



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

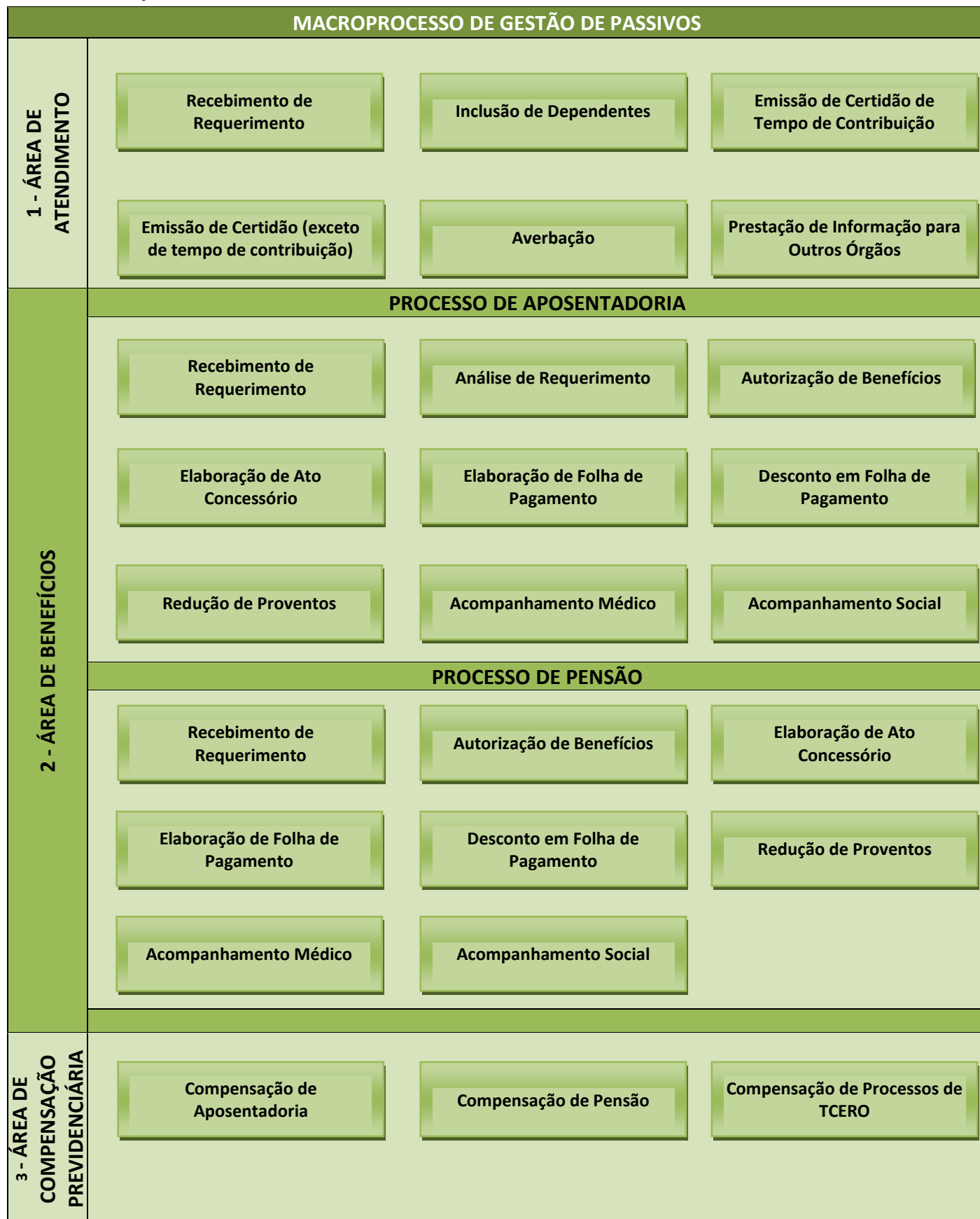
Procurador Geral - PROGER

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

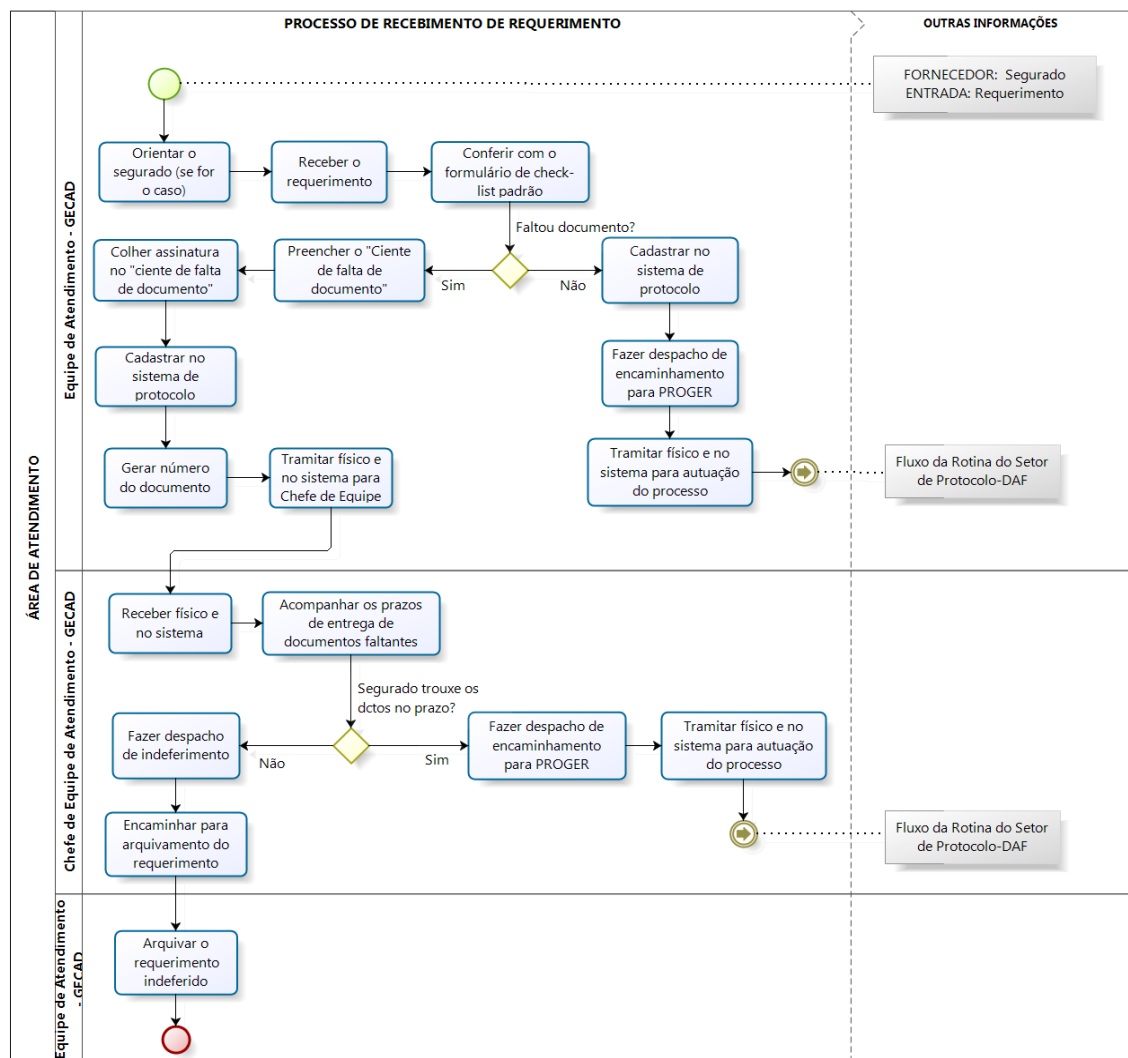
I - Mapa do Macro Processo de Gestão de Passivos



1 - Área de Atendimento

1.1 – Processo de Recebimento de Requerimento

a) Fluxo do procedimento:



SÍNTESE

Unidade Responsável pelo Procedimento: GECAD – Gerência de Cadastro

Produto do Procedimento: Requerimento Deferido

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

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

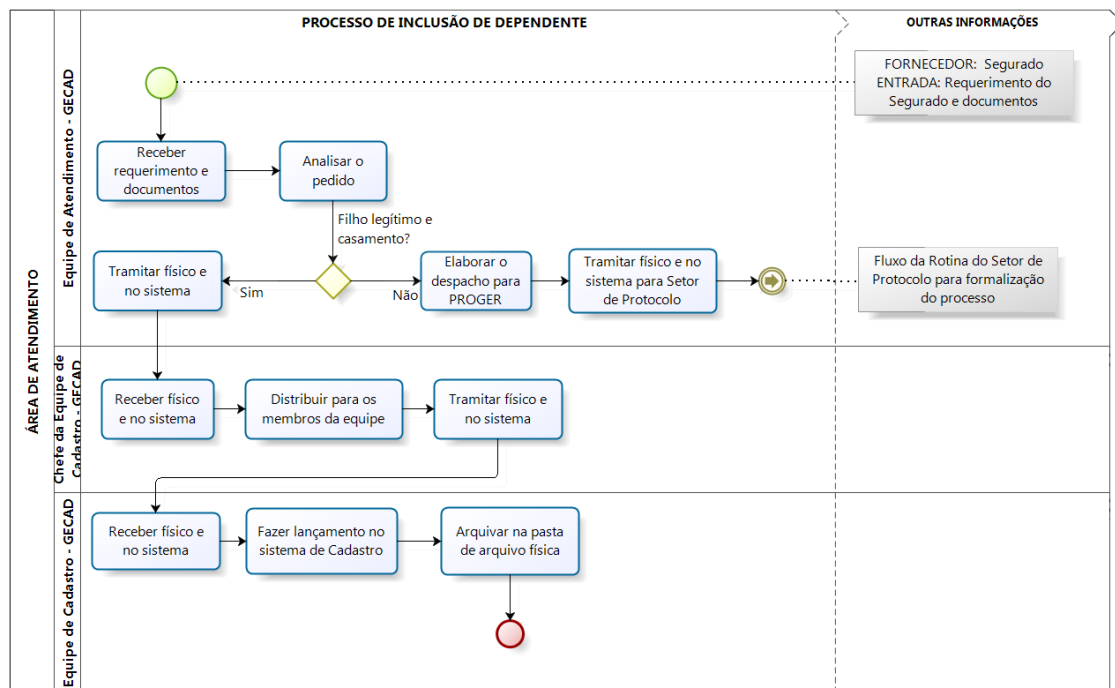
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	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



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

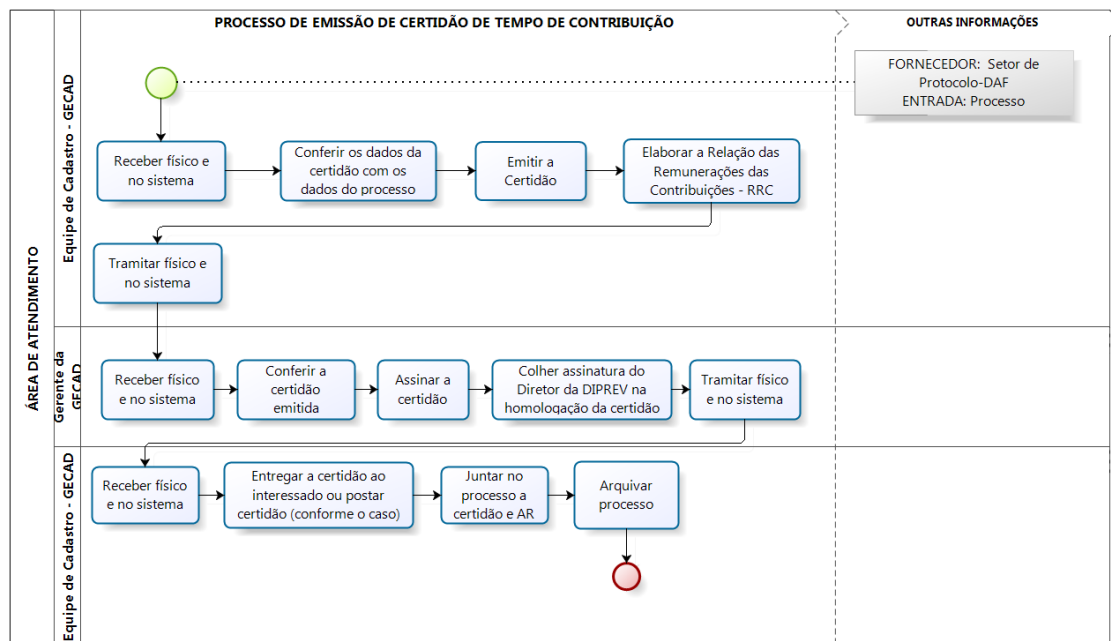
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Prestar serviços de excelência					
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO: Buscar a excelência nos serviços oferecidos aos usuários do IPERON promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.					
INDICADOR (AT 4): Tempo médio para registro de dependente no cadastro					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o registro no cadastro de dependentes.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros, de entradas de requerimentos e de lançamento no cadastro de dependentes, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON.				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos requerimentos e o lançamento no sistema de cadastro de dependentes ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Requerimentos Recebidos no Período Analisado (NRR). $(\sum \text{dias})/\text{NRR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Cadastrar dependentes dos requerimentos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
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.					
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	95%	95%	95%	95%	95%
INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS					
<p>Iniciativa: Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON</p> <p>Projeto: Serviço de atendimento ao Usuário</p> <p>Gestor do Projeto: GECAD</p> <p>Linhas de Ação: Mutirão</p>					

1.3 - Emissão de Certidão de Tempo de Contribuição

a) Fluxo do Procedimento



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

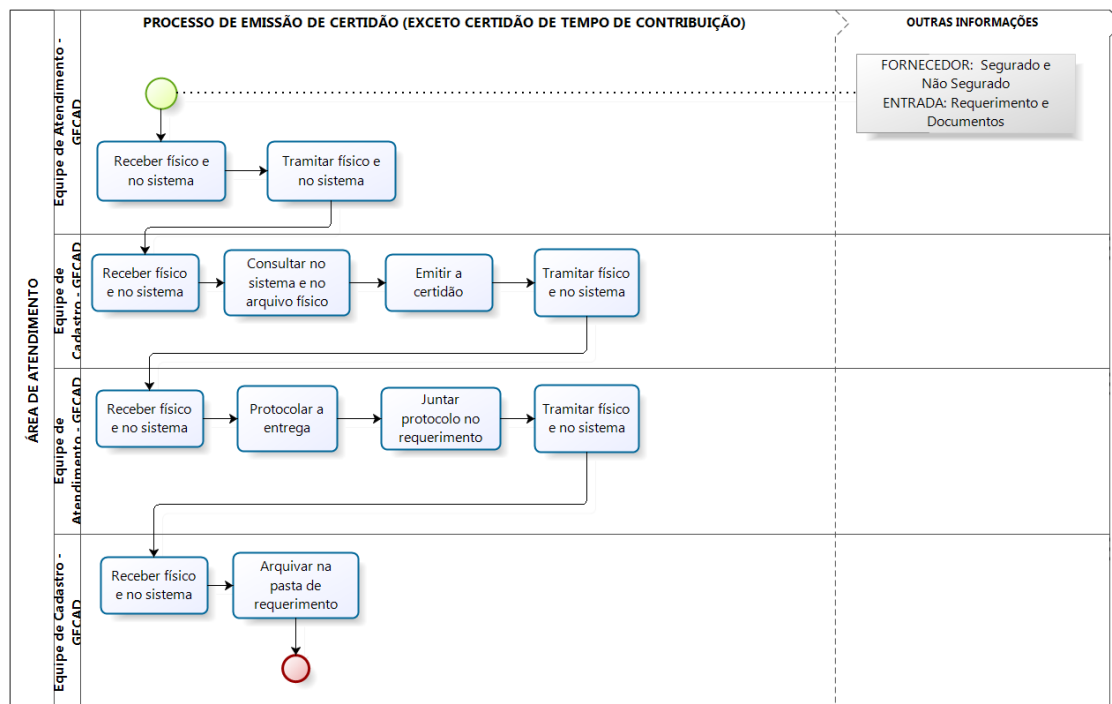
b) Cadastro de Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Prestar serviços de excelência					
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO: Buscar a excelência nos serviços oferecidos aos usuários do IPERON promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.					
INDICADOR (AT 5): Tempo médio de resposta – Emissão de Certidão					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento da certidão emitida.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	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				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos requerimentos e o encaminhamento da certidão para entrega ao requerente ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Requerimentos Recebidos no Período Analisado (NRR). $(\sum \text{dias})/\text{NRR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Encaminhar os requerimentos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
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 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.					
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	95%	95%	95%	95%	95%
INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS					
<p>Iniciativa: Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON</p> <p>Projeto: Serviço de atendimento ao Usuário</p> <p>Gestor do Projeto: GECAD</p> <p>Linhas de Ação: Mutirão</p>					

1.4 - Emissão de Certidão (Exceto Tempo de contribuição)

a) Fluxo do Procedimento



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

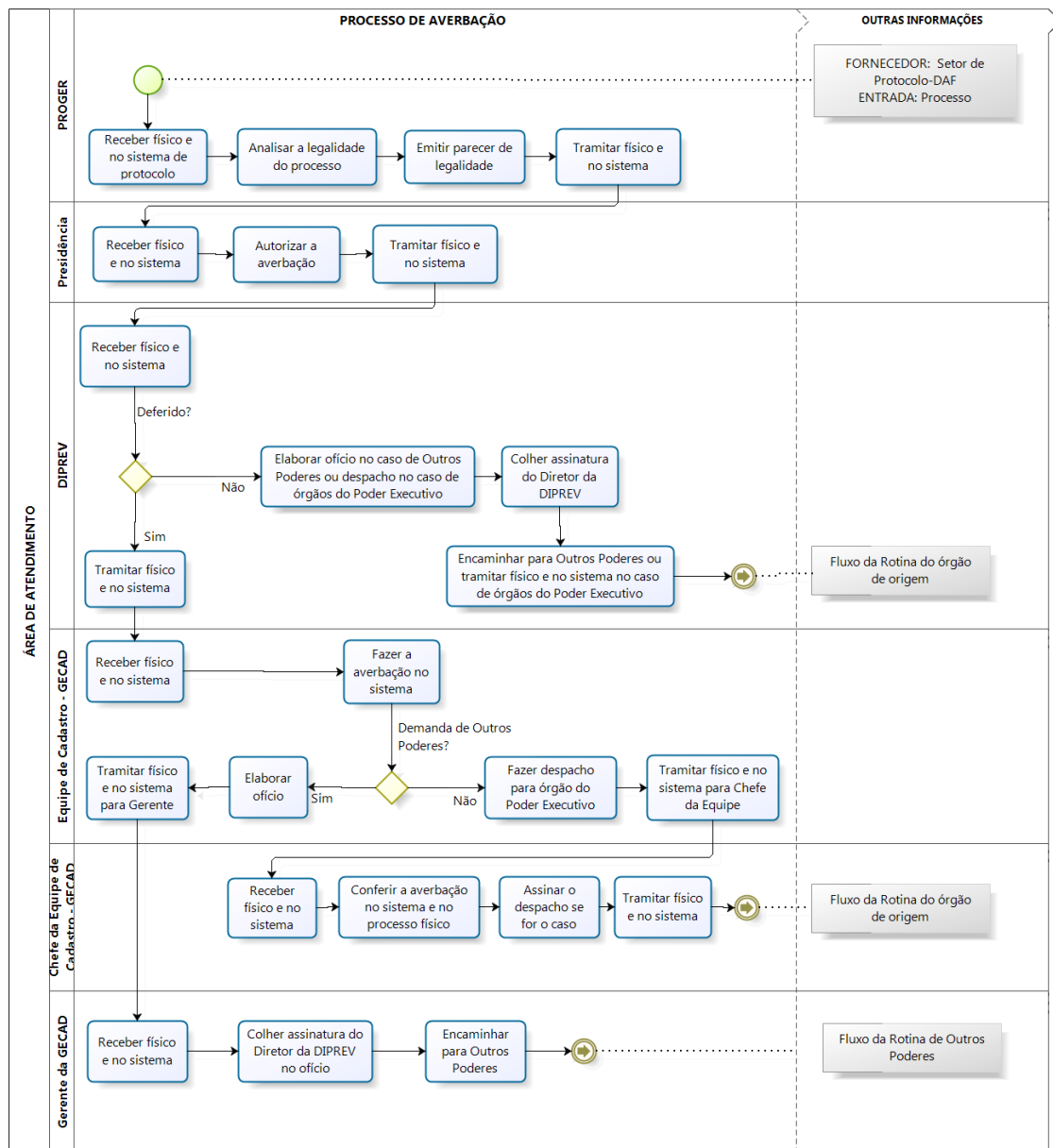
b) Cadastro de Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Prestar serviços de excelência					
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO: Buscar a excelência nos serviços oferecidos aos usuários do IPERON promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.					
INDICADOR (AT 2): Tempo médio de resposta – Emissão de Certidão					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento da certidão emitida.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência da Equipe de Atendimento				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	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				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos requerimentos e o encaminhamento da certidão para entrega ao requerente ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Requerimentos Recebidos no Período Analisado (NRR). $(\sum \text{dias})/\text{NRR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Encaminhar os requerimentos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
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.					
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	95%	95%	95%	95%	95%
INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS					
<p>Iniciativa: Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON</p> <p>Projeto: Serviço de atendimento ao Usuário</p> <p>Gestor do Projeto: GECAD</p> <p>Linhas de Ação: Mutirão</p>					

1.5 - Averbação

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

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

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

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.

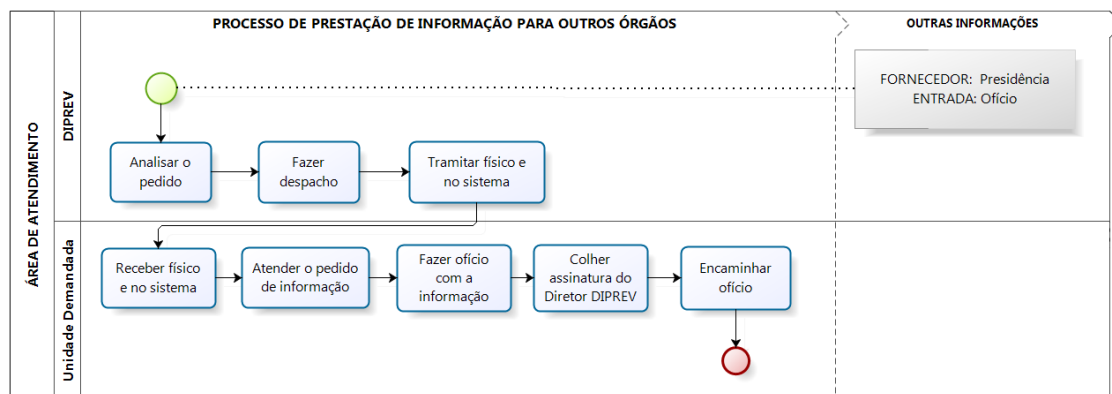
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	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

1.6 - 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

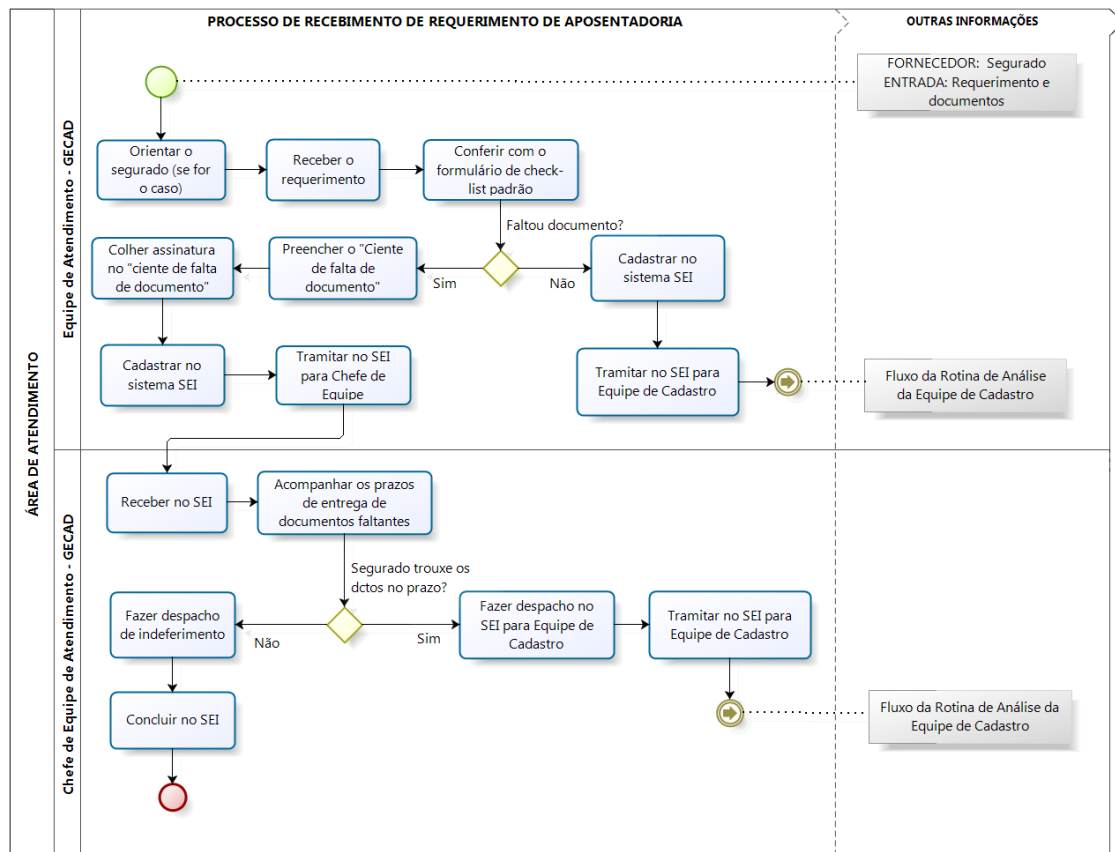
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Prestar serviços de excelência					
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO: Buscar a excelência nos serviços oferecidos aos usuários do IPERON promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.					
INDICADOR (AT 8): Tempo médio de resposta – Pedido de Informação					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do pedido na unidade demandada e o encaminhamento ao órgão de origem.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros, de entrada do pedido na unidade demandada e saída para o órgão de origem, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do pedido e o encaminhamento para o órgão de origem ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Pedidos Recebidos no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Encaminhar os resposta em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
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					

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



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

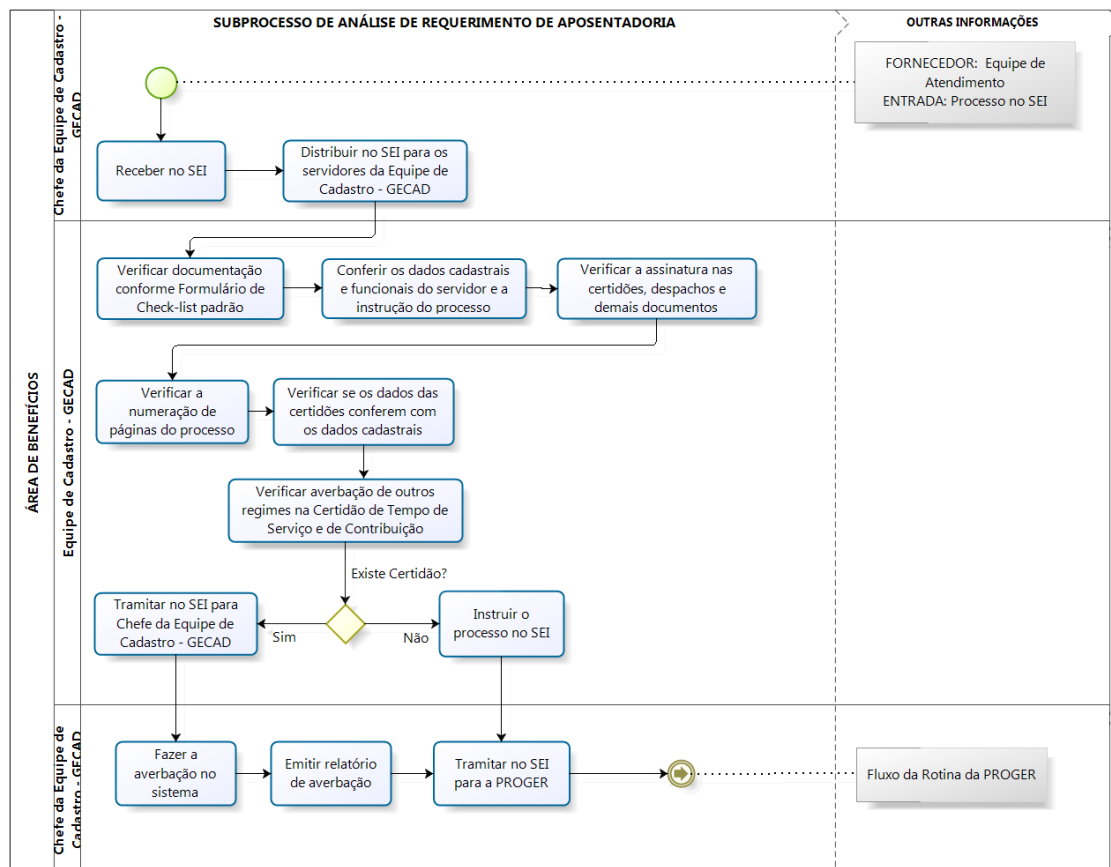
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 1): Tempo médio de resposta – Processo de Aposentadoria					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento para autuação do processo.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros, de entradas do processo na GECAD e de saídas para PROGER, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	<p>Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do processo e o encaminhamento para PROGER ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$</p> <p>OBS¹: No caso de averbação, deverá ser deduzido o tempo padrão para averbação. Aí teremos dois tempos: 1 – Tempo médio de resposta com averbação 2 – Tempo médio de resposta sem averbação</p> <p>OBS²: 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>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Encaminhar os processos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: 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.					
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	95%	95%	95%	95%	95%
INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS					
<p>Iniciativa: Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON</p> <p>Projeto: Serviço de atendimento ao Usuário</p> <p>Gestor do Projeto: GECAD</p> <p>Linhas de Ação: Mutirão</p>					

2.1.2 – Subprocesso de Análise de Requerimento de Aposentadoria

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

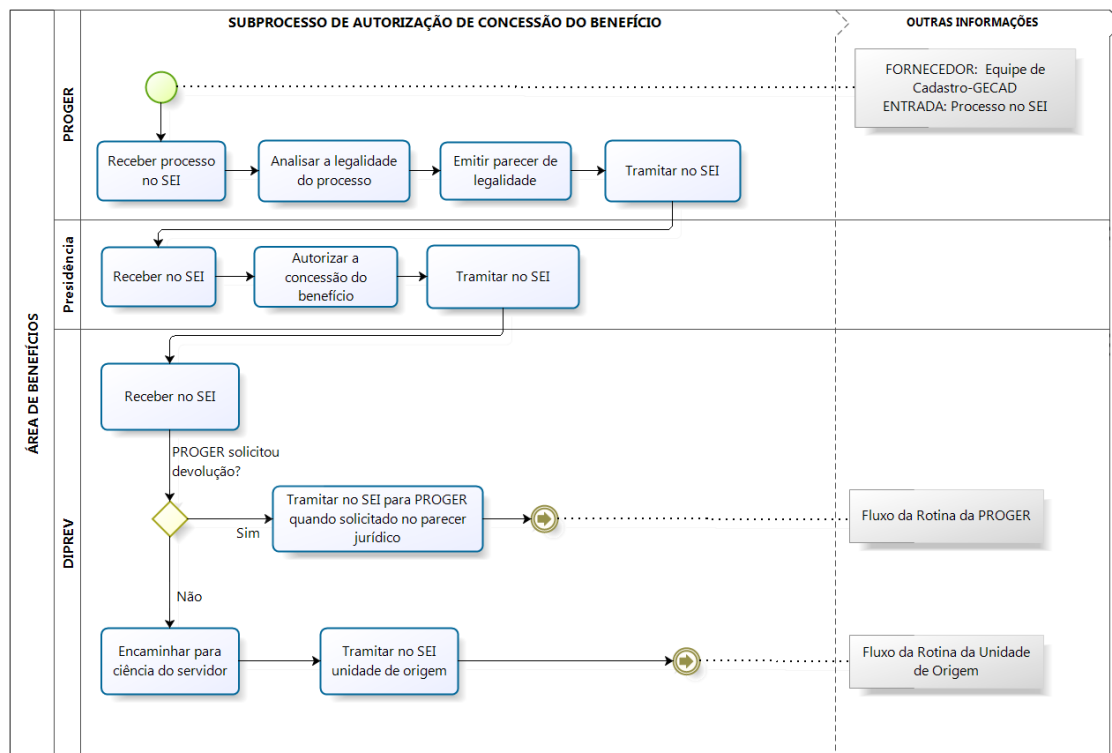
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 1): Tempo médio de resposta – Processo de Aposentadoria					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento para autuação do processo.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros, de entradas do processo na GECAD e de saídas para PROGER, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	<p>Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do processo e o encaminhamento para PROGER ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$</p> <p>OBS¹: No caso de averbação, deverá ser deduzido o tempo padrão para averbação. Aí teremos dois tempos: 1 – Tempo médio de resposta com averbação 2 – Tempo médio de resposta sem averbação</p> <p>OBS²: 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>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Encaminhar os processos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON Projeto: Padronização de processos Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV Linhas de Ação: 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.					
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	95%	95%	95%	95%	95%
INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS					
<p>Iniciativa: Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON</p> <p>Projeto: Serviço de atendimento ao Usuário</p> <p>Gestor do Projeto: GECAD</p> <p>Linhas de Ação: Mutirão</p>					

2.1.3 – Subprocesso de Autorização de Concessão do Benefício

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

Unidade Responsável pelo Procedimento: DIPREV – Diretoria de Previdência

Produto do Procedimento: Processo com Autorização para Concessão do Benefício

Formulários do Procedimento: Sem Formulário

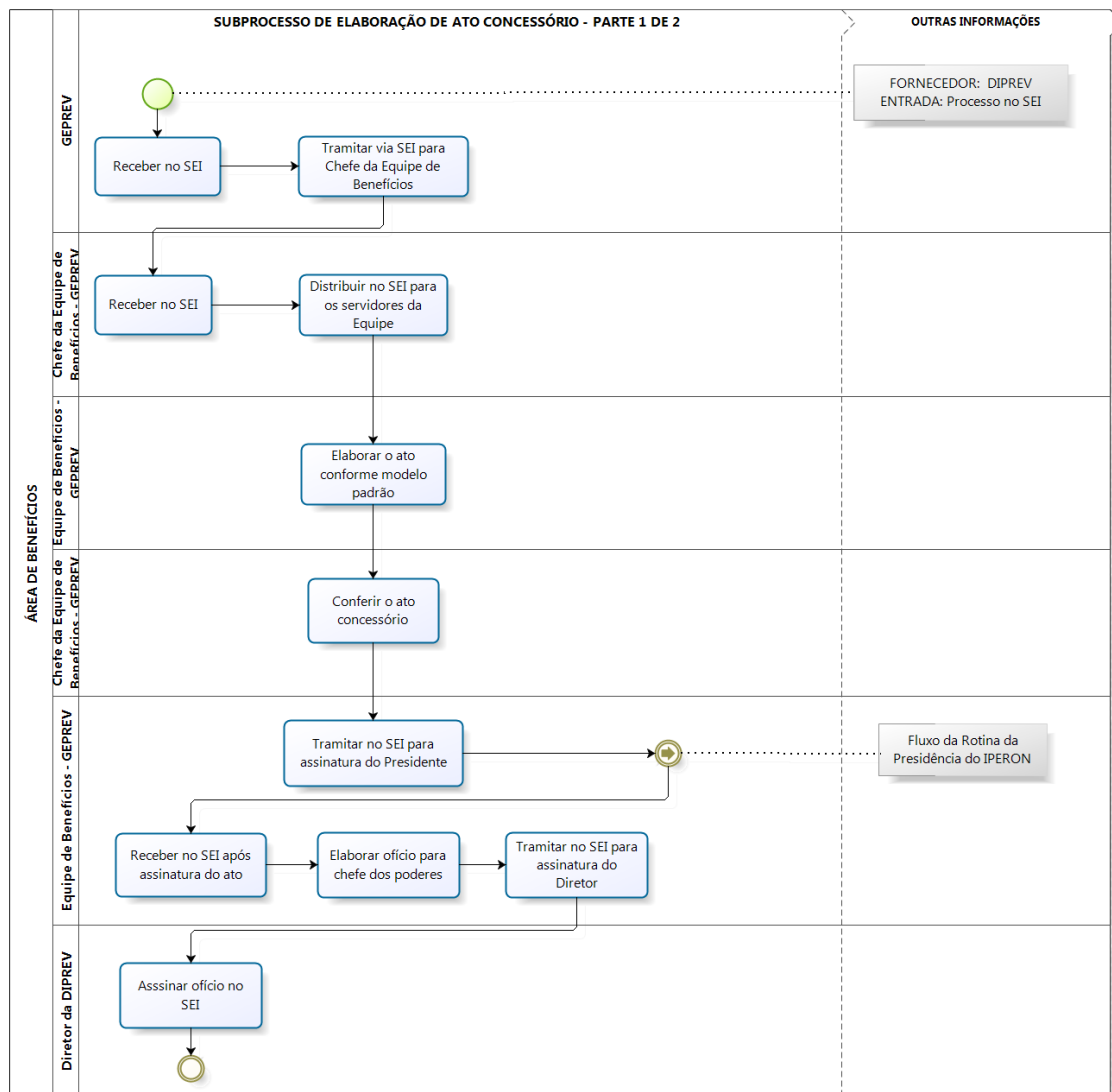
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 2): Tempo médio de resposta – Autorização de Concessão de Benefício					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada processo e o encaminhamento após a autorização..				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das instâncias de assessoramento e decisão do IPERON				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o encaminhamento para unidade de origem (\sum dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$ 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.				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Obter a autorização de concessão do benefício em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: 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.					
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	95%	95%	95%	95%	95%
INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS					
<p>Iniciativa: Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON</p> <p>Projeto: Serviço de atendimento ao Usuário</p> <p>Gestor do Projeto: GECAD</p> <p>Linhas de Ação: Mutirão</p>					

2.1.4 – Subprocesso de Elaboração de Ato Concessório

a) Fluxo do Procedimento

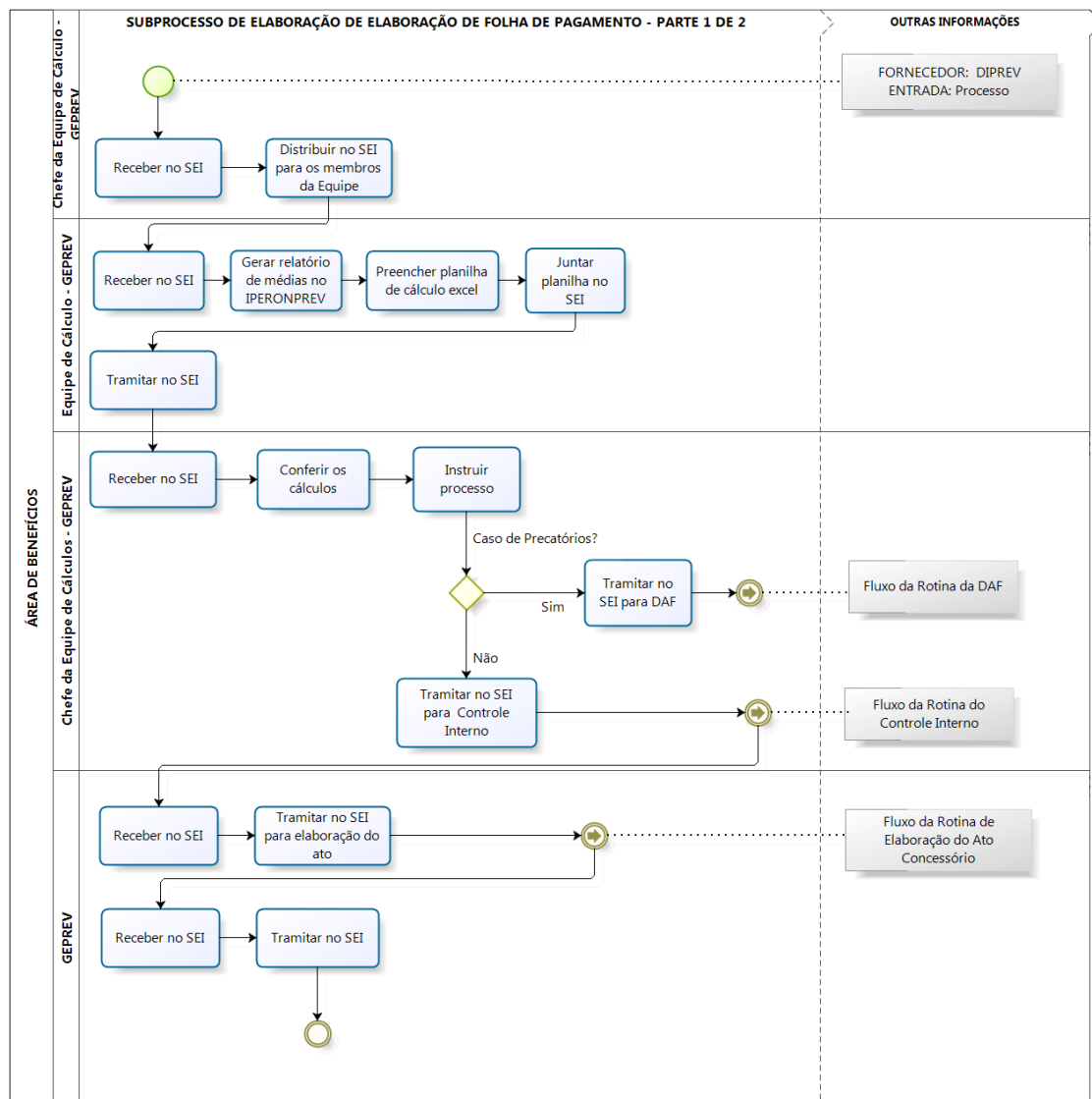


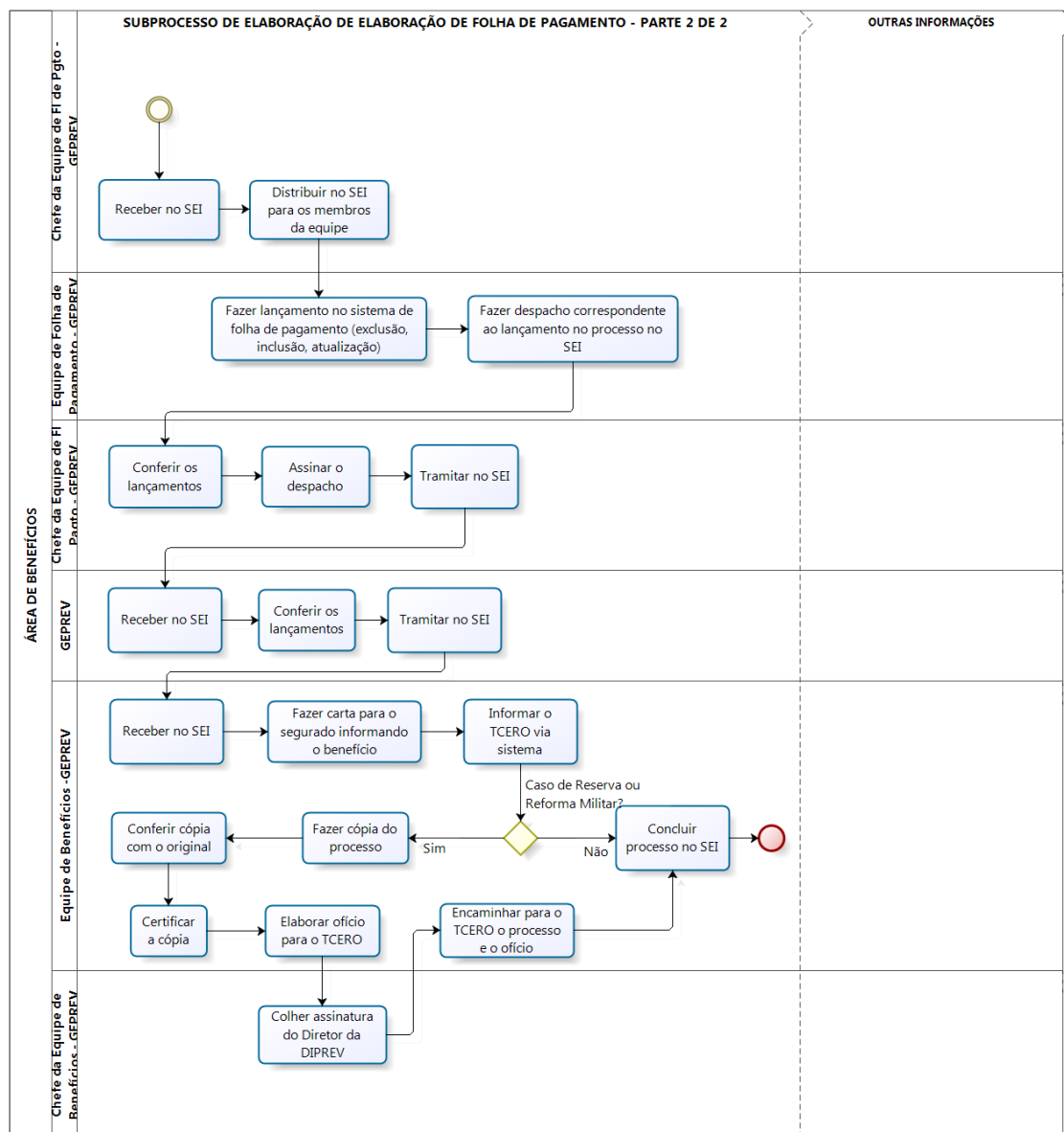
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 3): Tempo médio de resposta – Ato Concessório					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada processo e encaminhamento para publicação.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o encaminhamento para publicação ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Encaminhar ato concessório para publicação em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

2.1.5 – Subprocesso de Elaboração de Folha de Pagamento

a) Fluxo do Procedimento





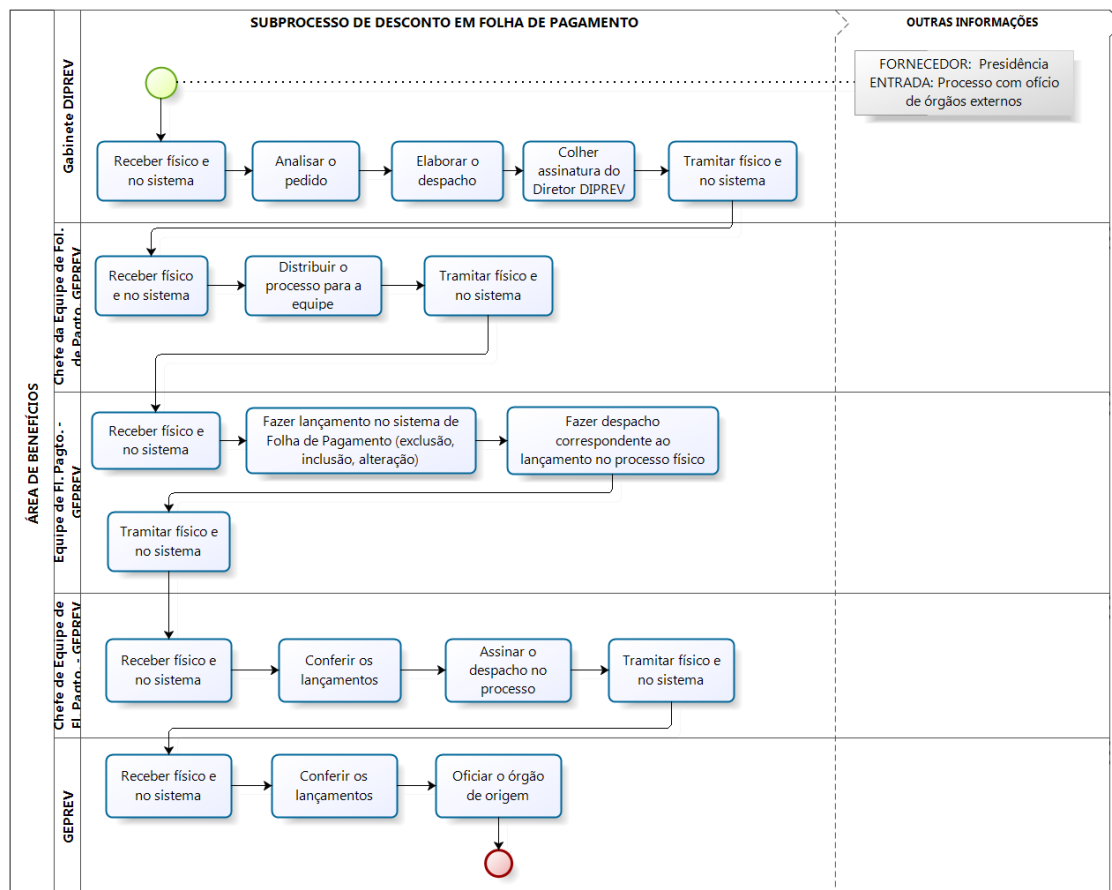
SÍNTESE
Unidade Responsável pelo Procedimento: GEPREV – Gerência de Previdência
Produto do Procedimento: Folha de Pagamento
Formulários do Procedimento: Relatório de Médias (IPERONPREV) – ANEXO VII Formulário: Planilha de Cálculos – ANEXO VIII Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III Padrão de Carta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

b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 4): Tempo médio de resposta – Implantação do Benefício em Folha de Pagto.					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	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 ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Implantar benefício em folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

2.1.6 – Subprocesso de Desconto em Folha de Pagamento

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

Unidade Responsável pelo Procedimento: GEPRV – Gerência de Previdência

Produto do Procedimento: Lançamento no sistema de Folha de Pagamento

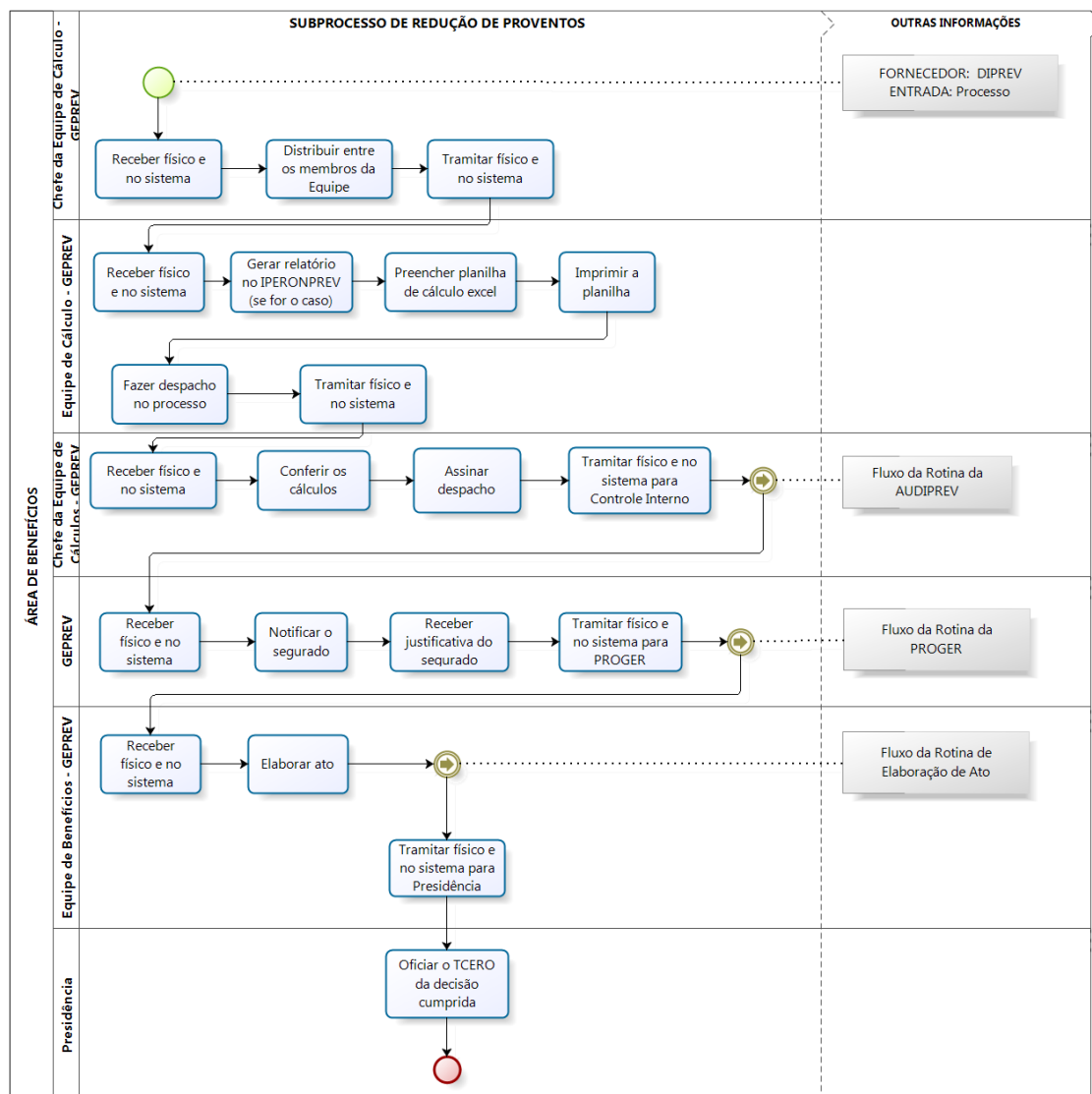
Formulários do Procedimento: Sem Formulário

b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 5): Tempo médio de resposta – Lançamento de desconto em Folha de Pagto.					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	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 ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

2.1.7 – Subprocesso de Redução de Proventos

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

Unidade Responsável pelo Procedimento: GEPREV – Gerência de Previdência

Produto do Procedimento: Lançamento no sistema de Folha de Pagamento

Formulários do Procedimento: Sem Formulário

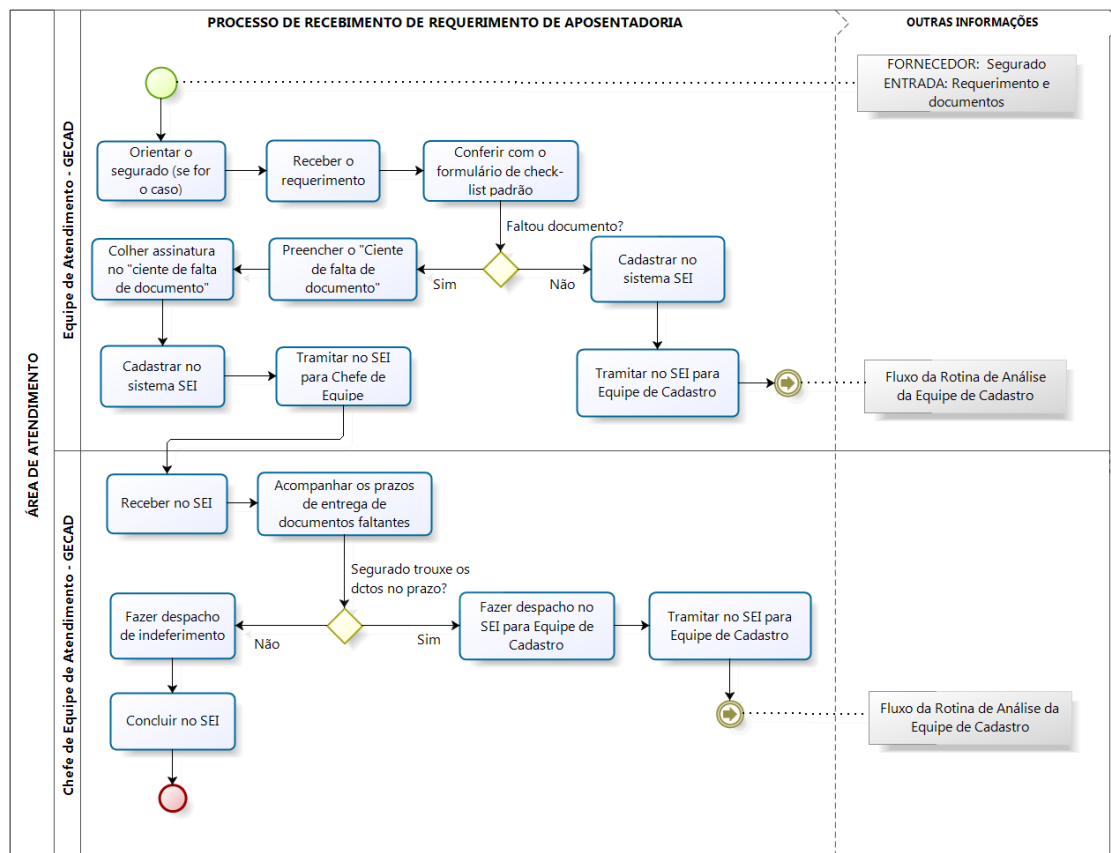
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 5): Tempo médio de resposta – Lançamento de desconto em Folha de Pagto.					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	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 (\sum dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). (\sum dias)/NPR				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: 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



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

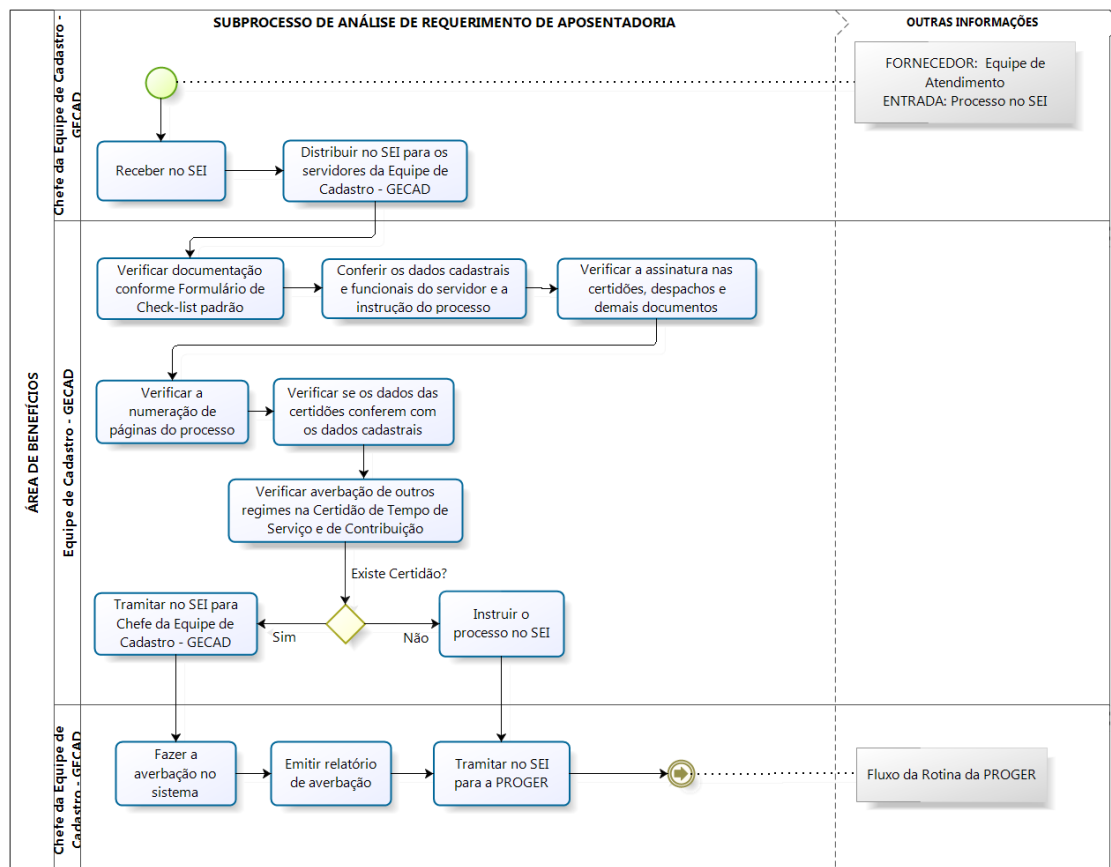
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 1): Tempo médio de resposta – Processo de Aposentadoria					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento para autuação do processo.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros, de entradas do processo na GECAD e de saídas para PROGER, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	<p>Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do processo e o encaminhamento para PROGER ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$</p> <p>OBS¹: No caso de averbação, deverá ser deduzido o tempo padrão para averbação. Aí teremos dois tempos: 1 – Tempo médio de resposta com averbação 2 – Tempo médio de resposta sem averbação</p> <p>OBS²: 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>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Encaminhar os processos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON Projeto: Padronização de processos Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV Linhas de Ação: 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.					
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	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					

2.2.2 – Subprocesso de Análise de Requerimento de Aposentadoria

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

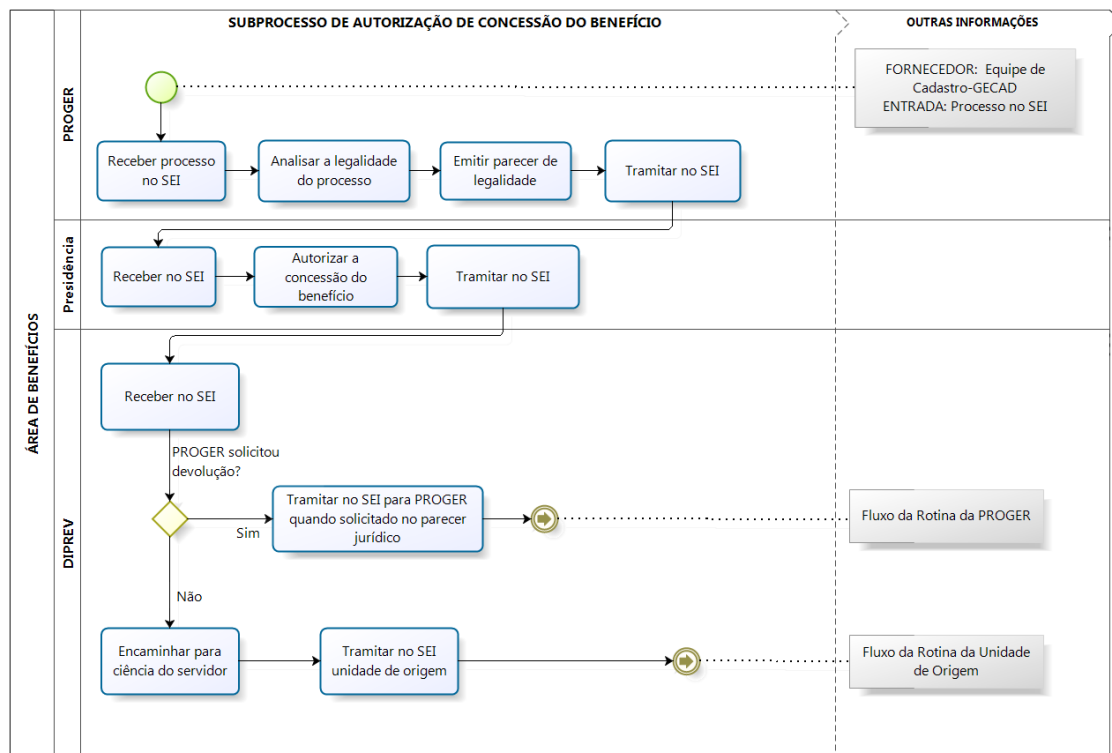
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 1): Tempo médio de resposta – Processo de Aposentadoria					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento para autuação do processo.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros, de entradas do processo na GECAD e de saídas para PROGER, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	<p>Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do processo e o encaminhamento para PROGER ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$</p> <p>OBS¹: No caso de averbação, deverá ser deduzido o tempo padrão para averbação. Aí teremos dois tempos: 1 – Tempo médio de resposta com averbação 2 – Tempo médio de resposta sem averbação</p> <p>OBS²: 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>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Encaminhar os processos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON Projeto: Padronização de processos Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV Linhas de Ação: 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.					
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	95%	95%	95%	95%	95%
INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS					
<p>Iniciativa: Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON</p> <p>Projeto: Serviço de atendimento ao Usuário</p> <p>Gestor do Projeto: GECAD</p> <p>Linhas de Ação: Mutirão</p>					

2.2.3 – Subprocesso de Autorização de Concessão do Benefício

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

Unidade Responsável pelo Procedimento: DIPREV – Diretoria de Previdência

Produto do Procedimento: Processo com Autorização para Concessão do Benefício

Formulários do Procedimento: Sem Formulário

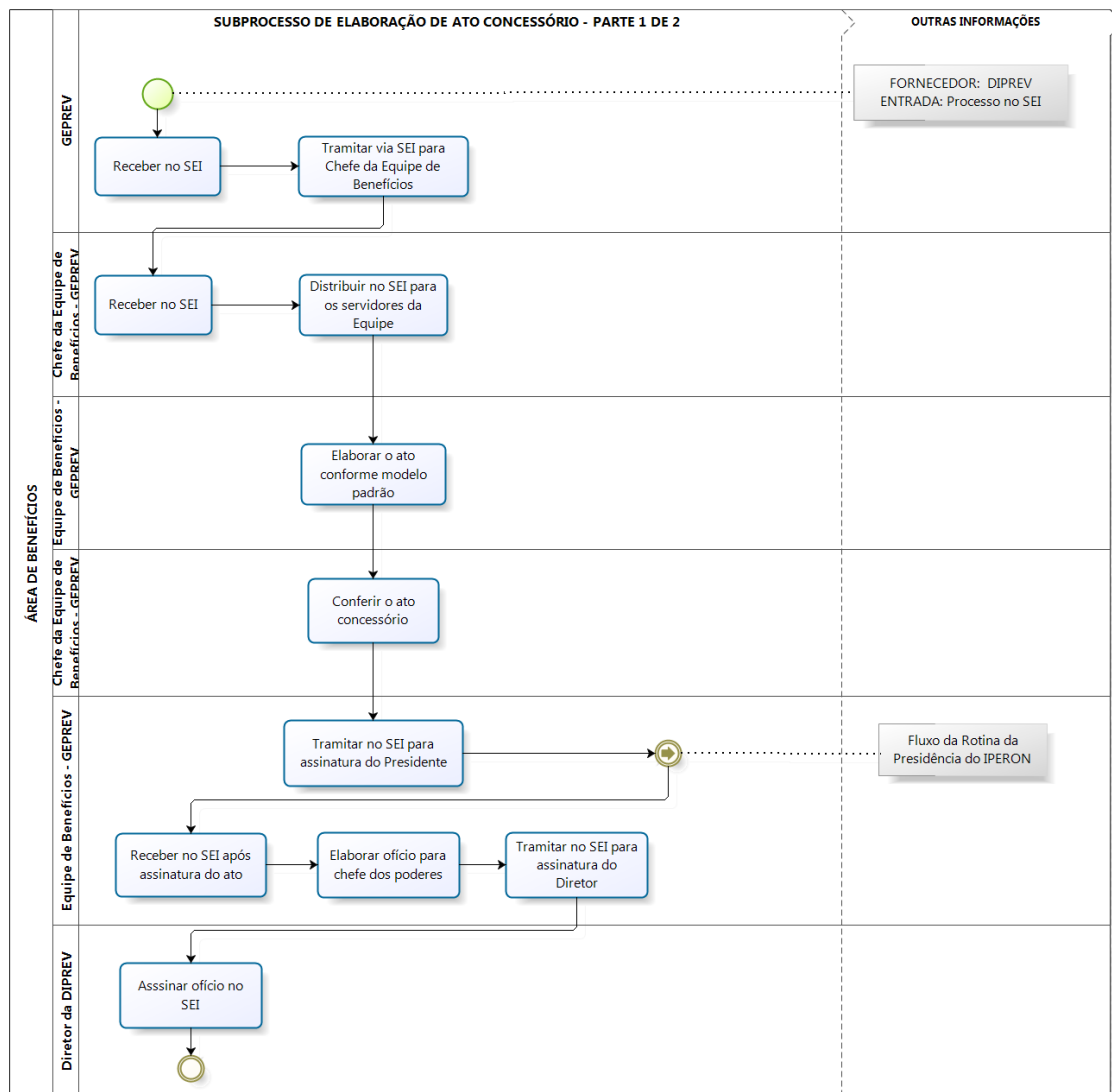
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 2): Tempo médio de resposta – Autorização de Concessão de Benefício					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada processo e o encaminhamento após a autorização..				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das instâncias de assessoramento e decisão do IPERON				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o encaminhamento para unidade de origem (\sum dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$ 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.				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Obter a autorização de concessão do benefício em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: 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.					
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	95%	95%	95%	95%	95%
INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS					
<p>Iniciativa: Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON</p> <p>Projeto: Serviço de atendimento ao Usuário</p> <p>Gestor do Projeto: GECAD</p> <p>Linhas de Ação: Mutirão</p>					

2.2.4 – Subprocesso de Elaboração de Ato Concessório

a) Fluxo do Procedimento

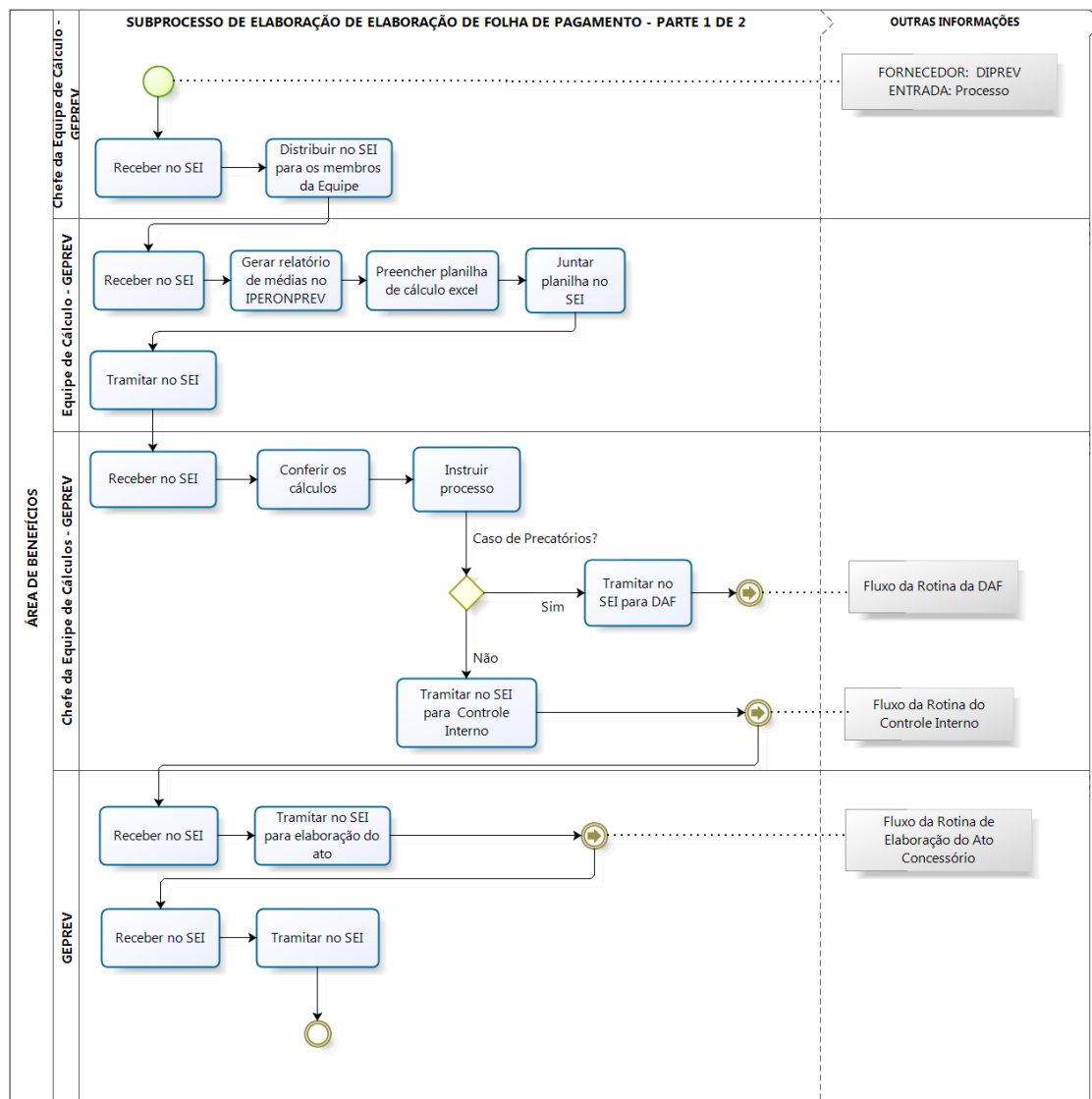


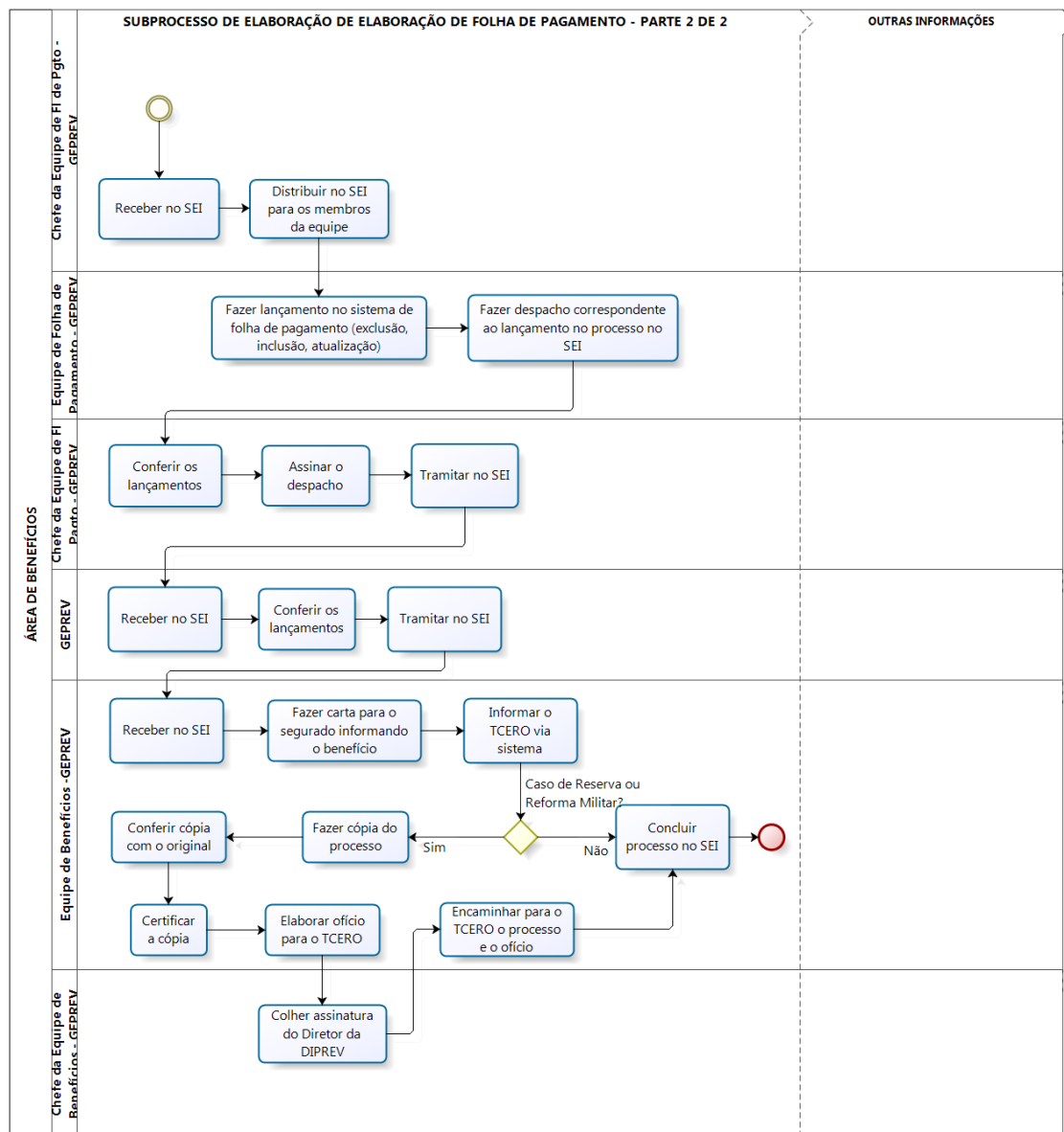
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 3): Tempo médio de resposta – Ato Concessório					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada processo e encaminhamento para publicação.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o encaminhamento para publicação (\sum dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). (\sum dias)/NPR				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Encaminhar ato concessório para publicação em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

2.2.5 – Subprocesso de Elaboração de Folha de Pagamento

a) Fluxo do Procedimento





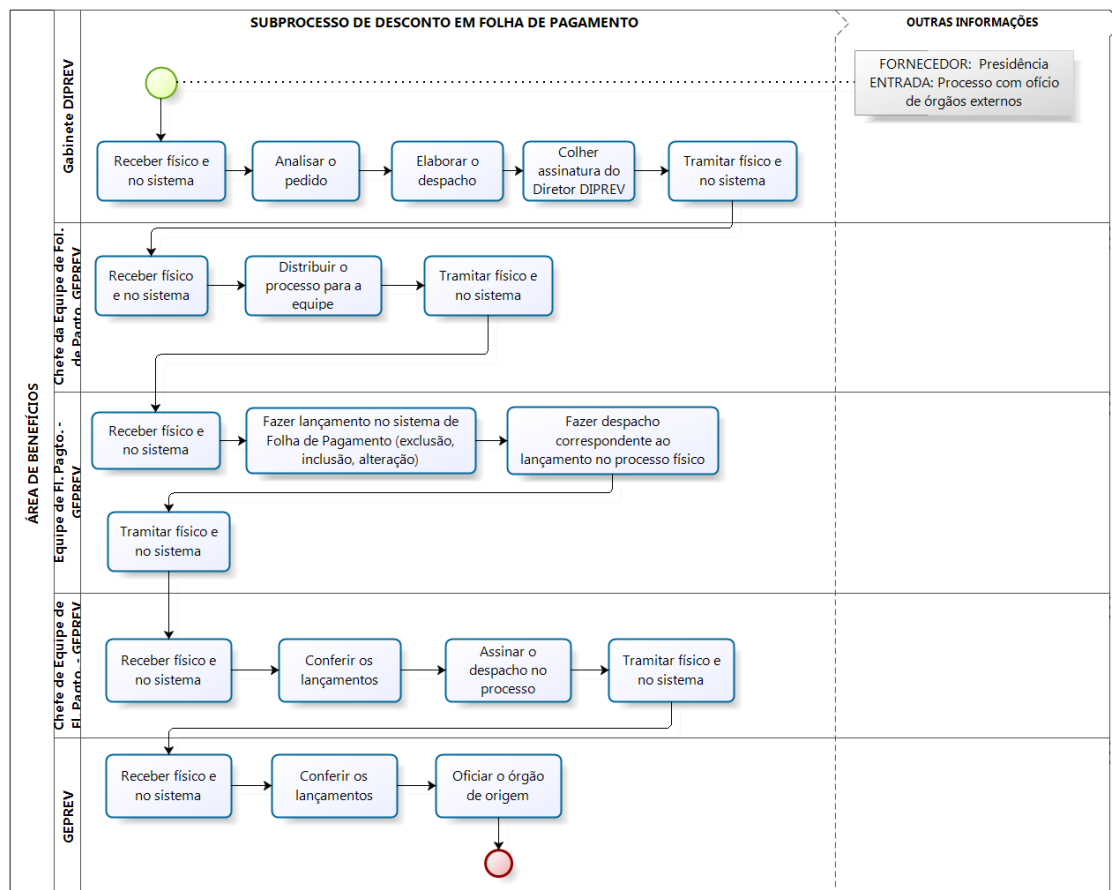
SÍNTESE
Unidade Responsável pelo Procedimento: GEPREV – Gerência de Previdência
Produto do Procedimento: Folha de Pagamento
Formulários do Procedimento: Relatório de Médias (IPERONPREV) – ANEXO VII Formulário: Planilha de Cálculos – ANEXO VIII Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III Padrão de Carta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

b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 4): Tempo médio de resposta – Implantação do Benefício em Folha de Pagto.					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	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 ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Implantar benefício em folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

2.2.6 – Subprocesso de Desconto em Folha de Pagamento

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

Unidade Responsável pelo Procedimento: GEPREV – Gerência de Previdência

Produto do Procedimento: Lançamento no sistema de Folha de Pagamento

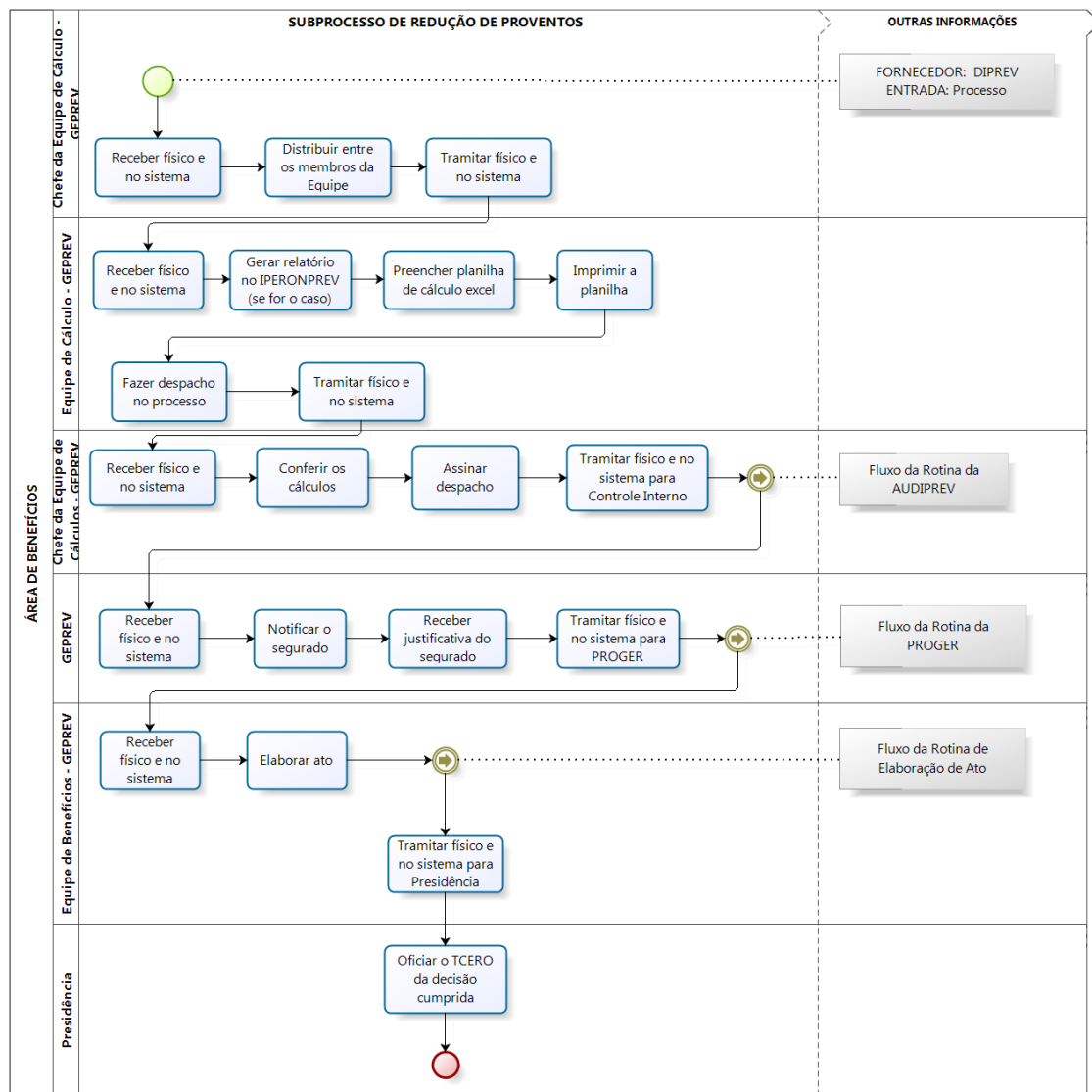
Formulários do Procedimento: Sem Formulário

b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 5): Tempo médio de resposta – Lançamento de desconto em Folha de Pagto.					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	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 ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

2.2.7 – Subprocesso de Redução de Proventos

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

Unidade Responsável pelo Procedimento: GEPREV – Gerência de Previdência

Produto do Procedimento: Lançamento no sistema de Folha de Pagamento

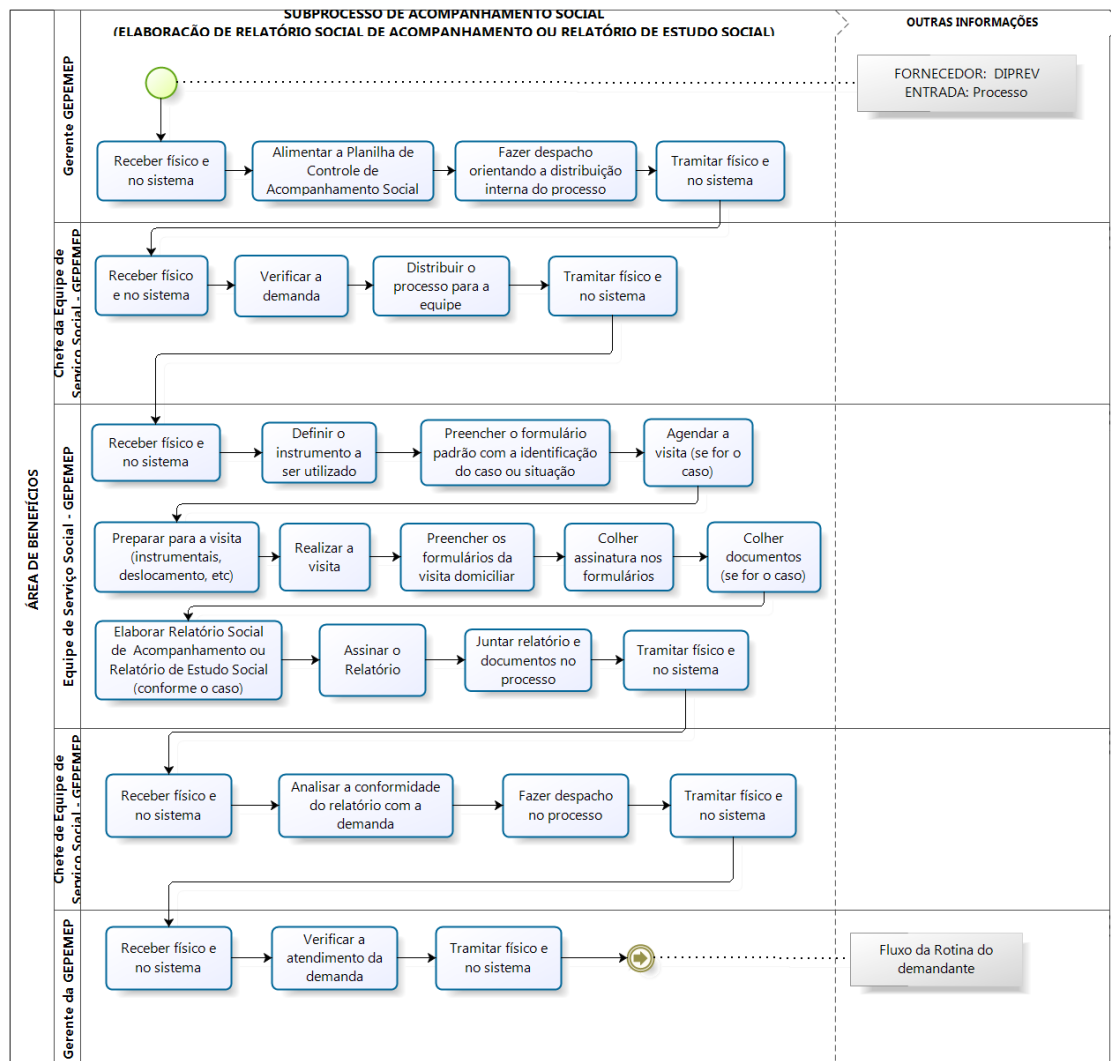
Formulários do Procedimento: Sem Formulário

b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 5): Tempo médio de resposta – Lançamento de desconto em Folha de Pagto.					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	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 ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

2.2.8 – Subprocesso de Acompanhamento Social

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

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

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

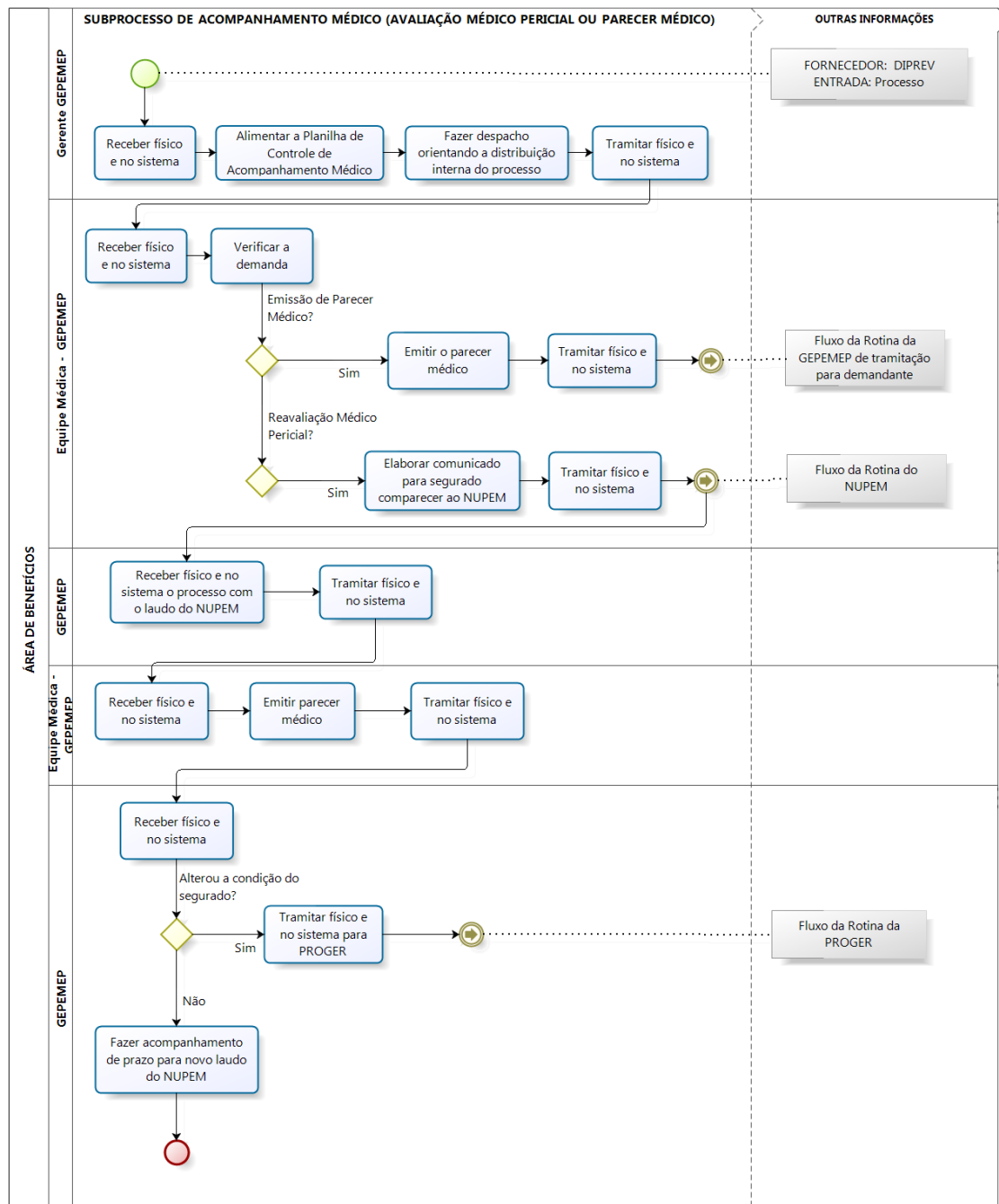
Formulários do Procedimento: Planilha de Acompanhamento Social (ANEXO X)
Formulário Padrão de Identificação do Caso ou situação - Psicossocial (ANEXO XI)
Formulário Padrão de Visita Domiciliar (ANEXO XII)

b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 5): Tempo médio de resposta – Elaboração do Relatório.					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPEMEP				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a verificação do atendimento da demanda ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 10 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<10	<10	<10	<10	<10
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: 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)

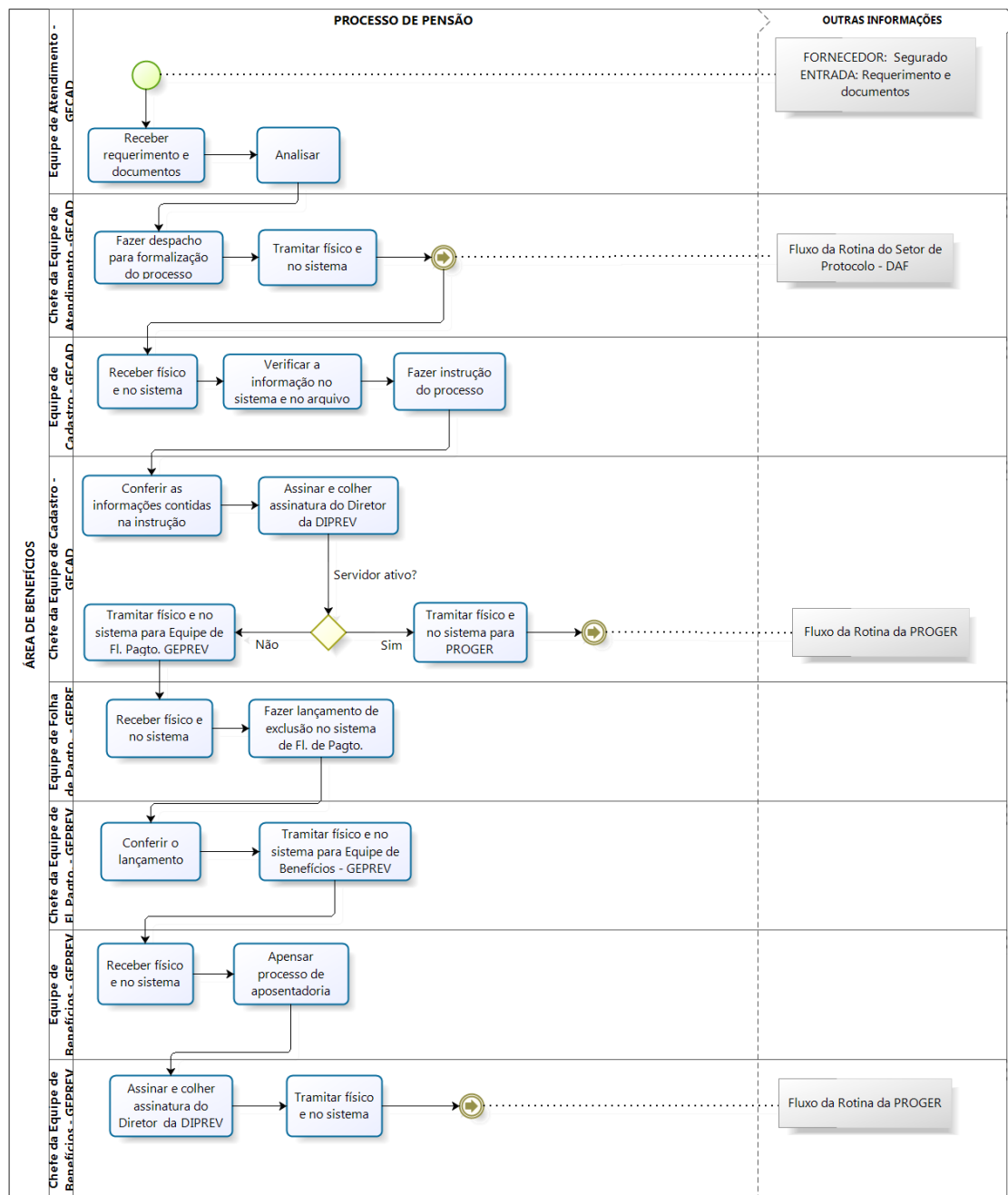
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 6): Tempo médio de resposta – Avaliação Médico Pericial ou Parecer Médico.					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e o trâmite do processo para PROGER.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPEMEP				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite para PROGER ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: 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	

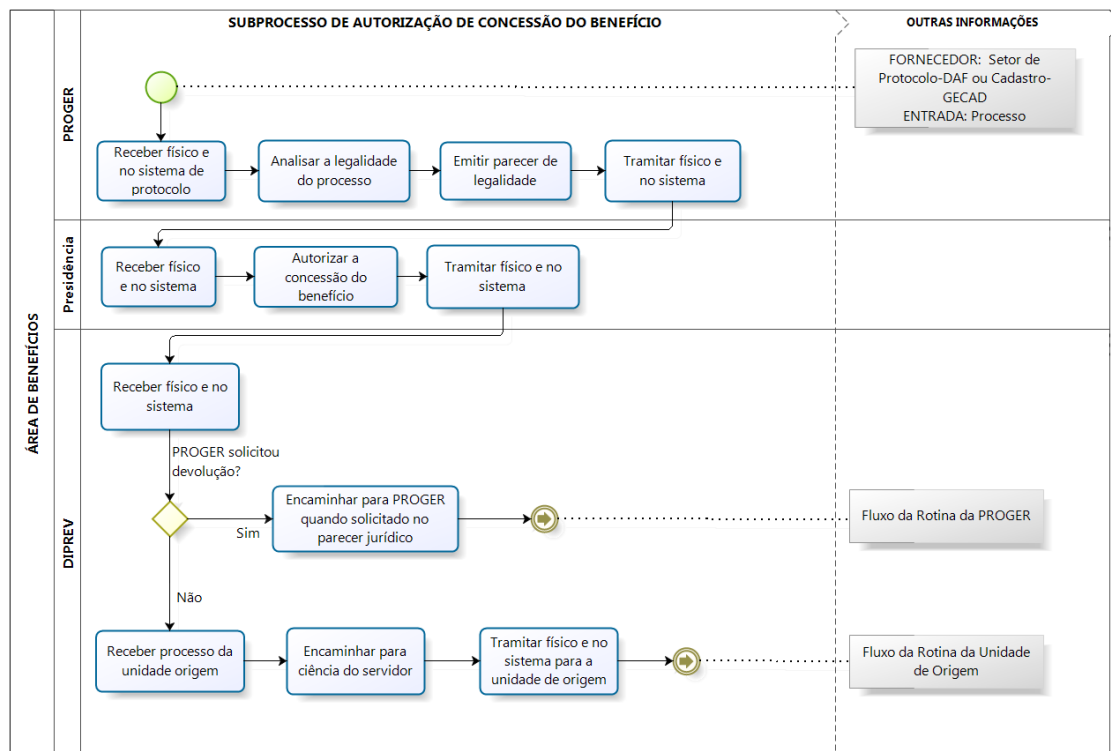
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 6): Tempo médio de resposta – Processo de Pensão					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada requerimento e o encaminhamento para autuação do processo.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GECAD				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros, de entradas do processo na GECAD e de saídas para PROGER, no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento do processo e o encaminhamento para PROGER ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$ 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.				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Encaminhar os processos recebidos em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					

Projeto: Padronização de processos Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV Linhas de Ação: 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.					
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	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					

2.3.2 – Subprocesso de Autorização de Concessão do Benefício

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

Unidade Responsável pelo Procedimento: DIPREV – Diretoria de Previdência

Produto do Procedimento: Processo com Autorização para Concessão do Benefício

Formulários do Procedimento: Sem Formulário

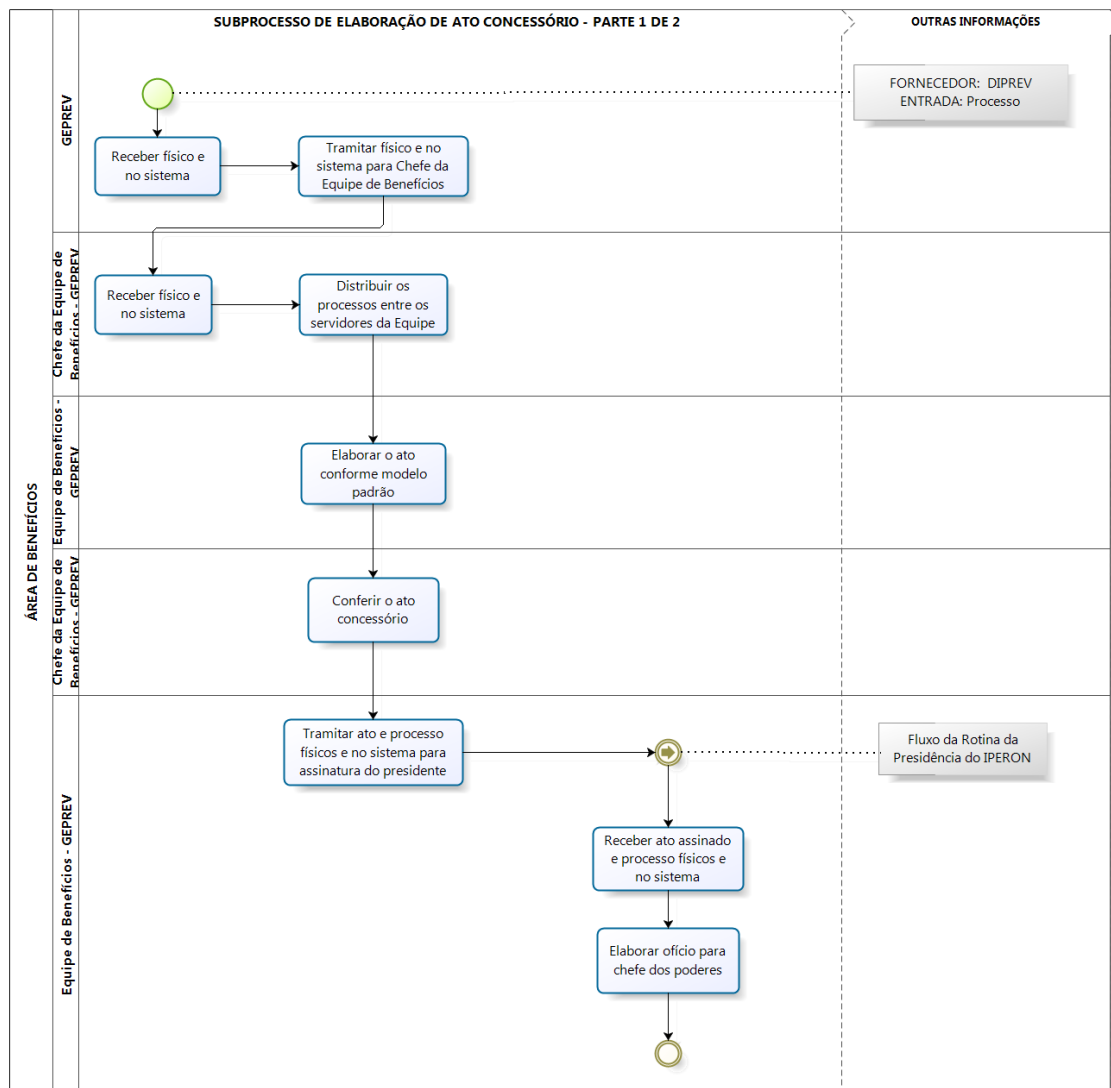
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

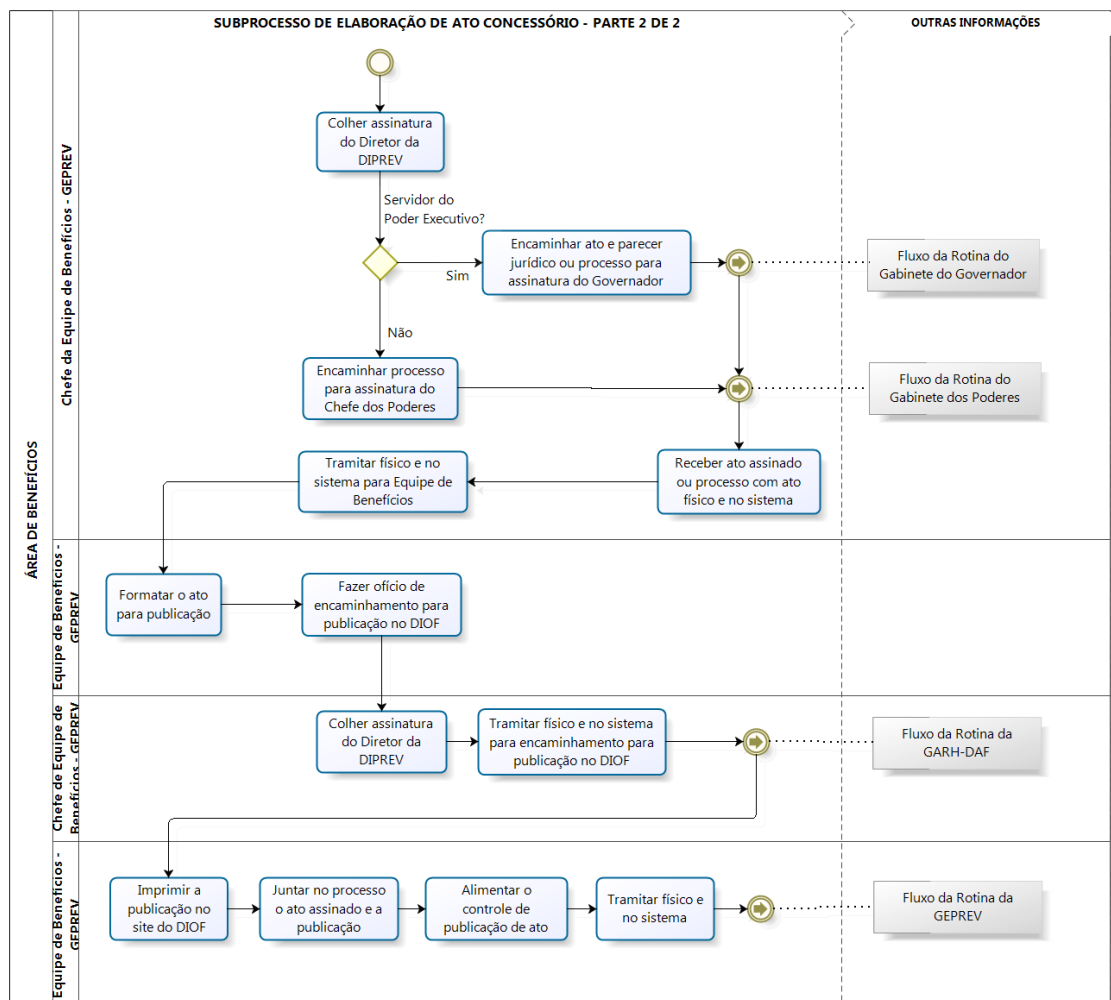
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO: Garantir agilidade nos trâmites dos processos de trabalho do IPERON para assegurar que o benefício chegue ao segurado e/ou dependente em tempo oportuno.					
INDICADOR (BE 2): Tempo médio de resposta – Autorização de Concessão de Benefício					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada processo e o encaminhamento após a autorização..				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das instâncias de assessoramento e decisão do IPERON				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o encaminhamento para unidade de origem (\sum dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$ 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.				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Obter a autorização de concessão do benefício em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: 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.					
O que mede	A relação entre os procedimentos de trabalho concluídos, os casos novos e os pendentes de conclusão.				
Para quê medir	Verificar a capacidade do IPERON em atender a sua demanda.				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e saídas no sistema de protocolo adotado pelo IPERON e lançamentos no sistema de cadastro				
Como medir	<p>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..</p> $TC = [PTC / (CN + CP)] * 100$ <p>Observações: Consideram-se concluídos os procedimentos encaminhados para outras unidades competentes ou arquivados, desde que atendam o padrão de conformidade para tal.</p>				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Reduzir a taxa de congestionamento <5%, até 2017.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	95%	95%	95%	95%	95%
INICIATIVAS ESTRATÉGIAS E PROJETOS					
<p>Iniciativa: Aprimorar o atendimento aos usuários do IPERON</p> <p>Projeto: Serviço de atendimento ao Usuário</p> <p>Gestor do Projeto: GECAD</p> <p>Linhas de Ação: Mutirão</p>					

2.3.3 – Subprocesso de Elaboração de Ato Concessório

a) Fluxo do Procedimento





SÍNTESE

Unidade Responsável pelo Procedimento: GEPREV – Gerência de Previdência

Produto do Procedimento: Ato Concessório Publicado

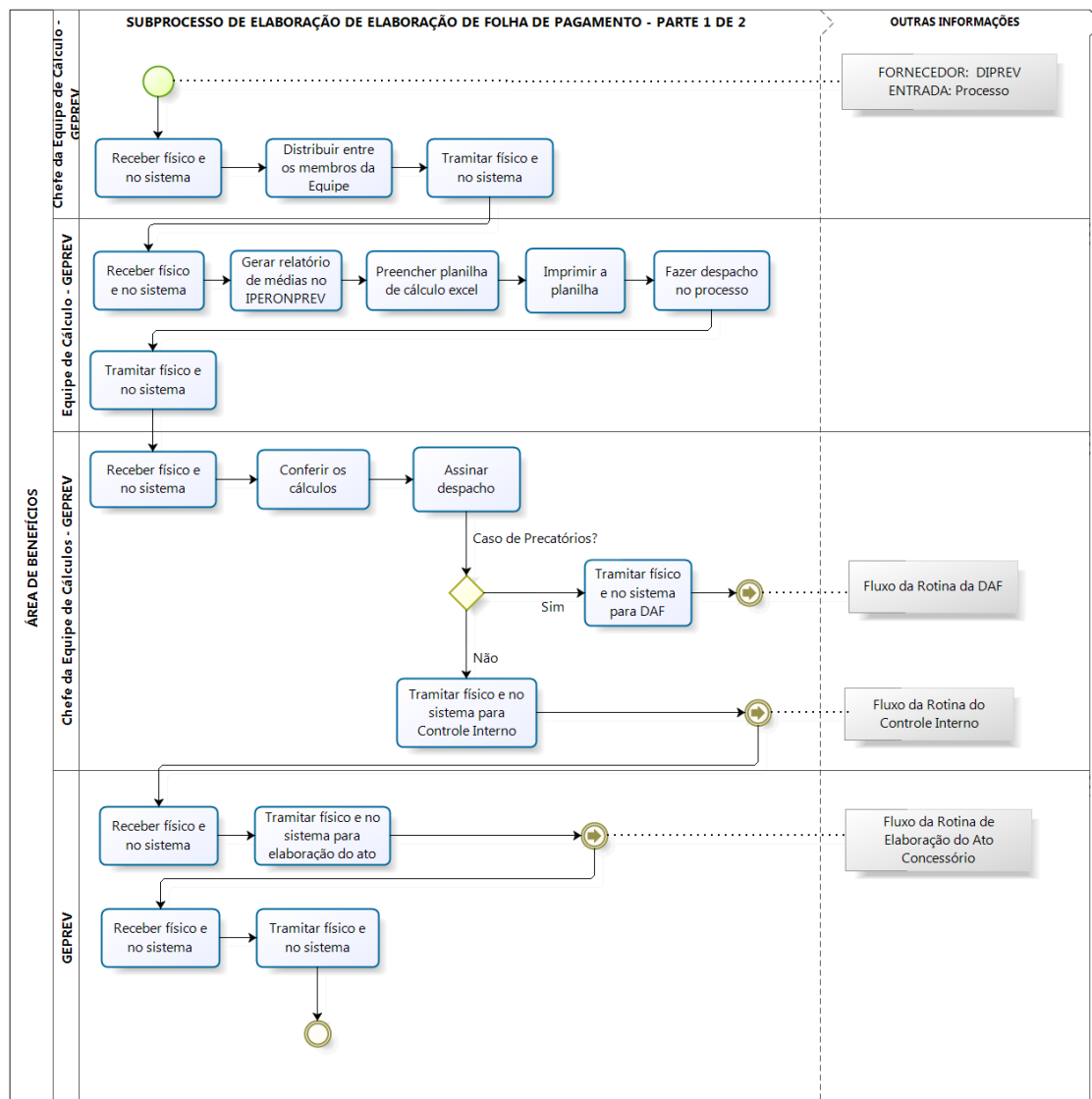
Formulários do Procedimento: Formulário: Ato concessório – ANEXO V
Padrão de formatação de Ato Concessório para Publicação – ANEXO VI

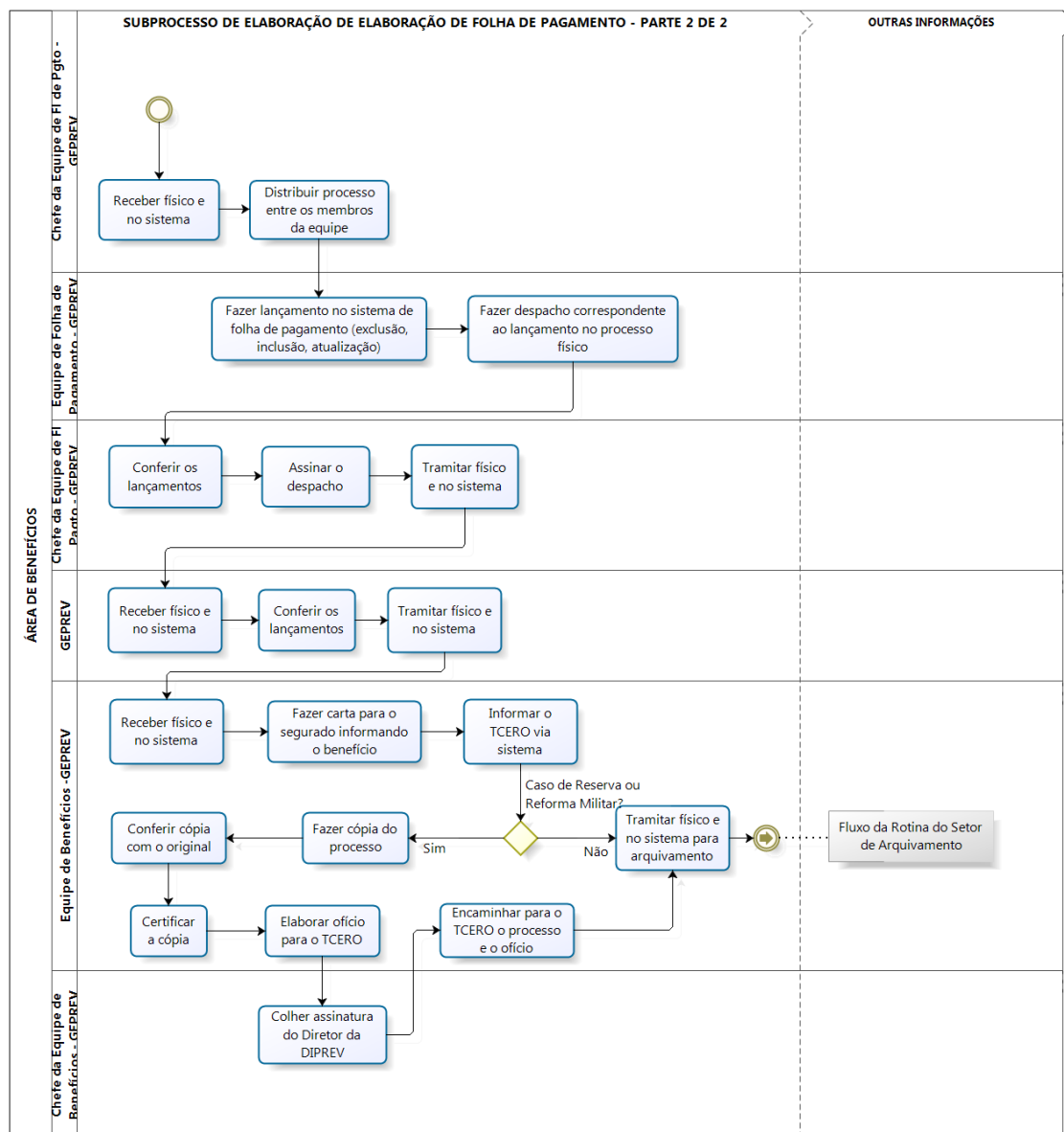
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 3): Tempo médio de resposta – Ato Concessório					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada processo e encaminhamento para publicação.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o encaminhamento para publicação (\sum dias) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). (\sum dias)/NPR				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Encaminhar ato concessório para publicação em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

2.3.4 – Subprocesso de Elaboração de Folha de Pagamento

a) Fluxo do Procedimento





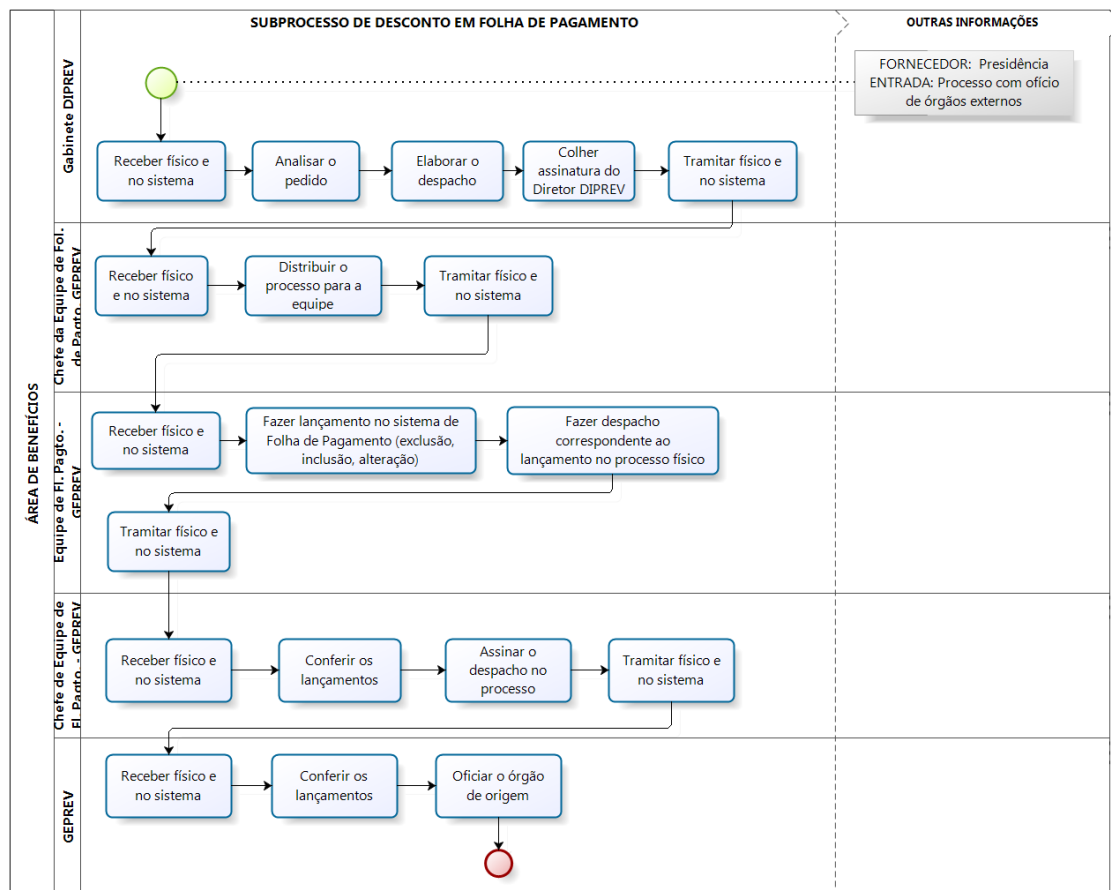
SÍNTESE
Unidade Responsável pelo Procedimento: GEPREV – Gerência de Previdência
Produto do Procedimento: Folha de Pagamento
Formulários do Procedimento: Relatório de Médias (IPERONPREV) – ANEXO VII Formulário: Planilha de Cálculos – ANEXO VIII Formulário: Check-list Padrão – ANEXO III Padrão de Carta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

b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 4): Tempo médio de resposta – Implantação do Benefício em Folha de Pagto.					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	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 ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Implantar benefício em folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

2.3.5 – Subprocesso de Desconto em Folha de Pagamento

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

Unidade Responsável pelo Procedimento: GEPREV – Gerência de Previdência

Produto do Procedimento: Lançamento no sistema de Folha de Pagamento

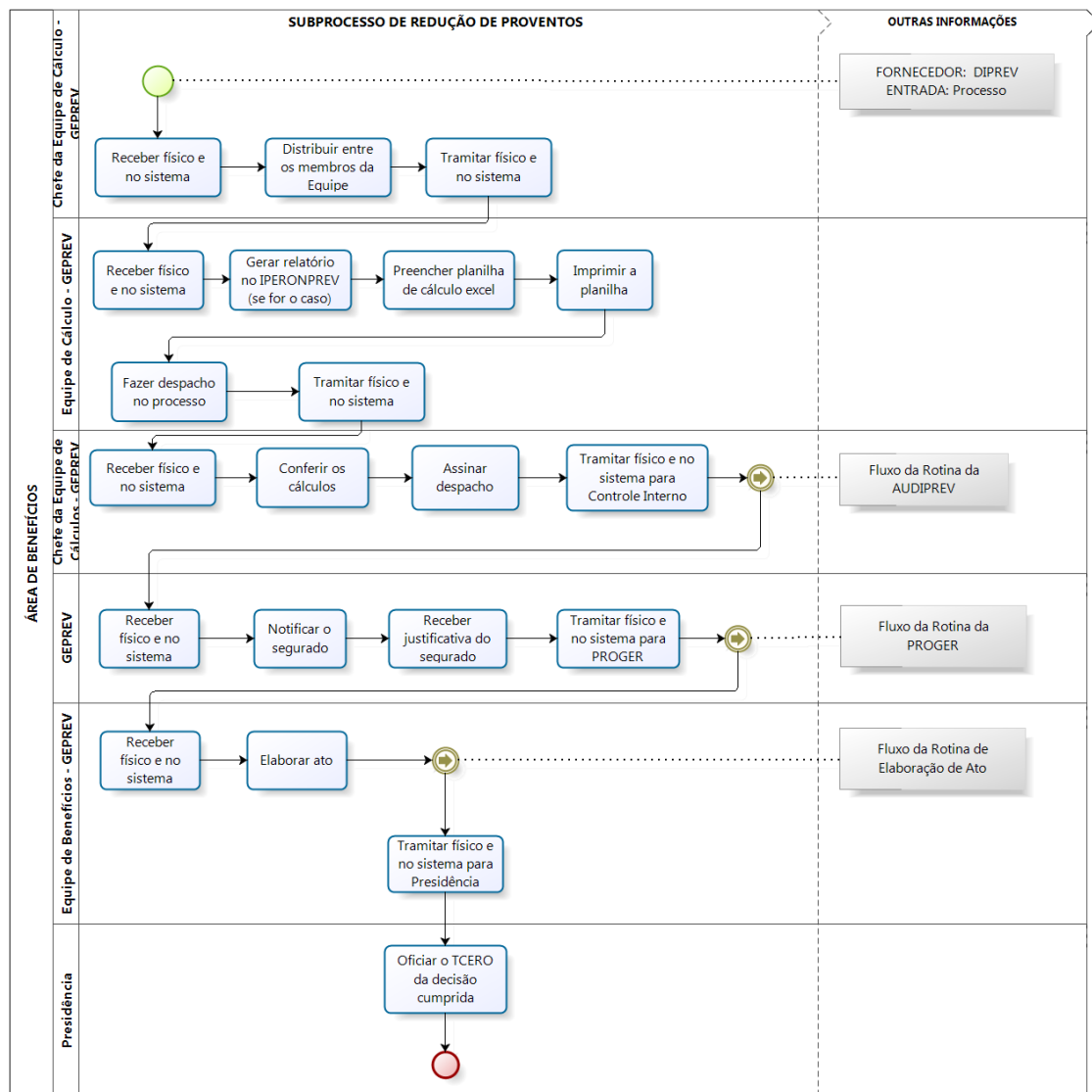
Formulários do Procedimento: Sem Formulário

b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 5): Tempo médio de resposta – Lançamento de desconto em Folha de Pagto.					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	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 ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

2.3.6 – Subprocesso de Redução de Proventos

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

Unidade Responsável pelo Procedimento: GEPREV – Gerência de Previdêcia

Produto do Procedimento: Lançamento no sistema de Folha de Pagamento

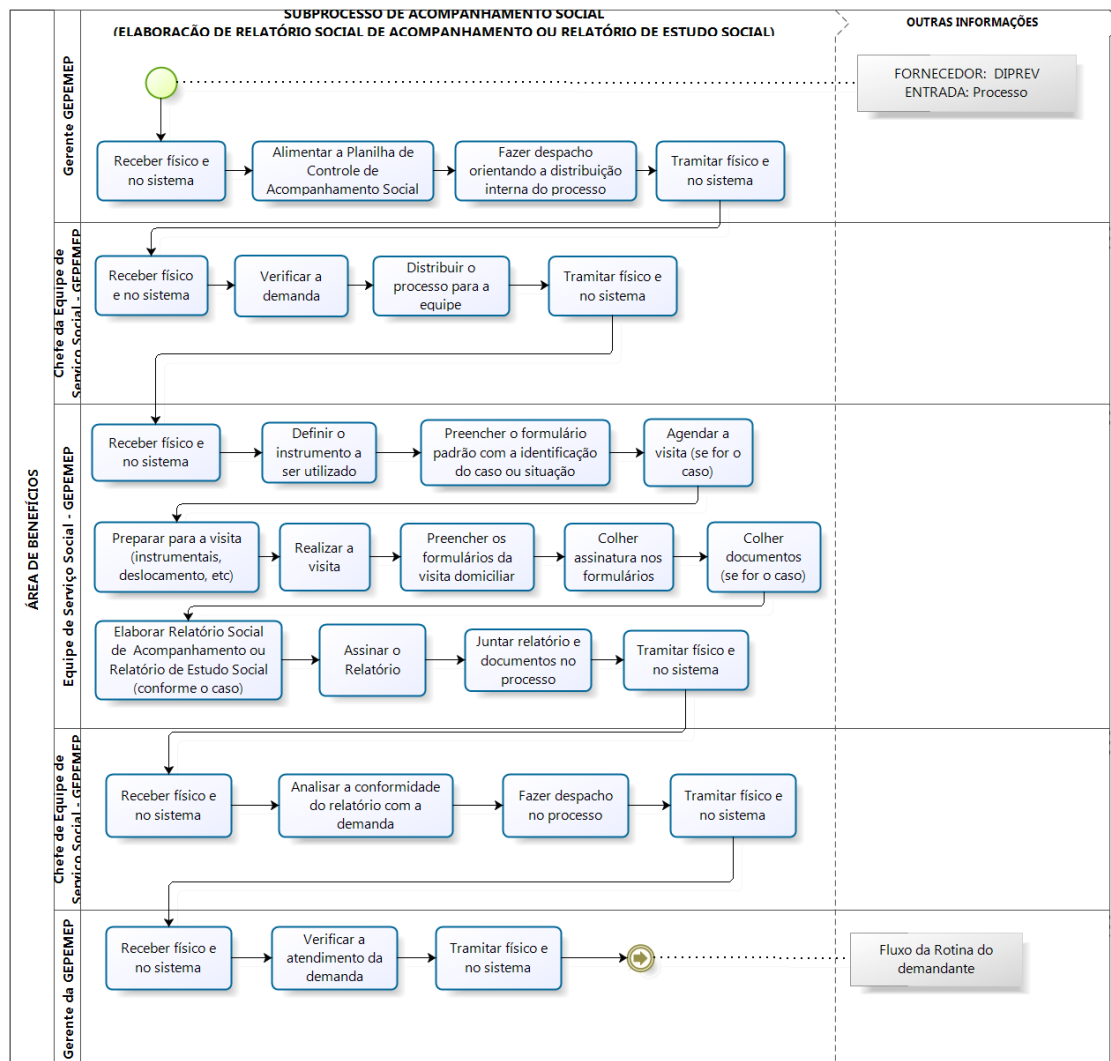
Formulários do Procedimento: Sem Formulário

b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 5): Tempo médio de resposta – Lançamento de desconto em Folha de Pagto.					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	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 ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

2.3.7 – Subprocesso de Acompanhamento Social

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

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

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

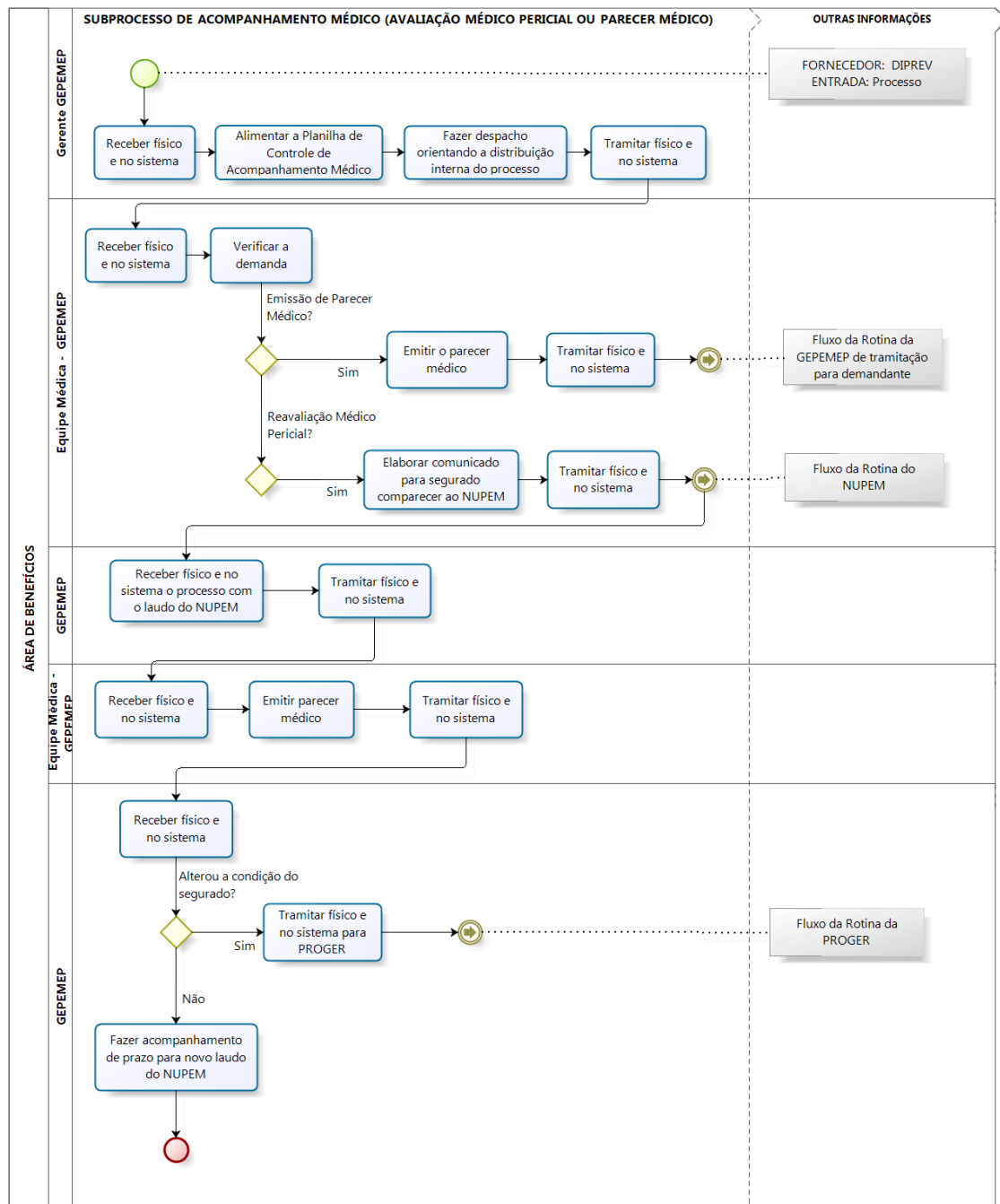
Formulários Procedimento: Planilha de Controle Acompanhamento Social (ANEXO X)
Formulário Padrão de Identificação do Caso ou situação - Psicossocial (ANEXO XI)
Formulário Padrão de Visita Domiciliar (ANEXO XII)

b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 5): Tempo médio de resposta – Elaboração do Relatório.					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPEMEP				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite após a verificação do atendimento da demanda ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Fazer lançamento de desconto no sistema de folha de pagamento em tempo médio inferior a 10 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<10	<10	<10	<10	<10
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

2.3.8 – 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: Planilha de Controle de Acompanhamento Médico (ANEXO XIII)

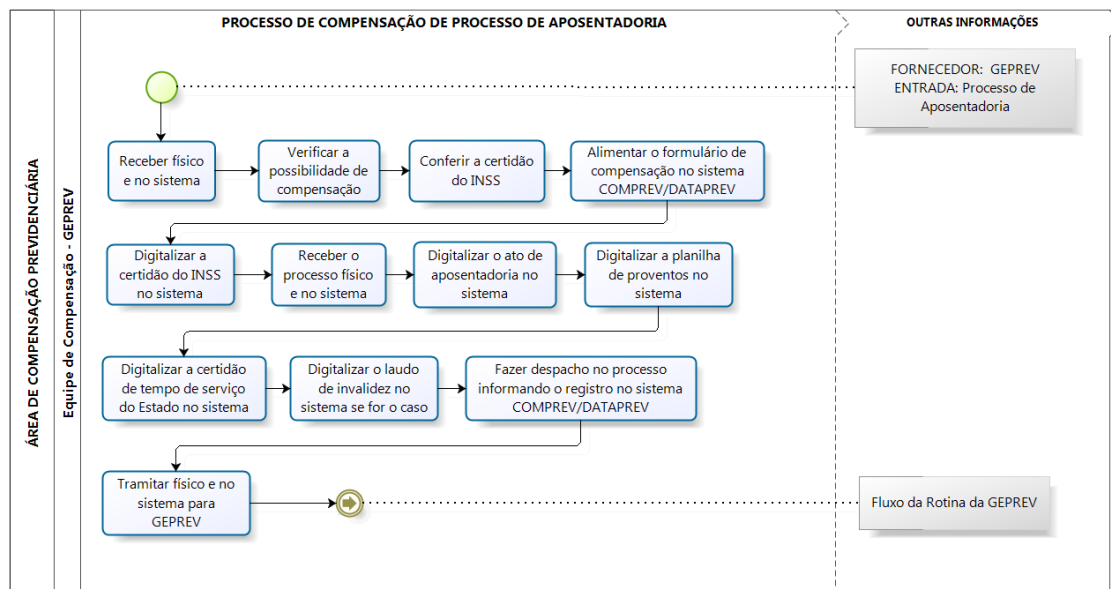
b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (BE 6): Tempo médio de resposta – Avaliação Médico Pericial ou Parecer Médico.					
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento do processo oriundo da DIPREV e o trâmite do processo para PROGER				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPEMEP				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite para PROGER ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Elaborar Avaliação Médico Pericial ou Parecer Médico em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

III - Área Compensação de Processo Previdenciário

3.1 – Processo de Compensação de Aposentadoria

a) Fluxo do Procedimento



SÍNTESE

Unidade Responsável pelo Procedimento: GEPREV – Gerência de Previdência

Produto do Procedimento: Processo de Compensação de Aposentadoria

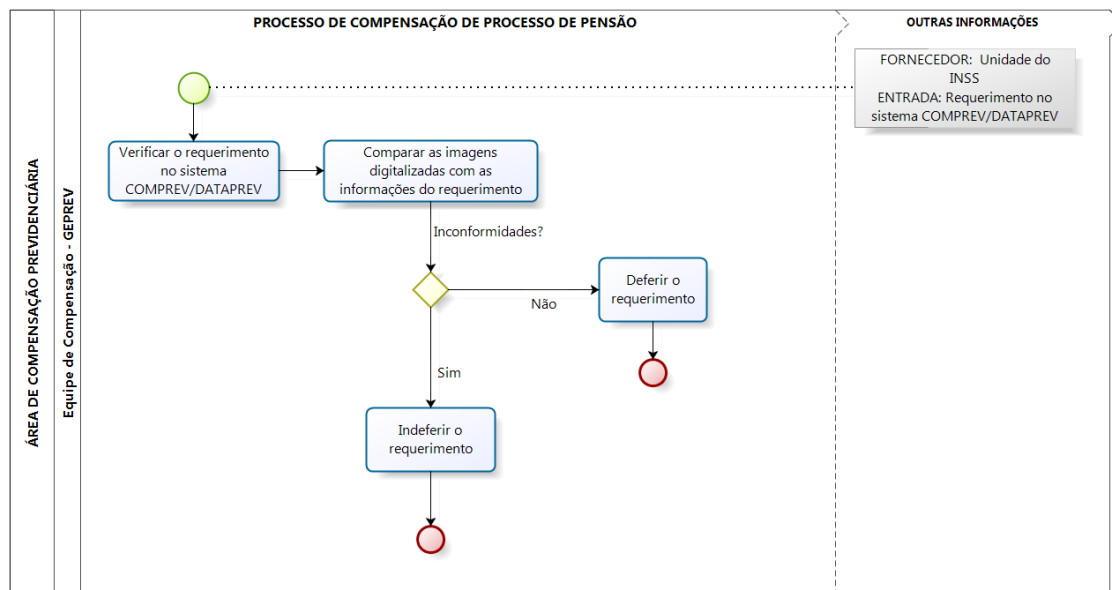
Formulários do Procedimento: Sem Formulário

b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (CP1): Tempo médio de resposta – Processo de Compensação de Aposentadoria					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPEMEP				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite para GEPREV após a compensação ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Fazer procedimento de compensação de aposentadoria em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

3.2 – Processo de Compensação de Pensão

a) Fluxo do Procedimento



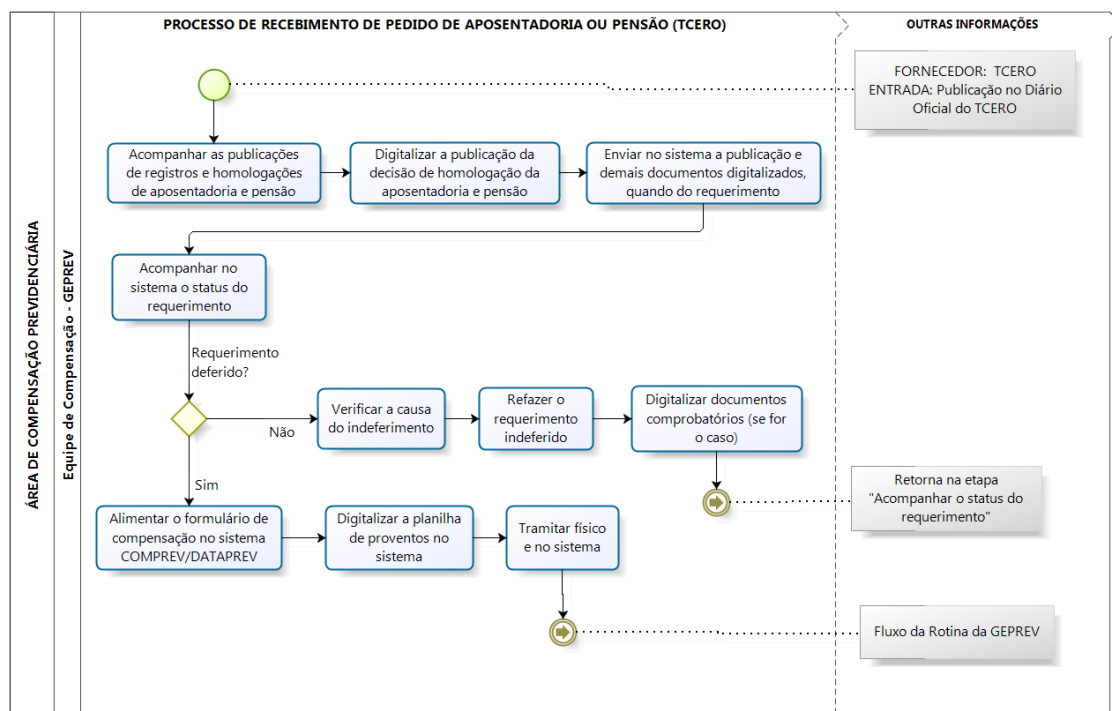
SÍNTESE
Unidade Responsável pelo Procedimento: GEPREV – Gerência de Previdência
Produto do Procedimento: Processo de Compensação de Pensão
Formulários do Procedimento: Sem Formulário

b) Cadastro do Indicadores do Procedimento

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (CP2): Tempo médio de resposta – Processo de Compensação de Pensão					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite para GEPREV após a compensação ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Fazer procedimento de compensação de pensão em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					

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

a) Fluxo do Procedimento



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

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Dar celeridade e eficiência aos procedimentos operacionais					
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 (CP3): Tempo médio de resposta – Processo de Compensação de Aposentadoria ou Pensão					
O que mede	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.				
Para quê medir	Avaliar o grau de eficiência das Equipes da GEPREV				
Quem mede	Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica do IPERON.				
Quando medir	Trimestralmente				
Onde medir	Registros de entradas e de saídas do processo no sistema de protocolo adotado pelo IPERON				
Como medir	Somatório das quantidades de dias úteis decorridos entre o recebimento dos processos e o trâmite para GEPREV após a compensação ($\sum \text{dias}$) dividido pelo Número de Processos Recebidos (NPR) no Período Analisado (NPR). $(\sum \text{dias})/\text{NPR}$				
Situação inicial	Não mensurado				
Metas	Fazer procedimento de compensação de aposentadoria ou pensão em tempo médio inferior a 2 dias úteis.				
	2017	2018	2019	2020	2021
	<2	<2	<2	<2	<2
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS E PROJETOS					
Iniciativa: Melhorar os processos de trabalho do IPERON					
Projeto: Padronização de processos					
Gestor do Projeto: Assessoria de Planejamento, DIPREV, COOSIST, GRH e DIPREV					
Linhas de Ação: Informatização, desenvolvimento de Competências, monitoramento e avaliação					