



Pense **NOVO** Faça
Diferente

Gestão por processos

A Previdência

é **Social**

**Presente nos Municípios com mais de
20.000 habitantes.**

**A cada 3 Municípios 2 têm FPM menor que
renda da Previdência Social.**

Previdência em Números:

Atendimentos: 200 mil

Processos físicos: 40 mil

Papel: 5 toneladas

Caixas-arquivos: 1.000

Estantes: 28

Área: 32 m²

Previdência em Números:

Agências da Previdência Social: 1.380

Tempo Médio Concessão: 30 min

Benefícios: 29.806.756

Valor da folha: R\$ 24.020.532.056,20

Uma das maiores folha da América Latina

Desenvolvimento organizacional

Rede colaborativa

Melhoria da gestão pública

Padrões de qualidade e racionalidade

Melhoria do desempenho institucional

Inovação institucional

Racionalização de processos

Missão

Garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com objetivo de promover o bem-estar social.

Visão

Ser reconhecida como patrimônio do trabalhador e sua família, pela sustentabilidade dos regimes previdenciários e pela excelência na gestão, cobertura e atendimento.

Plano Plurianual
2012 - 2015

Resultados para a Sociedade

Fortalecimento da proteção social

Participação

Promover ações de inclusão e permanência no sistema previdenciário

Efetividade

Promover a melhoria da qualidade dos serviços previdenciários

Governança

Fomentar políticas e ações de sustentabilidade dos regimes previdenciários

Processos Internos

Ampliação da cobertura

Aprimorar as informações sobre o perfil do cidadão e o mercado de trabalho

Fortalecer a educação previdenciária com foco na inclusão e fidelização

Excelência do atendimento e controle social

Promover o reconhecimento automático de direito

Aperfeiçoar as decisões e minimizar as ocorrências de litígios

Garantir o pagamento de benefícios com qualidade

Promover o acesso à informação de forma transparente e tempestiva

Aprimorar a prevenção de riscos ocupacionais e mitigar os efeitos da incapacidade laboral

Contribuir com a qualidade de vida dos contribuintes e beneficiários no envelhecimento ativo

Eficácia na supervisão

Intensificar a fiscalização dos regimes próprios e das entidades fechadas de previdência complementar

Inovação da gestão

Simplificar e desburocratizar normas e uniformizar os processos previdenciários

Promover políticas de sustentabilidade do sistema previdenciário

Fortalecer os controles internos, o combate às fraudes, a gestão de riscos e a segurança institucional

Aprendizado e Crescimento

Gestão estratégica de pessoas

Otimizar o quadro de pessoal e desenvolver competências compatíveis com os objetivos institucionais

Ética
Respeito
Segurança
Transparência
Profissionalismo

Desenvolver cultura voltada aos valores, aos resultados e à responsabilidade socioambiental

Promover a valorização e a qualidade de vida das pessoas

Modernização da infraestrutura e otimização dos recursos

Prover soluções em ambiente tecnológico integrado, seguro e de alto desempenho

Ampliar e modernizar a rede de atendimento da Previdência Social

Aperfeiçoar a aplicação dos recursos

Governança para Resultados





29/02/2012 às 15:45:00 - Navegador

Caro usuário, o sistema foi homologado no navegador Firefox, assim sugerimos a utilização deste. [Clique aqui e baixe a versão 10. ...](#)

[Click no nome da unidade para selecionar ---->](#)

BRASIL

[<--- Click no nome da unidade para selecionar](#)

Atendimento

Indicadores

Agenda - SAE

Agenda - PM

Supervisão

Perfil

HOJE Atualizado em 26/11/2012 às 21:51:14.

Tipo	Agendado	Espontâneo	Perícia Médica	Total
Senhas Distribuídas	25.819	160.353	31.691	217.863
Aguardando	18	40	52	110
Servidores em atendimento	52	117	44	213
Concluídos	25.749	160.196	31.595	217.540
TME	00:24:13	00:31:52	00:39:56	00:32:07
TMA	00:36:58	00:09:16	00:14:59	00:13:25

Aguardando há + de 2 horas

13	33	47	93
----	----	----	----

Agendamento

Agendado	Comparecido	Taxa
34.465	25.819	74,91 %

Atendimento

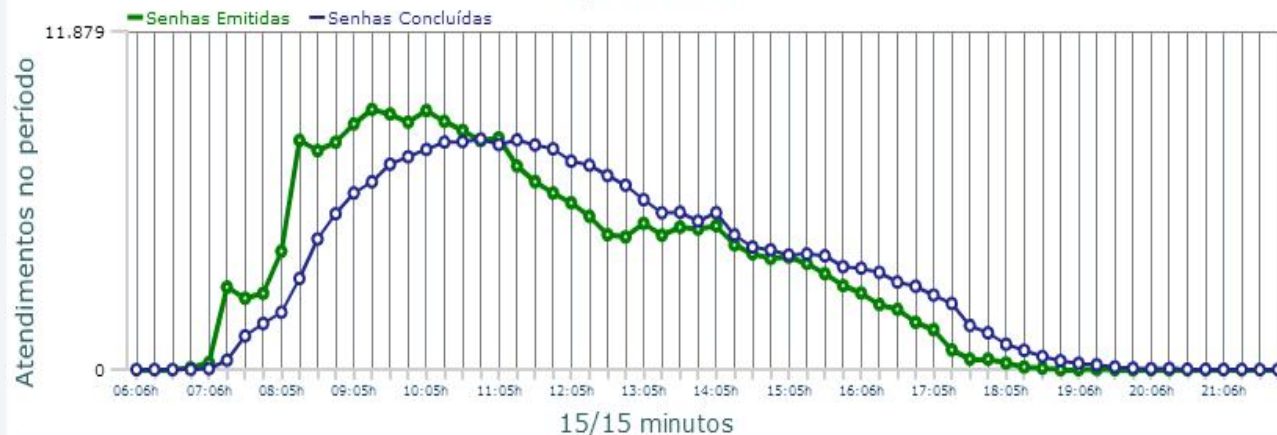
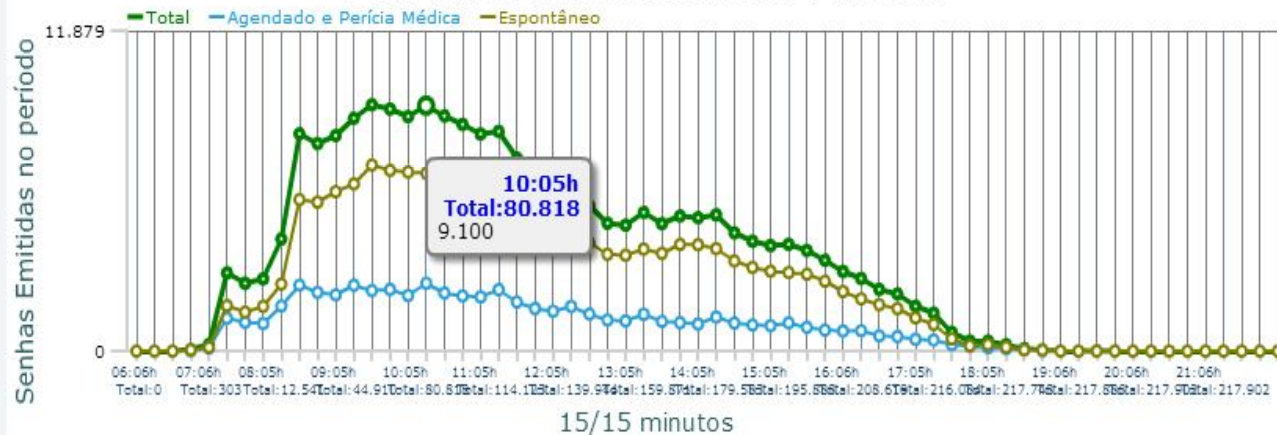
Início	Fim	Horas de Atendimento
7:00	19:00	12:00

Retrato da Unidade

Histórico

Detalhar

EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO AGORA





29/02/2012 às 15:45:00 - Navegador

Caro usuário, o sistema foi homologado no navegador Firefox, assim sugerimos a utilização deste. [Clique aqui e baixe a versão 10. ...](#)

BRASIL

[Click no nome da unidade para selecionar ---->](#)

[<--- Click no nome da unidade para selecionar](#)

Atendimento

Indicadores

Agenda - SAE

Agenda - PM

Supervisão

Perfil



Processos Represados (> 75 dias)

26.628



Processos que impactam no IMA-GDASS (> 45 dias)

12.103



Ouidoria (> 365 dias)

10.942




[Análise gráfica](#)

O indicador IMA-GDASS apresentado na sala de monitoramento deve ser utilizado apenas como auxiliar na gestão deste indicador. A informação oficial do IMA-GDASS é publicada mensalmente e pode ser encontrada no SUIBE.

- Estratégia em ação
- Melhoria de processos
- Execução de processos



Sistema de Diagnóstico de Processos



PREVIDÊNCIA SOCIAL
MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Sistema de Diagnósticos de Processos e Produção Documental

Diagnósticos ▾ | Usuários ▾ | Meu Perfil ▾ | Relatórios ▾ | Instruções | Usuário: Danisio Calixto Cavalcante - Admin | Perfil: Administrador | Sair

Diagnósticos - Lista de diagnósticos

Órgão/Entidade: * Entrevistador: Situação: Concluído Em Andamento Suspenso Arquivado

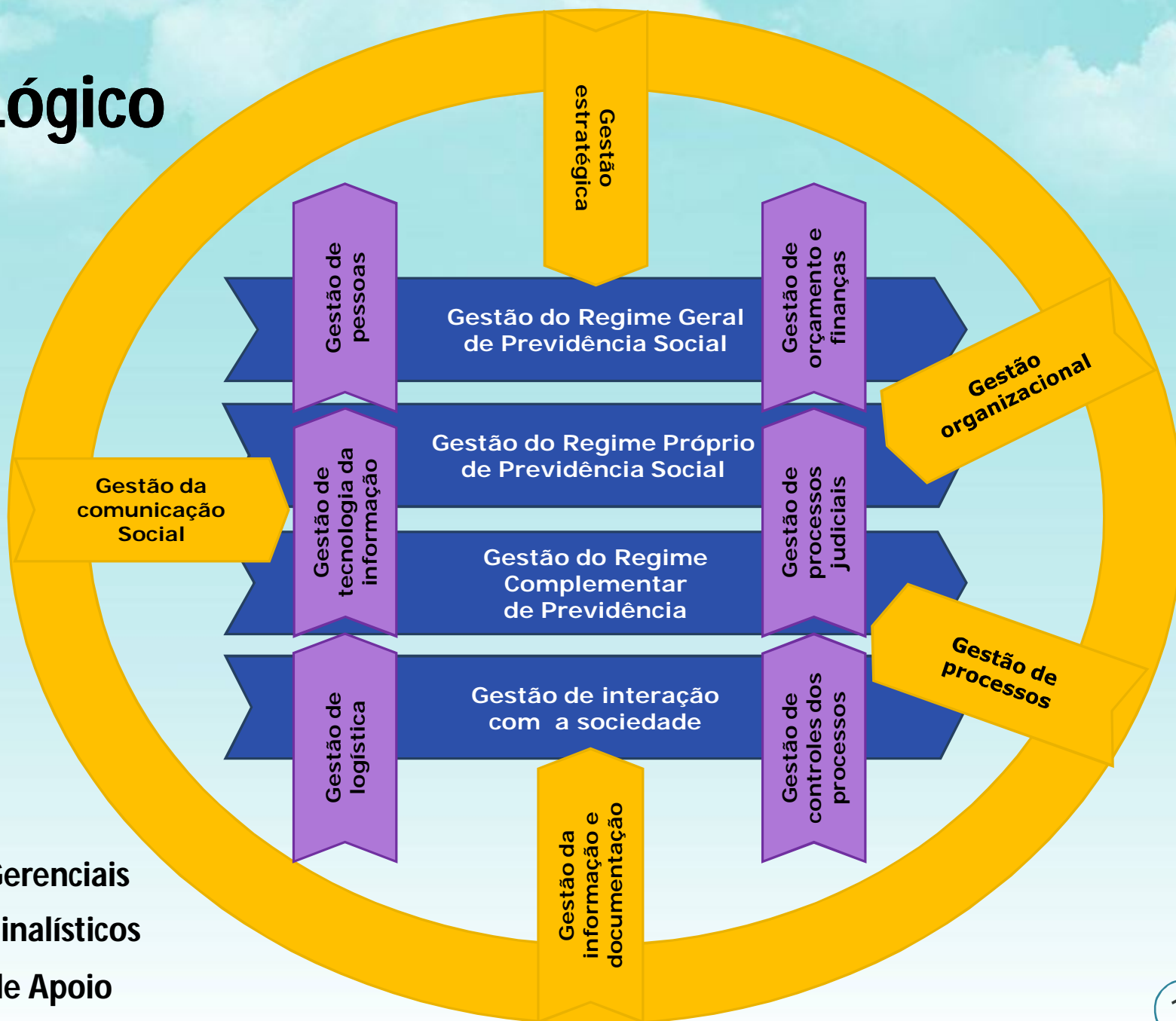
Nome Entrevistado	Unidade/Sigla	Responsável	Situação	Operações
Nenhum registro encontrado.				

Diagnóstico **Módulos**

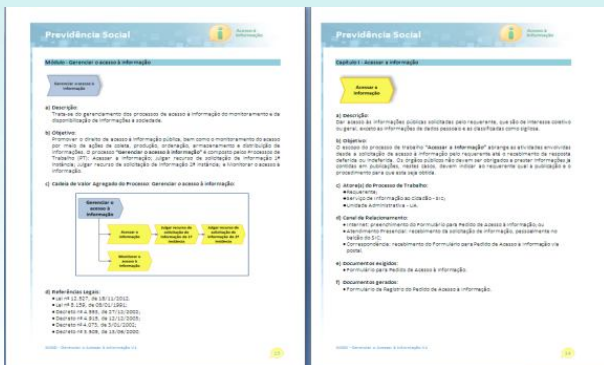
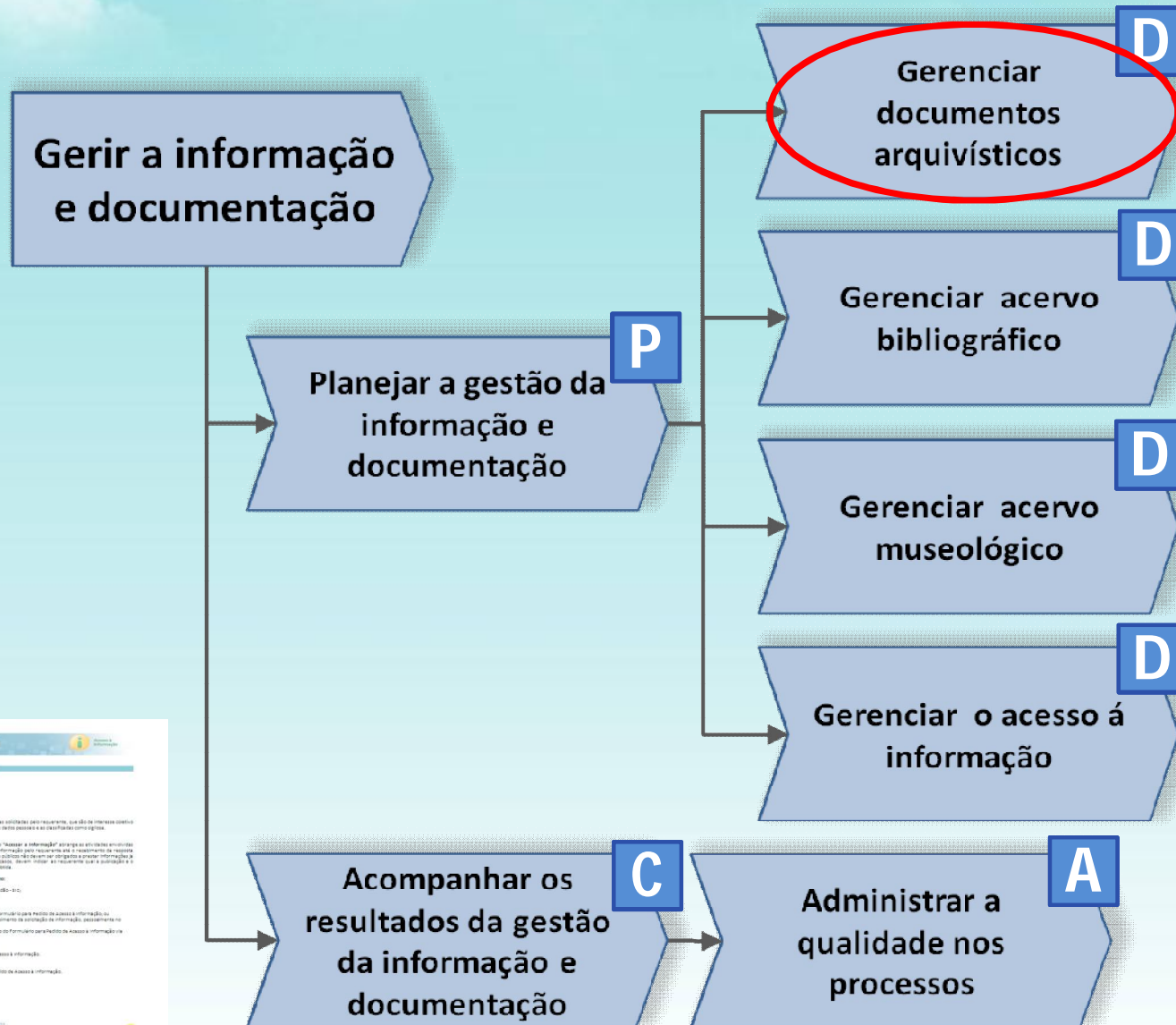
<input checked="" type="checkbox"/> Concluído	<input checked="" type="checkbox"/> Concluído
<input checked="" type="checkbox"/> Em Andamento	<input checked="" type="checkbox"/> Em Andamento
<input checked="" type="checkbox"/> Suspenso	<input checked="" type="checkbox"/> Não se Aplica
<input checked="" type="checkbox"/> Arquivado	<input type="checkbox"/> Não Iniciado

Versão 2.0 - Build: 10753 - 25/04/2012

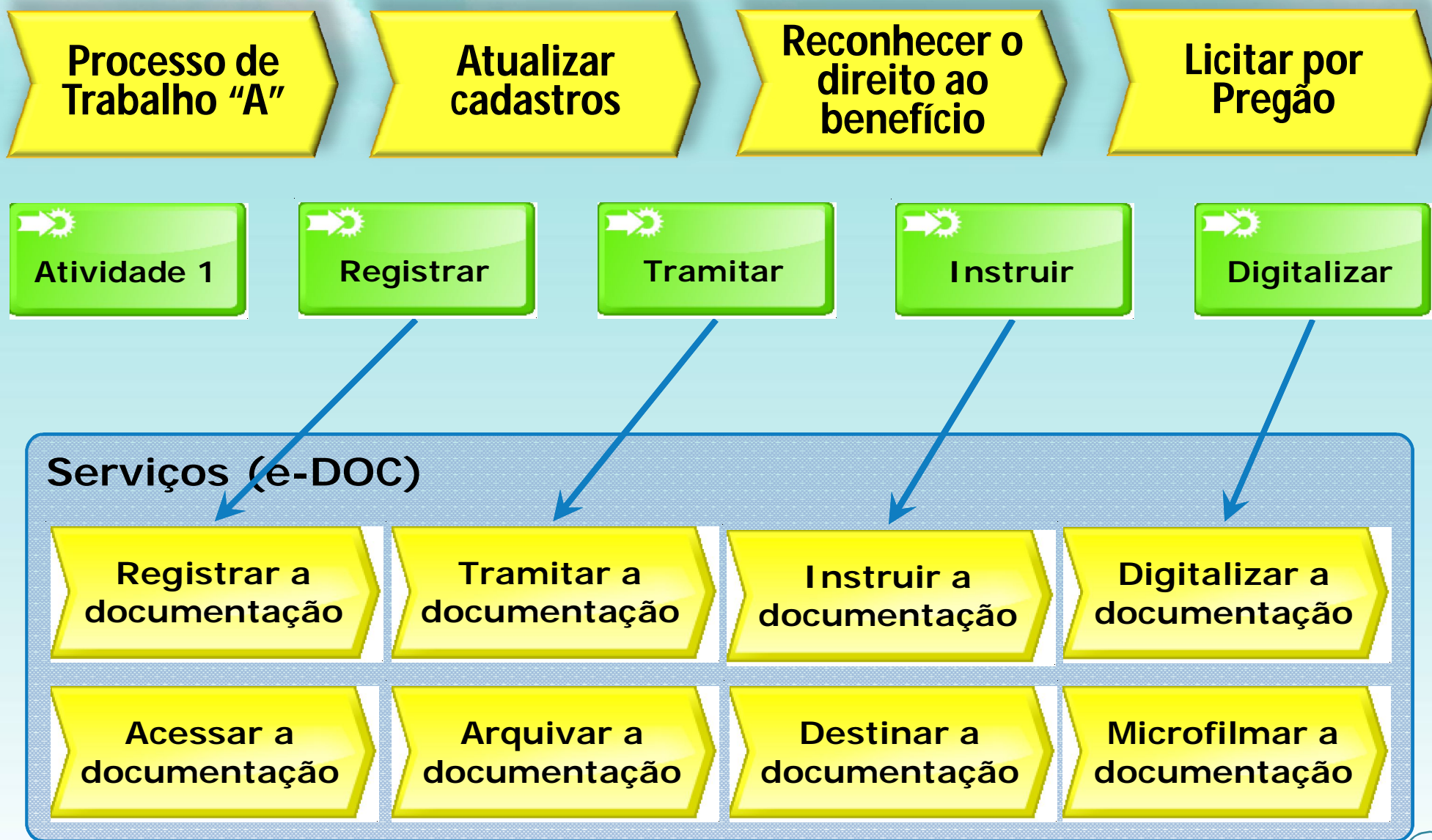
Modelo Lógico

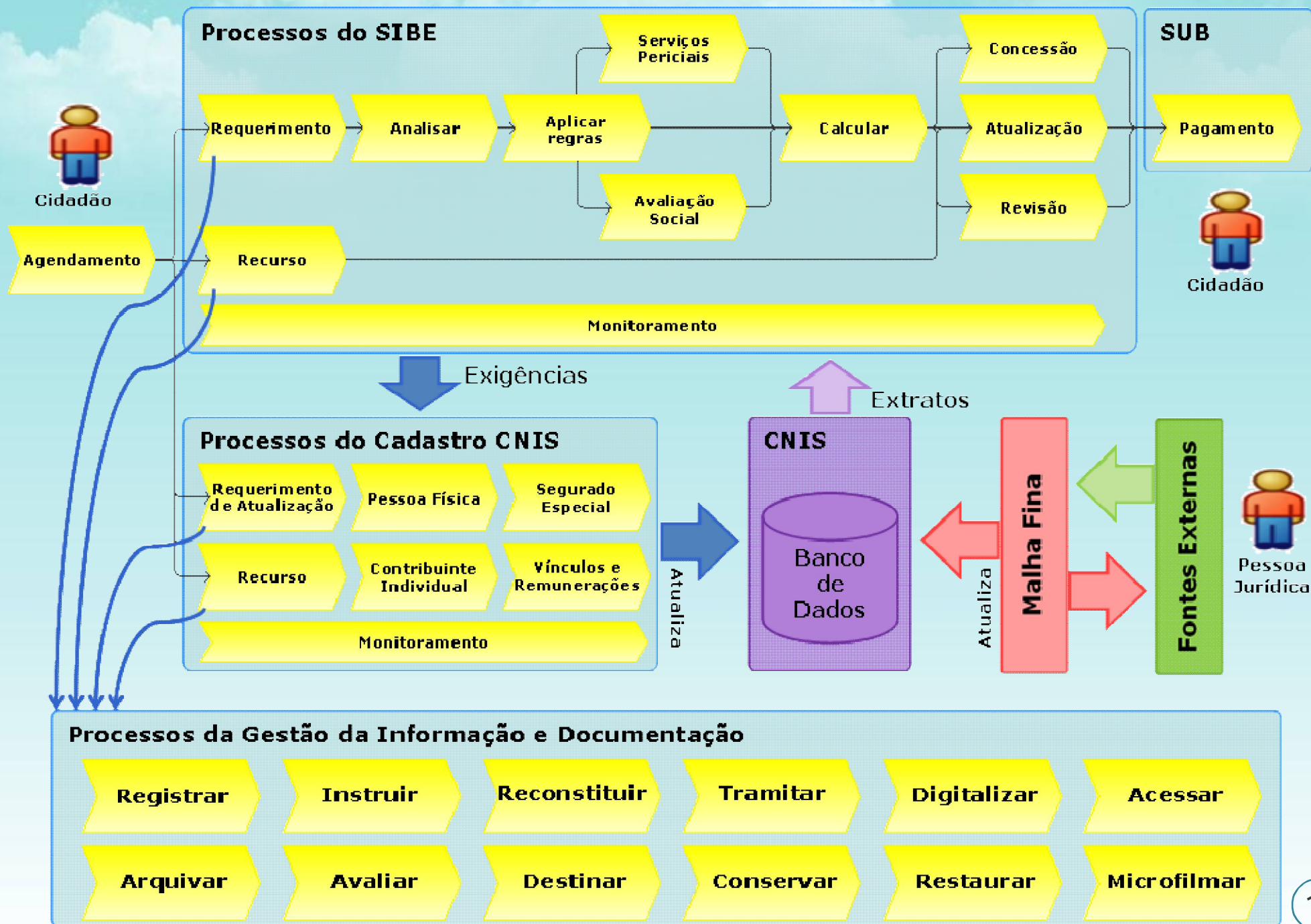


Macroprocesso: Gestão da informação e documentação



Priorização dos Processos (Serviços)





Gestão da Informação Corporativa

EIM = BSC + BPM + ECM...

BSC	BPM	Gestão de Documentos	Gestão de Registros
<ul style="list-style-type: none">•Planejamento Estratégico;•Painel Estratégico;•Monitoramento e Avaliação Estratégica;•Pensamento Sistêmico.	<ul style="list-style-type: none">•Rotas pré-definidas para revisão aprovação;•Atribuição de tarefas e rastreabilidade;•Workflow <i>Ad Hoc</i>;•Workflow estruturado e roteamento dinâmico;•Notificações durante todo o ciclo de vida.	<ul style="list-style-type: none">•Proteção da Informação;•Políticas e Normas;•Taxonomia;•Classificação e Temporalidade;•Biblioteca de documentos;•Arquivo físico;•Dgitalização, indexação;	<ul style="list-style-type: none">•Regras corporativas;•Captura e gestão de e-mails;•Política de retenção;•Trilhas de auditorias;•Captura e busca;•Metadados;•Alertas;•Fontes de conteúdo distribuídas;

Desafios

Processos comuns na Administração Pública:

- Gestão da Informação e Documentação;
- Acesso à informação;
- Contratações;
- Gestão de Pessoas;
- Etc.





Pense ^{Novo} Faça
Diferente

***“Não seremos limitados pela informação que temos.
Seremos limitados por nossa habilidade de processar
esta informação.”***

Peter Drucker



Pense Novo Faça
Diferente

Nicir Chaves

Assessora de Gestão Estratégica e Inovação Institucional

Ministério da Previdência Social

nicir.chaves@previdencia.gov.br