

GOIÁS PREVIDÊNCIA - GOIASPREV

PROC002 – Processo de Emissão de Certidão de Tempo de Contribuição

PROPOSTA DE MELHORIA

FINALIDADE DO PROCESSO: Emitir Certidão de Tempo de Contribuição a fim de certificar o tempo de contribuição do segurado no Regime Próprio do Servidor Público do Estado de Goiás, para ser contado em outros regimes de previdência (federal, estadual ou municipal)

ESCOPO DO PROCESSO: Da solicitação da emissão da certidão pelo requerente até a resposta da GOIASPREV ao solicitante e o arquivamento do processo

CLIENTE DO PROCESSO: Ex-servidores públicos do Estado de Goiás

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 atendimento da solicitação
		1.1.2 - Criar instrução normativa que obrigue as organizações a utilizarem o formulário e o check				

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
retrabalho e conseqüentemente 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.	list elaborado pela GOIASPREV				
		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.					

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
2 - Incoerência nas decisões do Conselho Estadual de Previdência - CEP em processos com assuntos equivalentes	2.1 - Entendimentos não pacificados entre os conselheiros do CEP, que manifestam de maneira divergente para processos de mesmo teor. Um membro do conselho expõe sua decisão e os demais acatam sem pedir vista do processo.	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
		2.1.2 - Editar súmulas para pacificar o entendimento.				
3 - Limitação do espaço físico do arquivo da GOIASPREV	3.1 - Arquivos não são digitalizados	3.1.1 - 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)
4 - Acúmulo de processos, impactando no tempo total de atendimento da solicitação, contudo sem prejuízo na concessão de benefício.	4.1 - Estrutura física (edificação, equipamentos e mobiliário) e de pessoal limitada para atender toda a demanda	4.1.1 - 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 AGECOM disponíveis e autorizados para cópia (juntada no processo), gerando celeridade no tempo total de atendimento das solicitações.
		4.1.2 - Dimensionar estrutura física para comportar o aumento de colaboradores	Magda - Gerência Administrativa	08/2013	08/2014	
		4.1.3 - Solicitar adequação de estrutura física conforme dimensionado	Magda - Gerência Administrativa	08/2013	08/2014	
		4.1.4 - Solicitar colaboradores conforme dimensionamento elaborado	Alyne - Gerência de Gestão de Pessoas	08/2013	08/2014	
	4.2 - Falta de reciclagem na capacitação dos	4.2.1 - Instituir prática de capacitação periódica aos	Alyne - Gerência de Gestão de Pessoas	08/2013	12/2014	

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
	servidores administrativos da GOIASPREV.	servidores.				
	4.3 - Necessidade de juntada da cópia de publicação de atos do Diário Oficial que, muitas vezes, demora a ficar disponível para consulta.	4.3.1 - Verificar a possibilidade de juntar a "cópia on line" disponível no site da AGECON (www.agecom.go.gov.br/diario).	Milena - Gerência de Controle e Concessão de Benefícios	08/2013	08/2014	
5 - Algumas atividades do processo não possuem responsáveis definidos	5.1 - Regulamento da GOIASPREV ainda não foi publicado, dificultando a definição das competências de cada área e assim criando lacunas dentro dos processos de trabalho.	5.1.1 - 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.
	5.2 - Falha na comunicação interna (definição das responsabilidades entre as áreas)	5.2.1 - Algumas atividades poderiam ser agrupadas e/ou realocadas em outra área, tornando o atendimento mais eficiente.				
	5.3 - Inexistência de corpo técnico efetivo	5.3.1 - Dimensionar o quantitativo de colaboradores do quadro próprio da autarquia, suficiente para atender a demanda da unidade.				
	5.4 - Atualização freqüente de instruções de trabalho	5.4.1 - Instituir prática de revisão periódica das instruções de trabalho vigentes.				

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
6 - Ausência de mecanismo para avaliar a percepção do cliente quanto ao serviço prestado pela GOIASPREV, bem como o desempenho de cada unidade.	6.1 - Ausência de ferramentas que possibilitem medir a satisfação do cliente.	6.1.1 - 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.
	6.2 - Falta de sistema de medição de desempenho (indicadores)	6.2.1 - 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

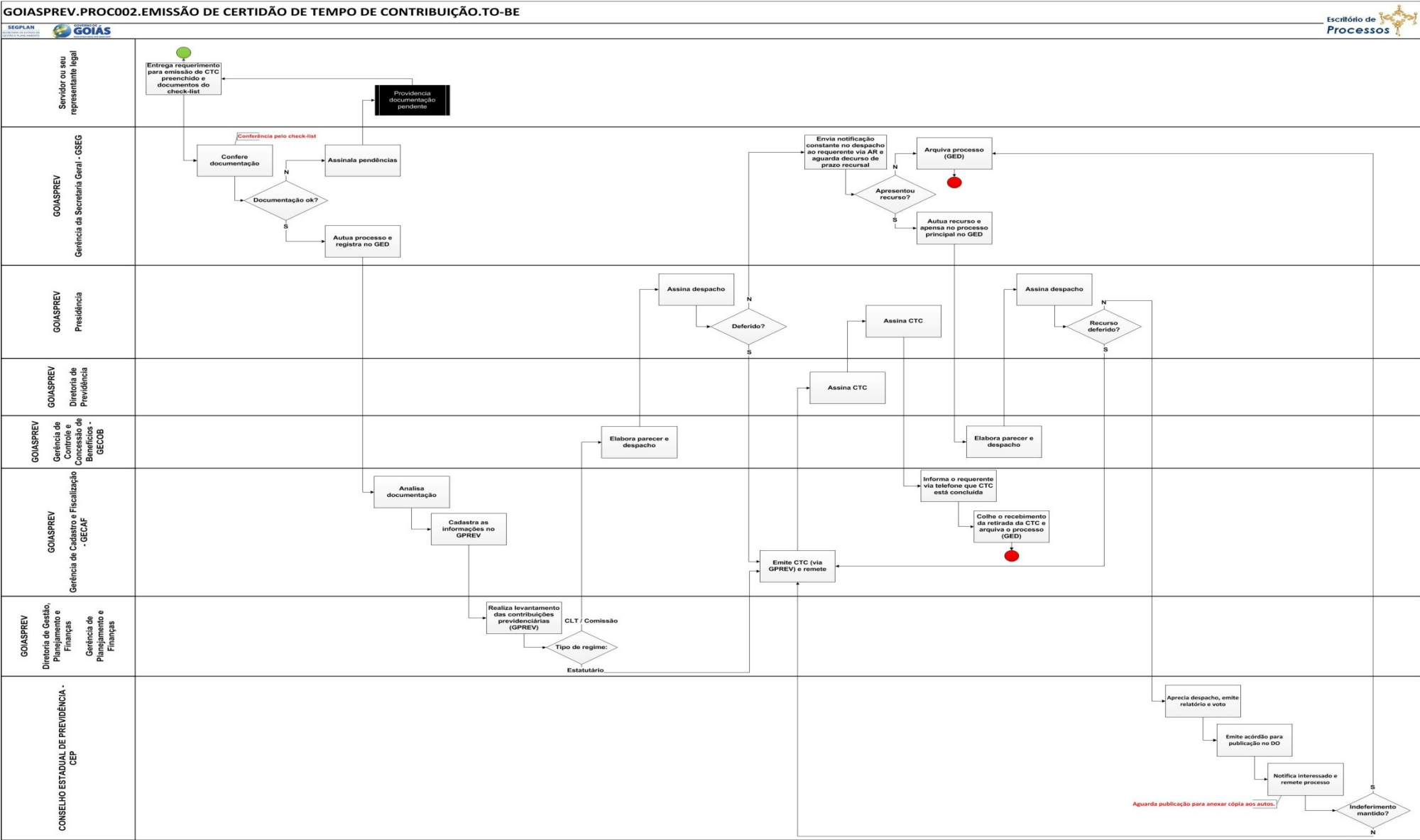
() Integral

(**X**) Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): **TODAS AS SOLUÇÕES REFERENTES AOS PROBLEMAS 1, 2, e 5 (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.

NOVO DESENHO



SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO

CÓDIGO	NOME DO INDICADOR	FINALIDADE
I01	Tempo médio de emissão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)	Medir o prazo médio para emissão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)
I02	Tempo de fila dos processos de emissão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)	Medir o tempo médio de espera do processo até ser operacionalizado
I03	Taxa de atendimento com pendências diagnosticadas	Medir a taxa de atendimentos pelo protocolo que diagnosticaram pendências para se autuar processo
I04	Taxa de Pareceres com Indeferimento emitidos pela GECOB	Medir o percentual de pareceres com indeferimentos emitidos pela GECOB
I05	Tempo Operacional Médio	Medir o tempo médio de realização da atividade
I06	Quantidade média de processos distribuídos por analista	Mede a quantidade média de processos de distribuídos para cada analista
I07	Taxa de processos distribuídos por analista	Mede 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