><td>&lt;10</td><td>&lt;10</td><td>&lt;10</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<10	<10	<10	<10	<10
2017	2018	2019	2020	2021							
<10	<10	<10	<10	<10							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.2.9 – Subprocesso de Acompanhamento Médico

### a) Fluxo do Procedimento



### SÍNTESE

**Unidade Responsável:** GEPEMEP – Gerência de Perícia Médica e Psicossocial

**Produto do Procedimento:** Avaliação Médico Pericial ou Parecer Médico

**Formulários do Procedimento:** Planilha de Acompanhamento Médico (ANEXO XIII)

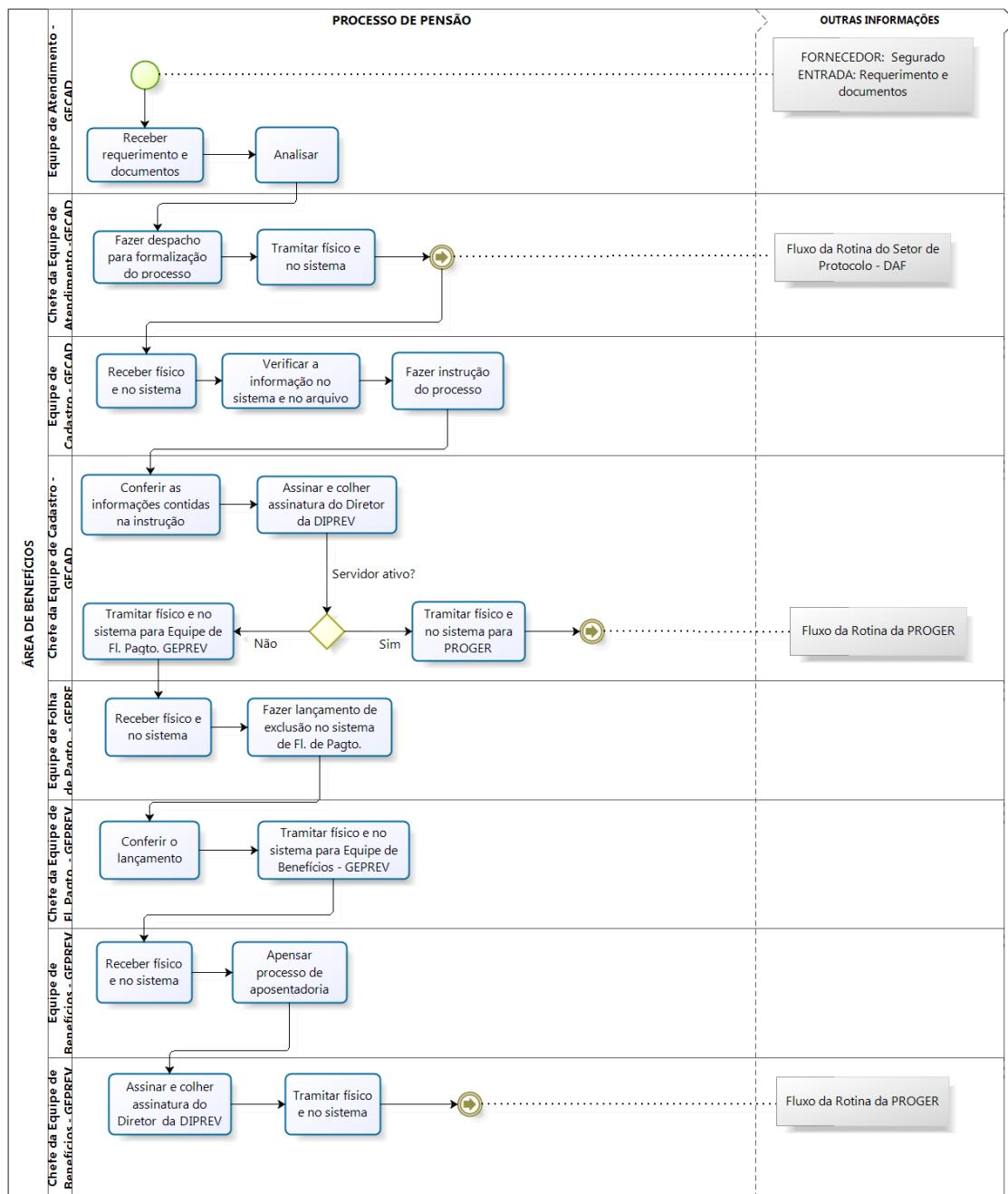
## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 6):</b> Tempo médio de resposta – Avaliação Médico Pericial ou Parecer Médico.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e o trâmite do processo para PROGER.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPEMEP										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite para PROGER ( $\sum$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias}) / \text{NPR}$										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.3 – Processo de Pensão

### 2.3.1 – Subprocesso de Processo de Pensão

#### a) Fluxo do Procedimento



## SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GECAD – Gerência de Cadastro

**Produto do Procedimento:** Processo Instruído

**Formulários do Procedimento:** Formulário: Requerimento – ANEXO I  
 Formulário: Relação de Documentos – ANEXO II  
 Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III  
 Carimbo: Falta Documento – ANEXO IV

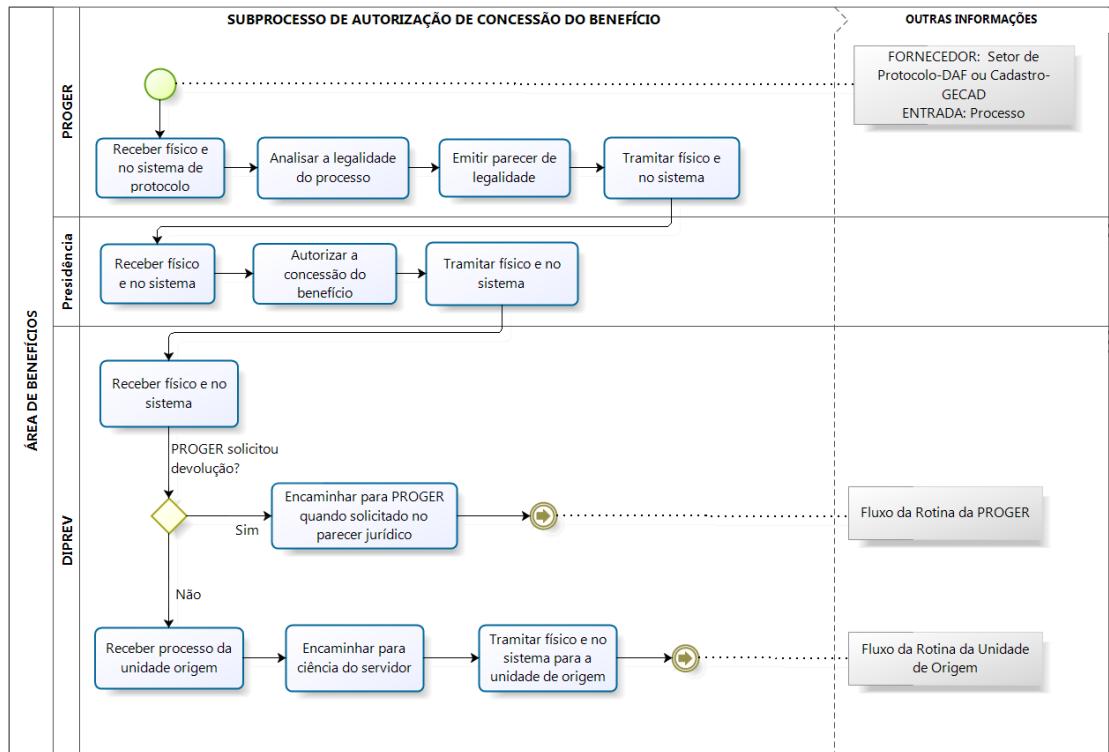
### b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 6):</b> Tempo médio de resposta – Processo de Pensão											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento para autuação do processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros, de entradas do processo na GECAD e de saídas para PROGER, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do processo e o encaminhamento para PROGER ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR  OBS: No caso de devolução do processo para correção ou ajuste, o tempo gasto na correção ou ajuste será computado na somatória de dias decorridos. Para tanto, será considerado como registro de saída do processo o último protocolo de encaminhamento.										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Encaminhar os processos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON											

<b>Projeto:</b> Padronização de processos					
<b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
<b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.					
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.					
<b>INDICADOR (AT 3): Taxa de congestionamento.</b>					
<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente				
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado				
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	95%	95%	95%	95%	95%
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS</b>					
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON					
<b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário					
<b>Gestor do Projeto:</b> GECAD					
<b>Linhas de Ação:</b> Mutirão					

### 2.3.2 – Subprocesso de Autorização de Concessão do Benefício

#### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

#### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** DIPREV – Diretoria de Previdência

**Produto do Procedimento:** Processo com Autorização para Concessão do Benefício

**Formulários do Procedimento:** Sem Formulário

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 2):</b> Tempo médio de resposta – Autorização de Concessão de Benefício											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada processo e o encaminhamento após a autorização..										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das instâncias de assessoramento e decisão do IPERON										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o encaminhamento para unidade de origem ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR OBS: No caso de devolução do processo para correção ou ajuste, o tempo gasto na correção ou ajuste deverá ser deduzido do cômputo dos dias decorridos. Será considerado como registro de saída o último protocolo de encaminhamento.										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Obter a autorização de concessão do benefício em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" data-bbox="555 1403 1349 1481"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais do IPERON.

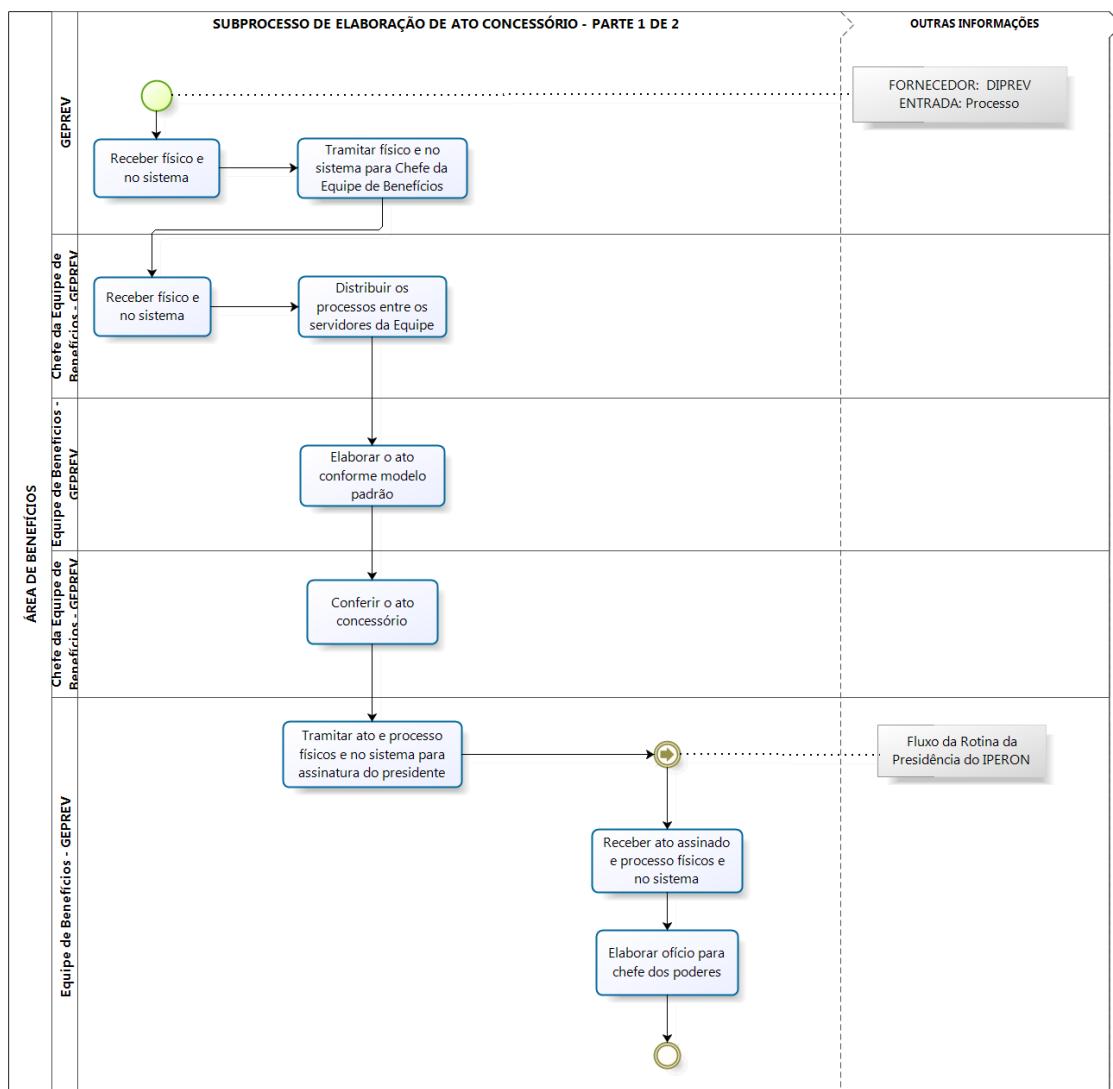
**Descrição do Objetivo:** Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.

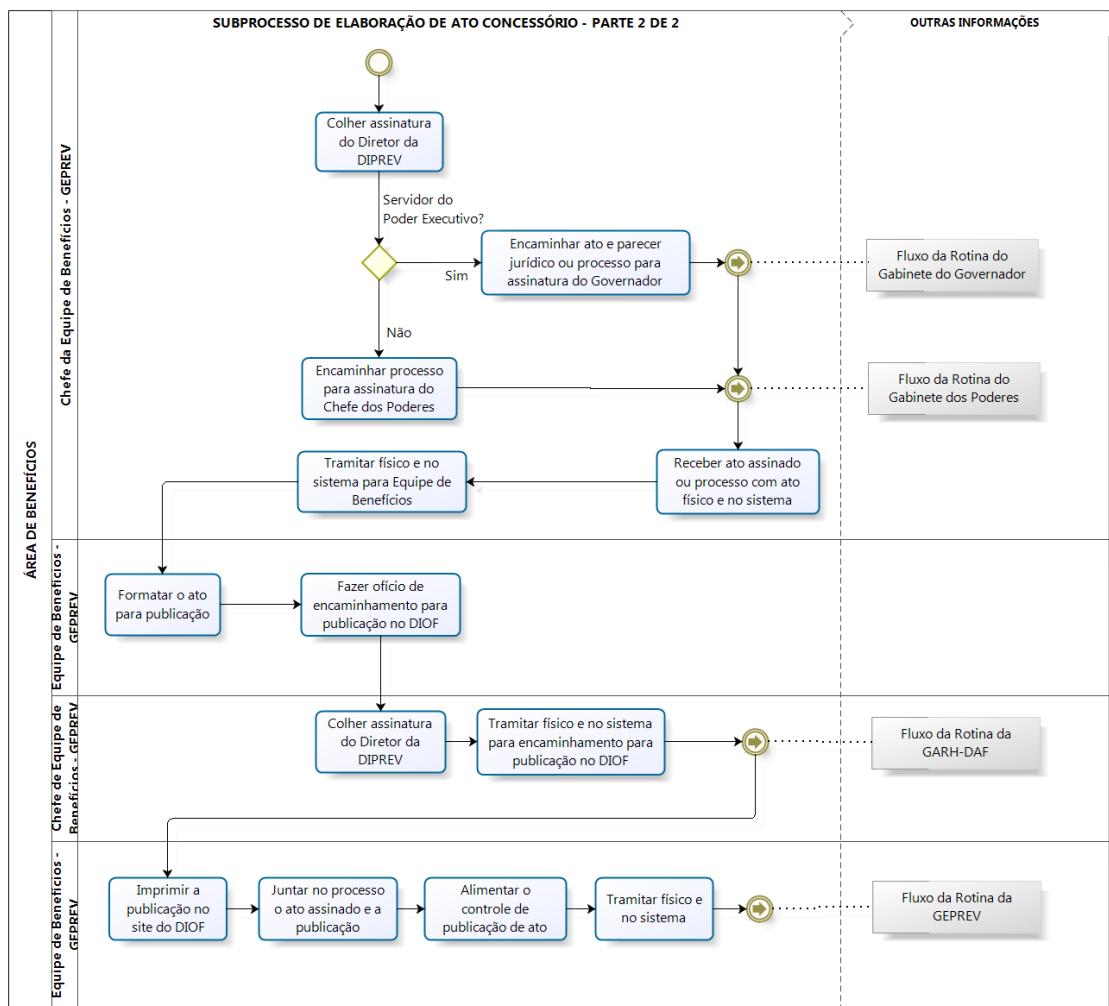
**INDICADOR (AT 3): Taxa de congestionamento.**

<b>O que mede</b>	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.										
<b>Para quê medir</b>	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro										
<b>Como medir</b>	Total de Procedimentos de Trabalho Concluídos no período (PTC) dividido pelo total de Casos Novos (CN) acrescido ao total de Casos Pendentes (CP) multiplicado por 100.. $TC=[PTC/(CN+CP)]*100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Reducir a taxa de congestionamento <5%, até 2017. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	95%	95%	95%	95%	95%
2017	2018	2019	2020	2021							
95%	95%	95%	95%	95%							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON <b>Projeto:</b> Serviço de atendimento ao Usuário <b>Gestor do Projeto:</b> GECAD <b>Linhas de Ação:</b> Mutirão											

### 2.3.3 – Subprocesso de Elaboração de Ato Concessório

#### a) Fluxo do Procedimento





Powered by  
**bizagi**  
Modeler

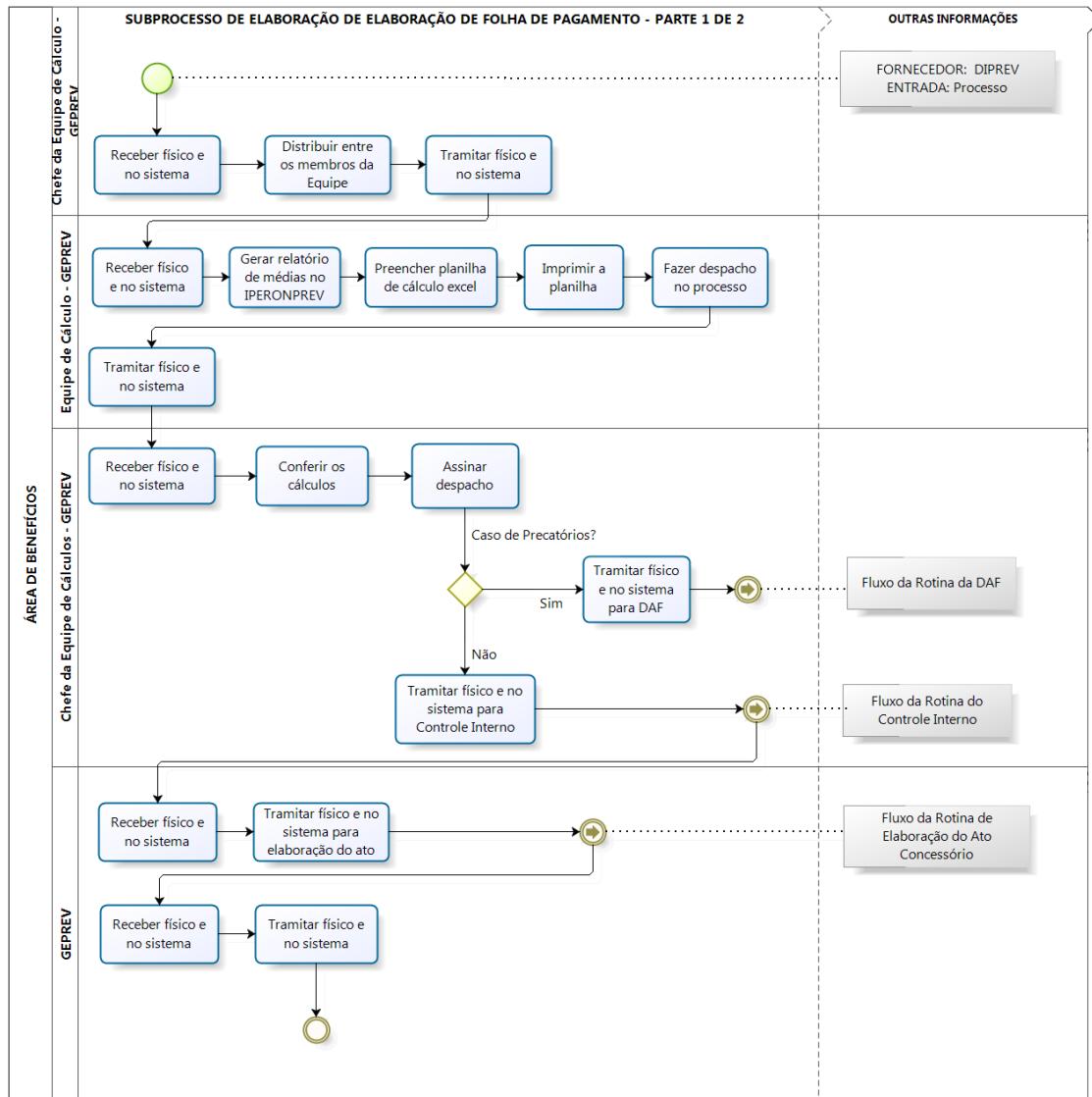
<b>SÍNTSE</b>	
<b>Unidade Responsável pelo Procedimento:</b> GEPREV – Gerência de Previdência	
<b>Produto do Procedimento:</b> Ato Concessório Publicado	
<b>Formulários do Procedimento:</b> Formulário: Ato concessório – ANEXO V Padrão de formatação de Ato Concessório para Publicação – ANEXO VI	

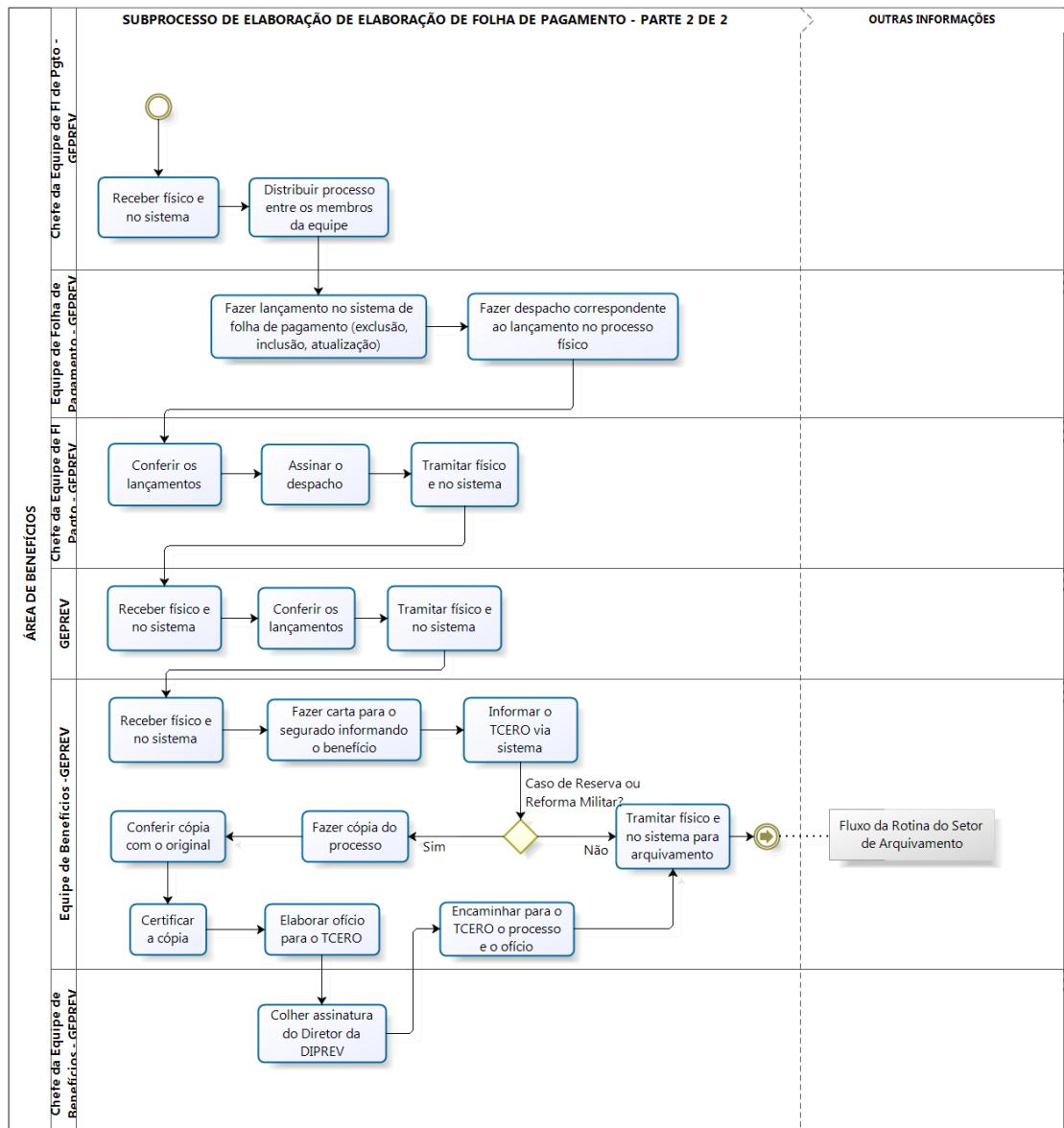
## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 3):</b> Tempo médio de resposta – Ato Concessório											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada processo e encaminhamento para publicação.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o encaminhamento para publicação ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Encaminhar ato concessório para publicação em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.3.4 – Subprocesso de Elaboração de Folha de Pagamento

### a) Fluxo do Procedimento





Powered by  
**bizagi**  
Modeler

## SÍNTSE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Folha de Pagamento

**Formulários do Procedimento:** Relatório de Médias (IPERONPREV) – ANEXO VII

Formulário: Planilha de Cálculos – ANEXO VIII

Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III

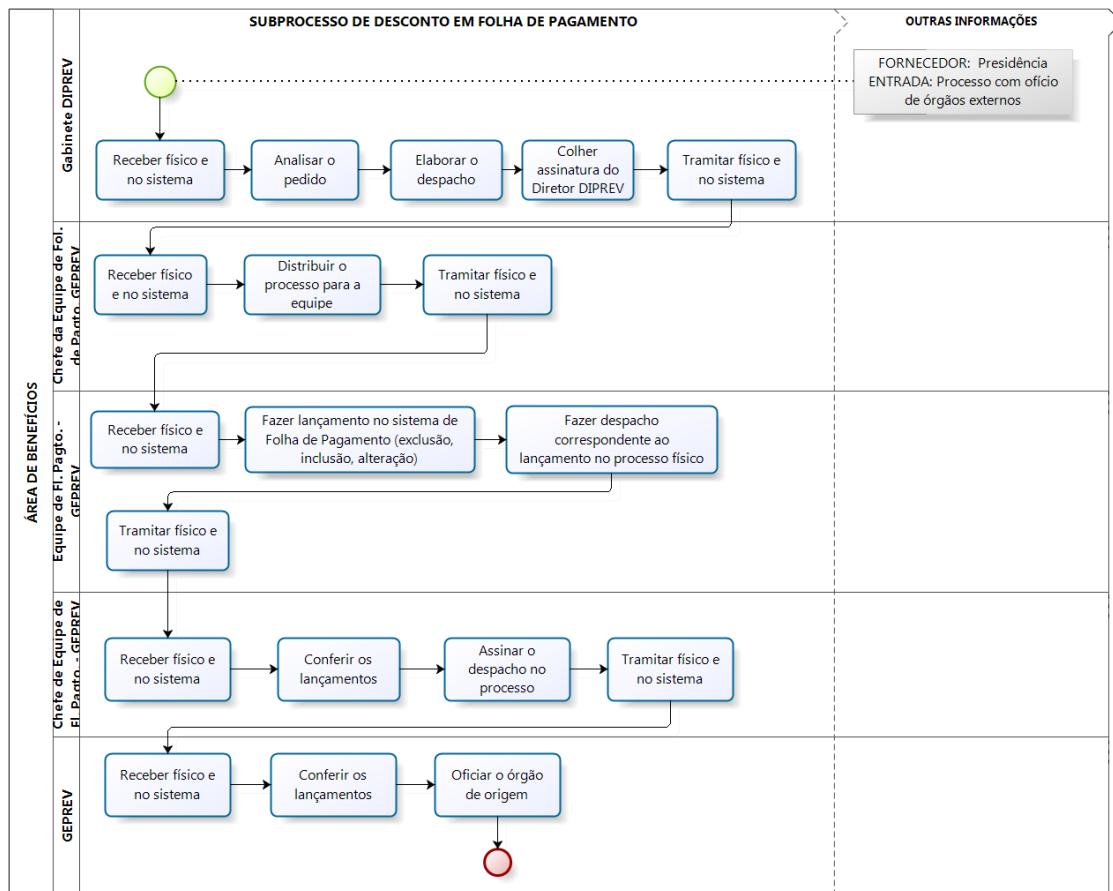
Padrão de Carta para Segurado – ANEXO IX

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 4):</b> Tempo médio de resposta – Implantação do Benefício em Folha de Pagto.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e assinatura do despacho de lançamento no sistema de folha de pagamento no processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a assinatura do despacho no processo de lançamento no sistema de folha de pagamento ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Implantar benefício em folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.3.5 – Subprocesso de Desconto em Folha de Pagamento

### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Lançamento no sistema de Folha de Pagamento

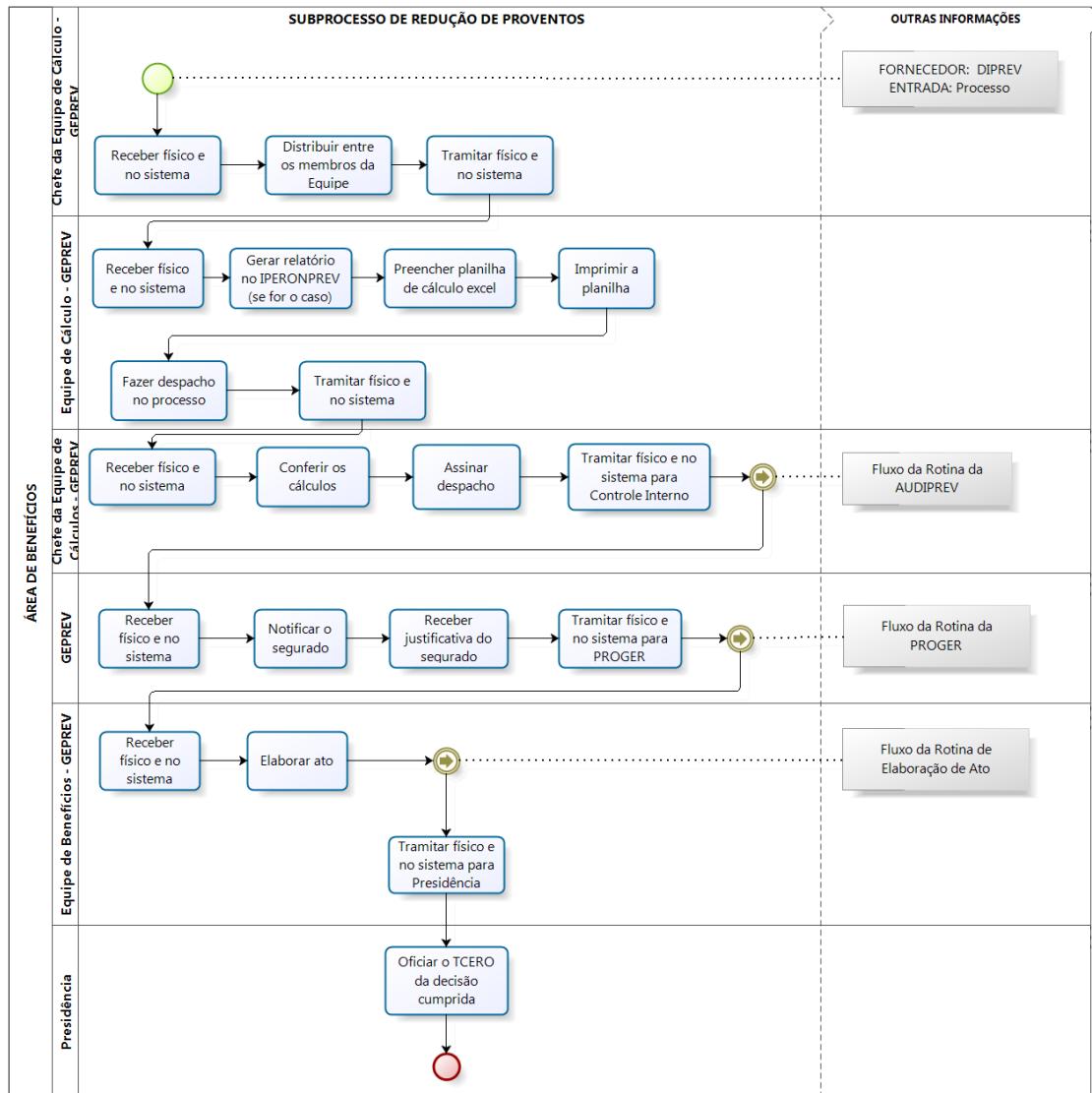
**Formulários do Procedimento:** Sem Formulário

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 5):</b> Tempo médio de resposta – Lançamento de desconto em Folha de Pagto.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e assinatura do despacho de lançamento no sistema de folha de pagamento no processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a assinatura do despacho no processo de lançamento no sistema de folha de pagamento ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.3.6 – Subprocesso de Redução de Proventos

### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
modeler

### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Lançamento no sistema de Folha de Pagamento

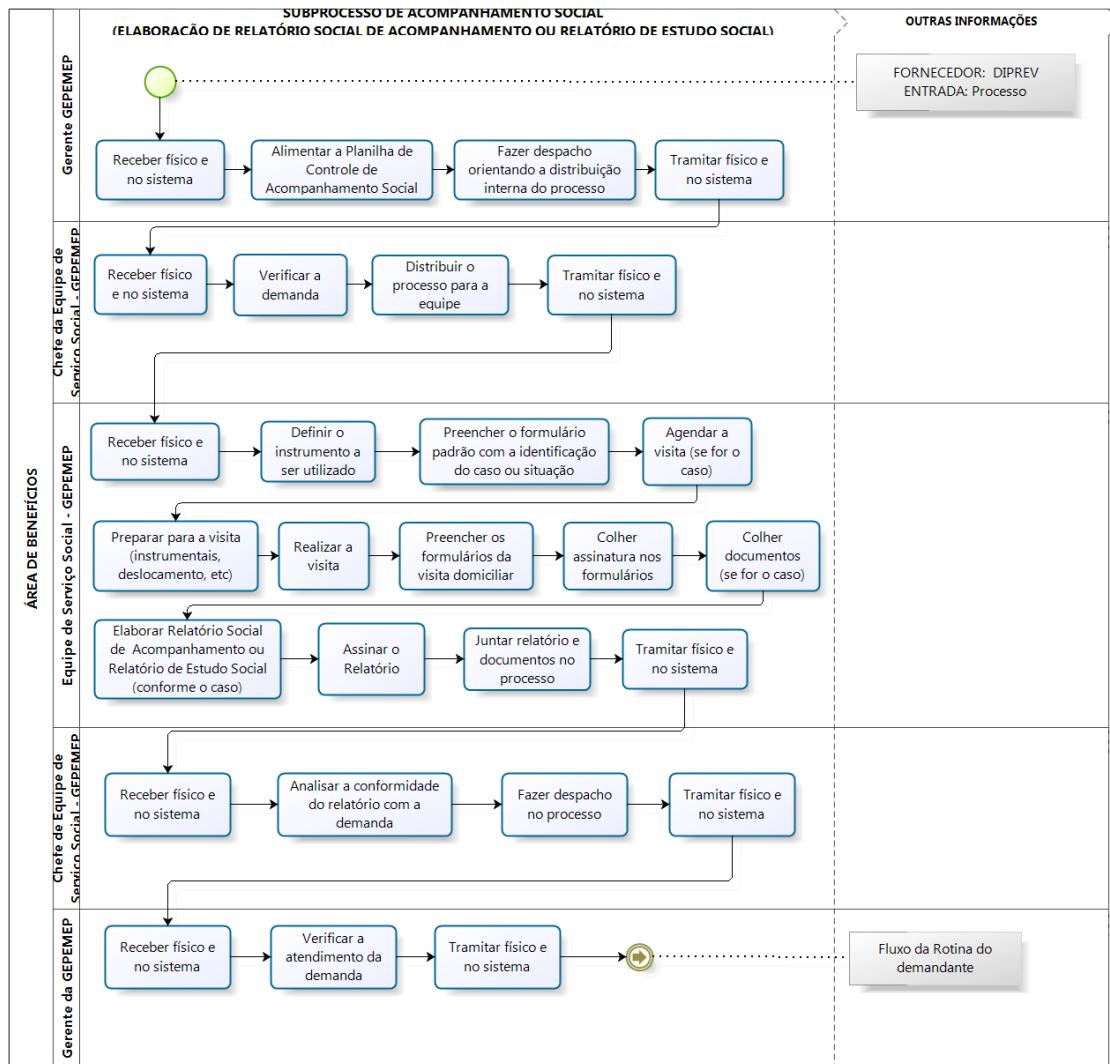
**Formulários do Procedimento:** Sem Formulário

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 5):</b> Tempo médio de resposta – Lançamento de desconto em Folha de Pagto.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e assinatura do despacho de lançamento no sistema de folha de pagamento no processo.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a assinatura do despacho no processo de lançamento no sistema de folha de pagamento ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.3.7 – Subprocesso de Acompanhamento Social

### a) Fluxo do Procedimento



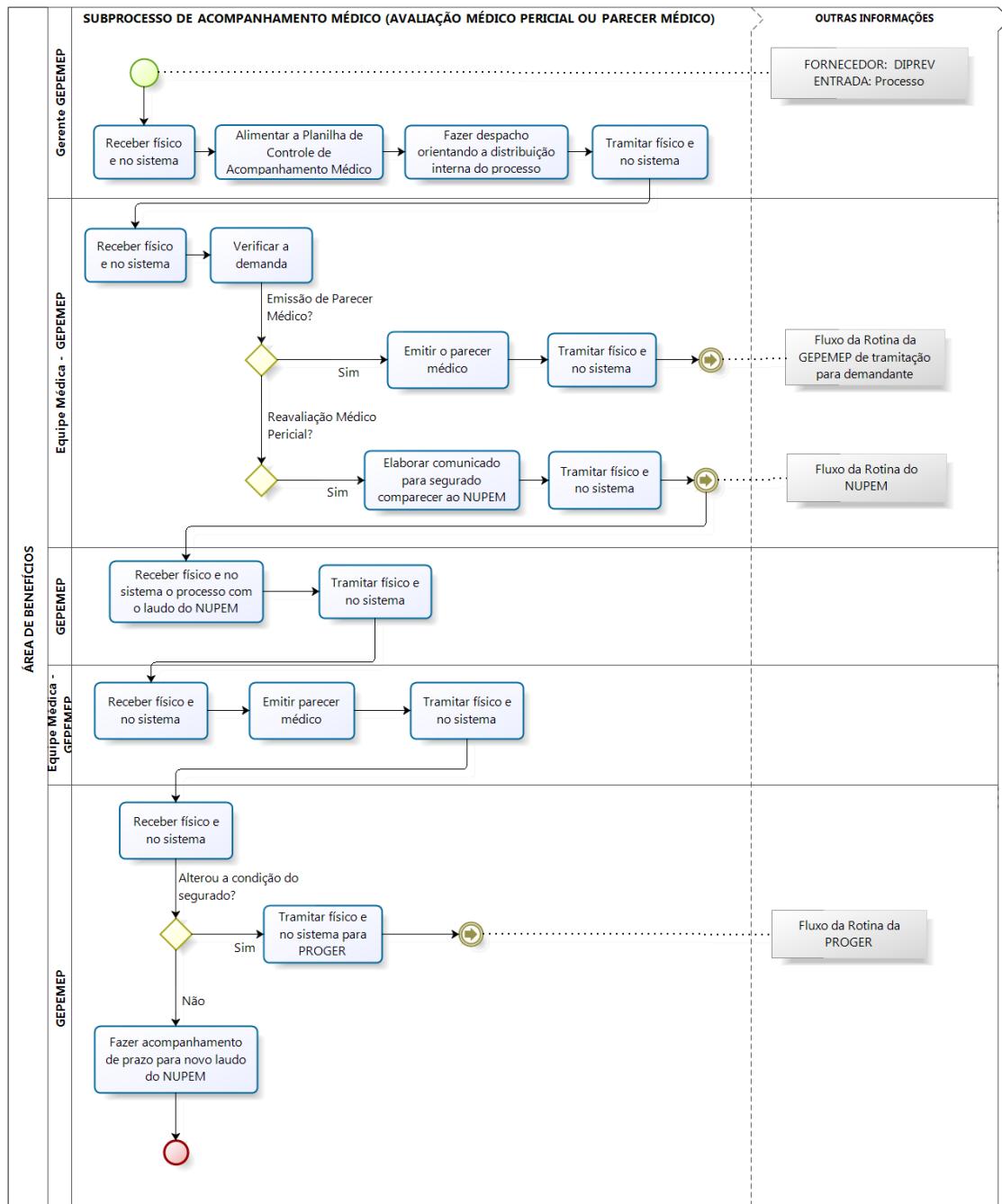
<b>SÍNTESE</b>	
<b>Unidade Responsável pelo Procedimento:</b> GEPEMEP – Gerência de Perícia Médica e Psicossocial	
<b>Produto do Procedimento:</b> Relatório Social de Acompanhamento Relatório de Estudo Social	
<b>Formulários Procedimento:</b> Planilha de Controle Acompanhamento Social (ANEXO X) Formulário Padrão de Identificação do Caso ou situação - Psicossocial (ANEXO XI) Formulário Padrão de Visita Domiciliar (ANEXO XII)	

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 5):</b> Tempo médio de resposta – Elaboração do Relatório.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e o trâmite do processo após a verificação do atendimento da demanda pelo gerente da GEPEMEP.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPEMEP										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a verificação do atendimento da demanda ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 10 dias úteis. <table border="1" data-bbox="524 1290 1349 1369"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;10</td><td>&lt;10</td><td>&lt;10</td><td>&lt;10</td><td>&lt;10</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<10	<10	<10	<10	<10
2017	2018	2019	2020	2021							
<10	<10	<10	<10	<10							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

## 2.3.8 – Subprocesso de Acompanhamento Médico

### a) Fluxo do Procedimento



### SÍNTESE

Powered by  
**bizagi**  
Modeler

**Unidade Responsável:** GEPEMEP – Gerência de Perícia Médica e Psicossocial

**Produto do Procedimento:** Avaliação Médico Pericial ou Parecer Médico

**Formulários:** Planilha de Controle de Acompanhamento Médico (ANEXO XIII)

### b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (BE 6):</b> Tempo médio de resposta – Avaliação Médico Pericial ou Parecer Médico.											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e o trâmite do processo para PROGER  .										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPEMEP										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite para PROGER ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Elaborar Avaliação Médico Pericial ou Parecer Médico em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

### III - Área Compensação de Processo Previdenciário

#### 3.1 – Processo de Compensação de Aposentadoria

##### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

#### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Processo de Compensação de Aposentadoria

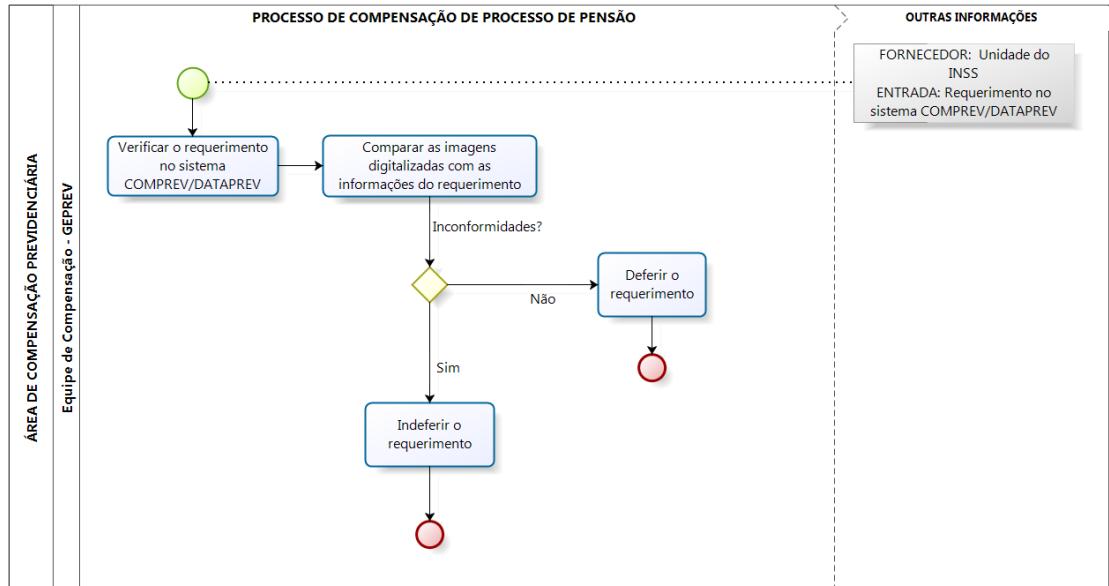
**Formulários do Procedimento:** Sem Formulário

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (CP1):</b> Tempo médio de resposta – Processo de Compensação de Aposentadoria											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da GEPREV e a saída do processo para GEPREV após o procedimento de compensação.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPEMEP										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite para GEPREV após a compensação ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Fazer procedimento de compensação de aposentadoria em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

### 3.2 – Processo de Compensação de Pensão

#### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

#### SÍNTSESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Processo de Compensação de Pensão

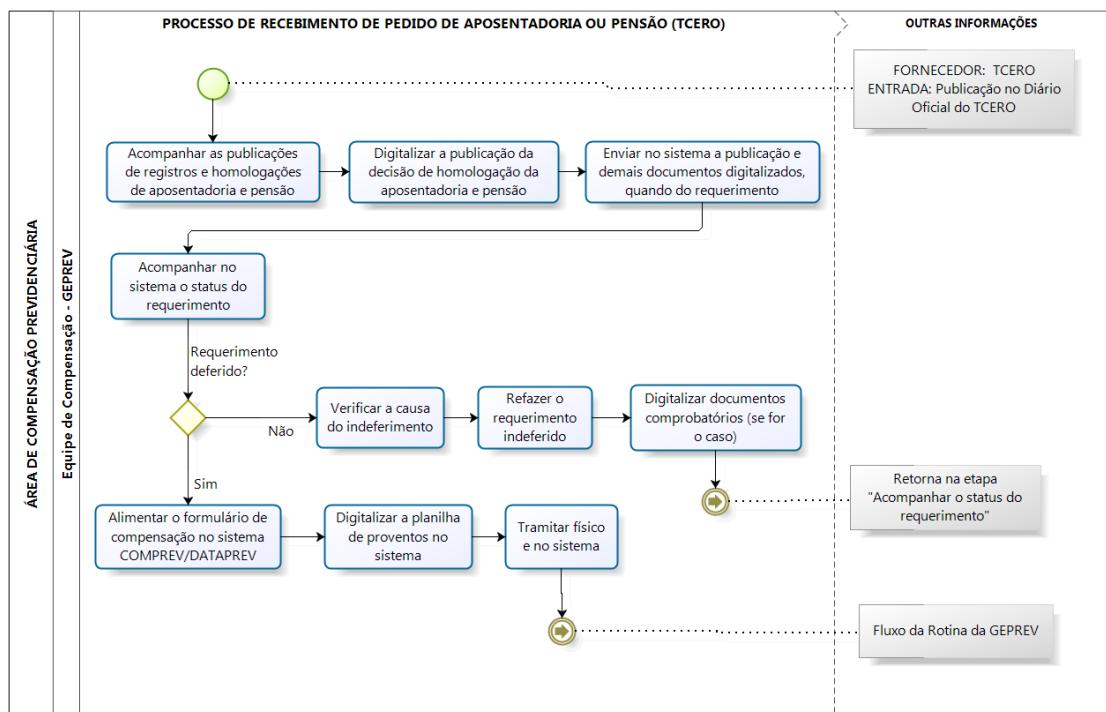
**Formulários do Procedimento:** Sem Formulário

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (CP2):</b> Tempo médio de resposta – Processo de Compensação de Pensão											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da GEPREV e a saída do processo para GEPREV após o procedimento de compensação.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite para GEPREV após a compensação ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Fazer procedimento de compensação de pensão em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											

### 3.3 – Processo de Recebimento de Pedido de Aposentadoria ou Pensão - TCERO

#### a) Fluxo do Procedimento



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

#### SÍNTESE

**Unidade Responsável pelo Procedimento:** GEPREV – Gerência de Previdência

**Produto do Procedimento:** Processo de Compensação de Aposentadoria ou Pensão

**Formulários do Procedimento:** Sem Formulário

## b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais											
<b>Descrição do Objetivo:</b> Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.											
<b>Indicador (CP3):</b> Tempo médio de resposta – Processo de Compensação de Aposentadoria ou Pensão											
<b>O que mede</b>	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da GEPREV e a saída do processo para GEPREV após o procedimento de compensação.										
<b>Para quê medir</b>	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV										
<b>Quem mede</b>	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.										
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente										
<b>Onde medir</b>	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON										
<b>Como medir</b>	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite para GEPREV após a compensação ( $\Sigma$ dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\Sigma$ dias)/NPR										
<b>Situação inicial</b>	Não mensurado										
<b>Metas</b>	Fazer procedimento de compensação de aposentadoria ou pensão em tempo médio inferior a 2 dias úteis. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td><td>&lt;2</td></tr> </tbody> </table>	2017	2018	2019	2020	2021	<2	<2	<2	<2	<2
2017	2018	2019	2020	2021							
<2	<2	<2	<2	<2							
<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS</b>											
<b>Iniciativa:</b> Melhorar os processos de trabalho do IPERON <b>Projeto:</b> Padronização de processos <b>Gestor do Projeto:</b> Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV <b>Linhas de Ação:</b> Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação											