



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

RESOLUÇÃO CEGOV/INSS Nº 30, DE 1º DE AGOSTO DE 2023

Aprova a Metodologia de Gerenciamento de Processos no INSS.

O COMITÊ ESTRATÉGICO DE GOVERNANÇA DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – CEGOV/INSS, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 3.213/PRES/INSS, de 10 de dezembro de 2019, e tendo em vista o contido no Processo Administrativo nº 35014.151101/2023-78,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, nos termos do Anexo, a Metodologia de Gerenciamento de Processos do INSS, que tem por objetivo a implantação da Governança por Processos de Negócio, a fim de organizar, instrumentalizar e orientar as áreas técnicas quanto às boas práticas para a execução de suas atividades, em total alinhamento com a estratégia organizacional, visando a obtenção de melhores resultados nas entregas, na ótica do cidadão.

Parágrafo único. A Metodologia de que trata o **caput**:

I - encontra-se em conformidade com as melhores práticas abordadas no Guia de Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento versão 4.0 (**Guide to the Business Process Management Body of Knowledge - BPM CBOK 4.0**); e

II - integra a Governança de Processos, disponibilizando o conjunto de regras e boas práticas com vista a resultados mais consistentes e não apenas pontuais.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor em 1º de setembro de 2023.

ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO
Presidente

ANDRÉ PAULO FÉLIX FIDELIS
Diretor de Benefícios e Relacionamento com o
Cidadão

**SANDRA CRISTINA CARDOSO DE SOUZA
LUNA**
Diretora de Gestão de Pessoas
Substituta

**DÉBORA APARECIDA ANDRADE
FLORIANO**
Diretora de Orçamento, Finanças e Logística
Substituta

ANA CAROLINA TIETZ
Diretora de Governança, Planejamento e Inovação

AILTON NUNES DE MATOS JÚNIOR
Diretor de Tecnologia da Informação



Documento assinado eletronicamente por **ANA CAROLINA TIETZ, Diretor(a) de Governança, Planejamento e Inovação**, em 02/08/2023, às 14:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **AILTON NUNES DE MATOS JUNIOR, Diretor(a) de Tecnologia da Informação**, em 03/08/2023, às 09:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE PAULO FELIX FIDELIS, Diretor(a) de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão**, em 03/08/2023, às 12:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **DEBORA APARECIDA ANDRADE FLORIANO, Diretor(a) de Orçamento, Finanças e Logística Substituto(a)**, em 03/08/2023, às 13:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **SANDRA CRISTINA CARDOSO DE SOUZA LUNA, Diretor(a) de Gestão de Pessoas Substituto(a)**, em 03/08/2023, às 14:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO, Presidente**, em 08/08/2023, às 17:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **12668927** e o código CRC **CD5DC25D**.

ANEXO
RESOLUÇÃO CEGOV/INSS Nº 30, DE 1º DE AGOSTO DE 2023

METODOLOGIA DE GESTÃO DE PROCESSOS DO INSS

1. INTRODUÇÃO

1.1 Define-se processo como um conjunto de atividades iniciado a partir de entradas (**inputs**) que, consumindo recursos, agregam valor para produzir saídas como bens, informações ou serviços (**outputs**).

1.2 A Governança de Processos é uma abordagem estruturada, intrinsecamente relacionada à estratégica organizacional, que cria um conjunto de regras, diretrizes e papéis que visam padronizar as iniciativas institucionais em gestão de processos, identificar como os processos de negócio funcionam em relação ao valor que entrega ao cliente e implementar as mudanças necessárias.

1.3 Os processos são interdependentes e representam um instrumento que aproxima as diretrizes estratégicas da execução do trabalho, portanto, os processos de negócio devem ser gerenciados e aprimorados continuamente nas organizações.

1.4 A adoção da metodologia para a gestão de processos visa benefícios tanto para o INSS como para o cidadão, promovendo uma cultura de melhoria das rotinas de trabalho.

2. METODOLOGIA

2.1 A metodologia aqui apresentada está baseada no BPM CBOK 4.0.

2.2 **Business Process Management** - BPM é uma abordagem para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar e melhorar os processos com objetivo de alcançar resultados de forma mais consistente e alinhados à estratégia organizacional.

2.3 O BPM CBOK é uma referência mundialmente reconhecida e fornece uma visão geral das áreas de conhecimento necessárias à prática da gestão de processos.

2.4 O uso desta metodologia tem como propósito:

I - o cumprimento da missão organizacional;

II - a padronização;

III - a agregação de valor ao cliente;

IV - a melhoria da qualidade de produtos e serviços;

V - maior segurança sobre os papéis e responsabilidades;

VI - o monitoramento do desempenho e dos resultados;

VII - a redução e gerenciamento de riscos; e

VIII - a otimização de recursos.

3. ETAPAS DO GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

3.1 Identificação dos Processos: consiste em reconhecer os processos de negócios da instituição e seus elementos básicos (fornecedor, entrada, atividades-chave, saída e cliente).

3.2 Alinhamento dos Processos: avaliar as interconexões do processos dentro da cadeia de valor da instituição e, posteriormente, as ligações com os objetivos estratégicos, ponderando o peso de cada um em relação ao impacto e alcance das metas definidas. Nessa etapa, um processo passa a ter destaque de "alto impacto" estratégico ou não, conforme seu grau de alinhamento com o mapa estratégico.

3.3 Análise do Processo: consiste em mapear o processo de negócio conforme ele é executado no momento atual ("AS IS"), identificando o sequenciamento das atividades em fluxo e desenhando um diagrama conforme as melhores práticas da Notação de Modelagem de Processos de Negócios (**Business Process Modeling Notation** - BPMN). Com o diagrama, parte-se para uma série de técnicas de análise, que incluem a compreensão da eficiência e eficácia dos processos de negócio para atingir os objetivos definidos. (COMPLEMENTAR: Dentre as técnicas, busca-se as definições necessárias de indicadores de desempenho e as oportunidades de melhorias.). Etapa obrigatória apenas para os processos que receberam destaque de "alto impacto".

3.4 Monitoramento do Processo: compreende o monitoramento da execução e a mensuração do desempenho do processo, a fim de verificar a sua eficiência e eficácia, apresentando os resultados de um ciclo.

3.5 Arquitetura da Mudança: a partir dos apontamentos obtidos pela análise do processo, parte-se para a modelagem de uma nova forma de execução das atividades ("TO BE"), podendo ser uma eventual mudança do fluxo de atividades, ou mesmo, a adoção de uma nova tecnologia, incluindo a automatização de tarefas. Recomenda-se, para cada cenário desenvolvido, que seja realizada a simulação de seu desempenho projetado, como forma de auxiliar a tomada de decisão de uma eventual mudança.

3.6 Projeto da Mudança: parte-se para a matéria do Gerenciamento de Projeto, que possui guia próprio publicado no INSS. Destaca-se a necessidade da estruturação de um projeto, construindo um plano de ação para a implementação das mudanças que contenha temáticas pertinentes ao Gerenciamento de Mudança: patrocínio, pessoas, comunicação e treinamento.

3.7 Implementação da Mudança: desenvolvimento dos produtos dentro da execução de um projeto. Destaca-se a necessidade de acompanhamento e **feedback** das entregas, tendo como objetivo a adoção do novo processo conforme o que foi projetado ("TO BE") e atingir as melhorias previstas.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

4.1 A área técnica será a responsável pela atividade de identificação dos processos ou sub-

processos de negócio que transitam nas suas unidades, sob orientação e validação técnica da Coordenação de Gerenciamento de Projetos e Processos - COPROJ.

4.2 A COPROJ deverá:

I - compilar os diversos levantamentos dos processos das áreas de negócio;

II - identificar os processos de ponta-a-ponta;

III - construir a Cadeia de Valor dos processos do INSS, sob validação de suas unidades superiores, e, posteriormente, do CEGOV;

IV - promover orientação técnica e metodológica para todos os proprietários do processo e de sua eventual equipe de análise de processo; e

V - elaborar, bem como disponibilizar formulários e ferramentas para execução, monitoramento e arquivamento necessários ao gerenciamento dos processos.

4.3 A CEGOV finalizará a etapa de alinhamento dos processos, tendo como resultado os processos prioritários, sendo que para cada processo indicado de "alto impacto estratégico" deverá ser designado um "proprietário do processo", de preferência em cargo de (nível) diretor ou coordenador geral. Um proprietário de processo poderá ter mais de um processo sob sua responsabilidade.

4.4 O Proprietário do Processo tem a responsabilidade de garantir que o processo de negócio seja projetado, implantado, monitorado e controlado de forma a atender às expectativas de desempenho em atendimento ao cliente, estabelecidas para cada instância do processo. Suportar o alinhamento estratégico em colaboração com outros donos de processos. Promover a adoção da gestão por processos e o engajamento das pessoas para garantir o desempenho do processo. Atuando como instância máxima para qualquer questão relativa aos seus processos.

4.5 A Equipe de Análise do Processo será:

I - nomeada pelo Proprietário do Processo, devendo conter um Analista do Processo e Especialistas no Assunto; e

II - responsável pela execução das atividades das etapas de análise, bem como de monitoramento do processo, e, se houver necessidade, de arquitetura da mudança.

4.5.1 O Analista do Processo tem a responsabilidade de liderar as atividades de análise, documentação dos processos, definição dos padrões de desempenho, criação dos modelos dos processos "AS IS" e "TO BE", sugestões de melhorias nos processos, recomendações de transformações nos fluxos, fornecendo subsídios para a tomada de decisão do Proprietário do Processo.

4.5.2 Nas Equipes de Análise podem ser incluídos servidores lotados na Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação, como Facilitadores, que têm a responsabilidade de auxiliar a

dinâmica do grupo e facilitar, com a visão imparcial, que o grupo modele e analise os processos.

4.5.3 Os Especialistas no Assunto são servidores experientes nas funções, que têm a responsabilidade de fornecer informações sobre como se executa o processo e qual o sequenciamento das atividades na prática, assim como de promover as informações necessárias para a modelagem e análise dos processos.

4.6 Identificada a necessidade de mudança no processo, deverá ser formada a Equipe de Projeto que será:

I - responsável por desenvolver as iniciativas e construir as entregas e artefatos do projeto em busca das oportunidades de melhorias evidenciadas na fase de análise; e

II - liderada pelo Gerente de Projeto, que desenvolverá o projeto de mudança de um processo, submetendo à análise técnica da COPROJ.

4.6.1 Um projeto nessa instância somente será iniciado com o acordo do Proprietário do Processo, atribuindo o papel de patrocinador do projeto, e sob a aprovação da CEGOV.

5. CONSIDERAÇÕES GERAIS

5.1 Atos conjuntos com demais áreas que relacionam-se diretamente ou indiretamente com a temática poderão ser elaborados e publicados posteriormente.

5.2 Alterações na metodologia e ferramentas utilizadas são de responsabilidade da COPROJ.