



## GOIÁS PREVIDÊNCIA - GOIASPREV

### PROC001 – Processo de Concessão de Benefícios de Pensão por Morte

#### PROPOSTA DE MELHORIA

**FINALIDADE DO PROCESSO:** Conceder benefício previdenciário aos dependentes em virtude da morte do segurado, com base na legislação vigente na data do óbito

**ESCOPO DO PROCESSO:** Da solicitação do benefício pelo interessado (entrega do Requerimento para Concessão de Pensão preenchido com os documentos necessários anexados) até a resposta da GOIASPREV ao solicitante e o arquivamento do processo

**CLIENTE DO PROCESSO:** Beneficiários de pensão por morte do segurado conforme Lei Complementar n°. 77/2010, aplicável às pensões em que o óbito tenha ocorrido a partir de 27 de janeiro de 2010

**RESPONSÁVEL PELO PROCESSO:** Diretoria de Previdência da GOIASPREV

**OBJETIVO DA OTIMIZAÇÃO DO PROCESSO:** Implementar melhorias ao processo visando maior produtividade e excelência na prestação do serviço.

#### ANÁLISE E MELHORIA

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
1 - Quantidade significativa de processos mal instruídos causando excesso de diligências,	1.1 - Ausência e/ou defasagem de documentos orientativos (instrução normativa, cartilhas,	1.1.1 - Criar check list e revisar formulário				Processos bem instruídos sem a necessidade de retrabalho e/ou diligências gerando celeridade no tempo total de
		1.1.2 - Criar instrução normativa que obrigue as organizações a				

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
retrabalho e consequentemente prejuízo no tempo total no atendimento da solicitação.	procedimentos, check lists,...) que detalhem todo o fluxo deste processo, suas atividades e a responsabilidade de cada ator participante etc.	utilizarem o formulário e o check list elaborado pela GOIASPREV				atendimento da solicitação
		1.1.3 - Divulgar formulário, check list e instrução normativa.				
		1.1.4 - Orientar as organizações na utilização do formulário e conferência de documentação do check list				
	1.2 - Falha na comunicação entre a GOIASPREV e as organizações quanto à instrução para a formalização de processos inclusive a padronização dos documentos para abertura de processos	1.2.1 - Criar canal de comunicação efetivo entre a GOIASPREV e as organizações que formalizam os processos				
	1.3 - Falta de orientação no protocolo da GOIASPREV para não aceitar processos mal instruídos e abertura de processo com documentos faltando.	1.3.1 - Orientar o protocolo na utilização do formulário e conferência de documentação do check list				
	1.4 - Os RH's dos órgãos, na sua maioria, não participam dos treinamentos, oficinas, capacitações. Sempre os mesmos órgãos participam.	1.4.1 - Promover capacitação periódica dos RH's das organizações.				
2 - Incoerência nas decisões do Conselho Estadual de Previdência - CEP em processos com	2.1 - Entendimentos não pacificados entre os conselheiros do CEP, que manifestam de maneira	2.1.1 - Instituir prática de revisão de relatórios emitidos pelo CEP de acordo com as normas do mesmo.				Coerência nas decisões do Conselho Estadual de Previdência – CEP

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
assuntos equivalentes	divergente para processos de mesmo teor. Um membro do conselho expõe sua decisão e os demais acatam sem pedir vista do processo.	2.1.2 - Editar súmulas para pacificar o entendimento.				
3 - Incoerência nas manifestações da GESP/RE/JCS-PM/CBM em processos com assuntos equivalentes.	3.1 - Entendimento não pacificado: processos de mesmo teor têm conclusões distintas emanadas pela GESP/RE	3.1.1 / 3.2.1 - Estruturar GEMED com estrutura física e de pessoal para a produção de laudos periciais.	Maxuêlo - Diretoria de Previdência	08/2013	12/2014	GEMED estruturada com estruturas física e de pessoal adequadas para o atendimento das demandas
	3.2 - Dependência de manifestação médica externa para emissão de laudos periciais.					
4 - Limitação do espaço físico do arquivo da GOIASPREV	4.1 - Arquivos não são digitalizados	4.1.1 - Criar mecanismos (local, equipamentos e pessoal) para digitalização dos processos.	Fábio - Gerência da Secretaria Geral	08/2013	12/2014	Todos os processos físicos arquivados (passivo) digitalizados e os novos processos já iniciando no sistema (GED)
5 - Demora no tempo de resposta do Cadastro Nacional de Informação Social (CNIS) pelo INSS para análise do processo	5.1 - Falta de acesso ao banco de dados do INSS	5.1.1 - Instituir canal de comunicação direto com o INSS a fim de obter acesso às informações necessárias do seu banco de dados				Canal de comunicação direto com o INSS instituído
6 - Acúmulo de processos, impactando no tempo total de atendimento da solicitação, contudo sem prejuízo na concessão de benefício.	6.1 - Estrutura física (edificação, equipamentos e mobiliário) e de pessoal limitada para atender toda a demanda	6.1.1 - Dimensionar o quantitativo de colaboradores suficiente para atender a demanda da unidade	Alyne - Gerência de Gestão de Pessoas	08/2013	08/2014	Estrutura física e de pessoal da GOIASPREV adequadas para atender a demanda, prática de capacitação periódica de colaboradores instituída e publicações de atos do Diário Oficial do site da AGEKOM disponíveis e
		6.1.2 - Dimensionar estrutura física para comportar o aumento de colaboradores	Magda - Gerência Administrativa	08/2013	08/2014	

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
		6.1.3 - Solicitar adequação de estrutura física conforme dimensionado	Magda - Gerência Administrativa	08/2013	08/2014	autorizados para cópia (juntada no processo), gerando celeridade no tempo total de atendimento das solicitações.
		6.1.4 - Solicitar colaboradores conforme dimensionamento elaborado	Alyne - Gerência de Gestão de Pessoas	08/2013	08/2014	
	6.2 - Falta de reciclagem na capacitação dos servidores administrativos da GOIASPREV.	6.2.1 - Instituir prática de capacitação periódica aos servidores.	Alyne - Gerência de Gestão de Pessoas	08/2013	12/2014	
	6.3 - Necessidade de juntada da cópia de publicação de atos do Diário Oficial que, muitas vezes, demora a ficar disponível para consulta.	6.3.1 - Verificar a possibilidade de juntar a "cópia on line" disponível no site da AGECOM (www.agecom.go.gov.br/diario).	Milena – Gerência de Controle e Concessão de Benefícios	08/2013	08/2014	
7 - Algumas atividades do processo não possuem responsáveis definidos	7.1 - Regulamento da GOIASPREV ainda não foi publicado, dificultando a definição das competências de cada área e assim criando lacunas dentro dos processos de trabalho.	7.1.1 - Elaborar Regulamento e Regimento Interno				Regulamento elaborado e publicado, melhoria na comunicação interna (instituição de prática de reuniões periódicas), colaboradores suficientes para o atendimento da demanda e instruções de trabalho atualizadas, gerando assim responsabilidades e responsáveis definidos para todas as atividades do processo.
	7.2 - Falha na comunicação interna (definição das responsabilidades entre as áreas)	7.2.1 - Algumas atividades poderiam ser agrupadas e/ou realocadas em outra área, tornando o atendimento mais eficiente.				
	7.3 - Inexistência de corpo técnico efetivo	7.3.1 - Dimensionar o quantitativo de colaboradores do quadro próprio da autarquia, suficiente para atender a				

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
		demanda da unidade.				
	7.4 - Atualização freqüente de instruções de trabalho	7.4.1 - Instituir prática de revisão periódica das instruções de trabalho vigentes.				
8 - Ausência de mecanismo para avaliar a percepção do cliente quanto ao serviço prestado pela GOIASPREV, bem como o desempenho de cada unidade.	8.1 - Ausência de ferramentas que possibilitem medir a satisfação do cliente.	8.1.1 - Criar canal/ferramentas de comunicação efetivo com o cliente, que possibilite medir a satisfação do mesmo.	Adriana - Gerência de Planejamento e Finanças	08/2013	12/2014	Canal /ferramentas de comunicação efetivo com o cliente e sistema de medição de desempenho (indicadores) do processo instituídos.
	8.2 - Falta de sistema de medição de desempenho (indicadores)	8.2.1 - Instituir sistema de medição de desempenho	Adriana - Gerência de Planejamento e Finanças	08/2013	12/2014	

\*RESPONSÁVEL: Área encarregada pela gestão da solução junto aos atores com autoridade para resolver o problema.

#### VALIDAÇÃO

( ) Integral

( **X** ) Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): **TODAS AS SOLUÇÕES REFERENTES AOS PROBLEMAS 1, 2, 5 e 7 (problemas e soluções levantadas pelo Grupo de Trabalho mas não reconhecidos pelo Responsável pelo Processo).**

\_\_\_\_\_  
\*\*Responsável pelo Processo

\*\* O documento original validado e assinado pelo responsável está arquivado na Gerência de Escritório de Processos da SEGPLAN.



## SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO

CÓDIGO	NOME DO INDICADOR	FINALIDADE
I01	Tempo médio de emissão de pensão	Medir o prazo médio para emissão da Concessão do Benefício de Pensão.
I02	Taxa de processos autuados na GOIASPREV	Medir o percentual de processos que são autuados na GOIASPREV
I03	Tempo de fila dos processos de Concessão de Benefícios de Pensão	Medir o tempo médio de espera do processo até ser operacionalizado
I04	Taxa de atendimento com pendências diagnosticadas	Medir a taxa de atendimentos pelo protocolo que diagnosticaram pendências para se autuar processo
I05	Taxa de Pareceres com Indeferimento emitidos pela GECOB	Medir o percentual de pareceres com indeferimentos emitidos pela GECOB
I06	Tempo Operacional Médio	Medir o tempo médio de realização da atividade
I07	Quantidade média de processos distribuídos por analista	Medir a quantidade média de processos de distribuídos para cada analista
I08	Taxa de processos distribuídos por analista	Medir percentual de processos distribuídos para cada analista

### GRUPO DE TRABALHO:

SERVIDOR	ÓRGÃO	LOTAÇÃO	CARGO
MILENA G. DIAS BARCELOS	GOIASPREV	Gerência de Controle e Concessão de Benefícios	Gerente
MARCO ANTONIO FERNANDES	GOIASPREV	Gerência de Cadastro e Fiscalização	Gerente