

11º Ciclo de Avaliação
de Desempenho
Institucional da Susep

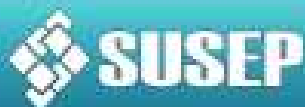
AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS 2022

Período de Referência: jan-dez/2022



SUSEP

Superintendência
de Seguros Privados



11º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

INTRODUÇÃO

A **Avaliação de desempenho institucional (ADI)** é um importante mecanismo para a governança da Susep que, a partir da fixação e do monitoramento de metas organizacionais relacionadas aos seus processos de trabalho, permite avaliar a eficiência e a eficácia dos esforços direcionados para o alcance da missão institucional, gerando insumos para a tomada de decisão e para o aprimoramento da gestão.

O processo de avaliação segue as diretrizes estabelecidas no Decreto nº 7.133, de 2010, e na Portaria Susep nº 4.343, de 2011, bem como os critérios e procedimentos definidos na Portaria Susep nº 7.891, de 2021.

O **11º ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional** abrangeu o período 01/01/2022 a 31/12/2022 e teve por base um conjunto de metas estabelecidas de acordo com a Portaria Susep nº 7.904, de 2021, que se desdobraram em:

Metas Globais: estruturadas em função dos macroprocessos, utilizando-se como parâmetros indicadores de eficiência, eficácia e/ou efetividade que visam a aferir a qualidade dos serviços relacionados à atividade finalística da Susep; e

Metas Intermediárias: alinhadas com as metas globais e estruturadas com base nos principais processos das unidades de avaliação (Coordenações-Gerais e unidades equivalentes), utilizando-se como parâmetro indicadores que visam a aferir a qualidade dos serviços prestados e os avanços relacionados às principais iniciativas.

METAS GLOBAIS

O **desempenho global** da Susep no 11º ciclo da ADI foi avaliado a partir de três indicadores:

Macroprocesso	Relacionamento Institucional	Regulação de Mercados	Supervisão de Mercados
Indicador	Índice de digitalização dos serviços prestados para a sociedade	Índice de desenvolvimento do Plano de Regulação da Susep	Taxa de execução do Plano de Supervisão da Susep
Meta Anual	80%	90%	80%
Resultado	93%	96%	100%
% em relação à meta	116%	107%	125%

Os resultados alcançados de 2022 superaram as metas globais estabelecidas para o 11º ciclo, refletindo os esforços da Susep para o cumprimento dos compromissos firmados no exercício.

Os instrumentos de medição apresentados em anexo trazem informações mais detalhadas sobre os indicadores e os resultados no período.

METAS INTERMEDIÁRIAS

O **desempenho das unidades** da Susep no 11º ciclo da ADI foi avaliado a partir de 16 indicadores, sendo 11 deles relativos às atividades finalísticas e 5 às atividades de suporte.

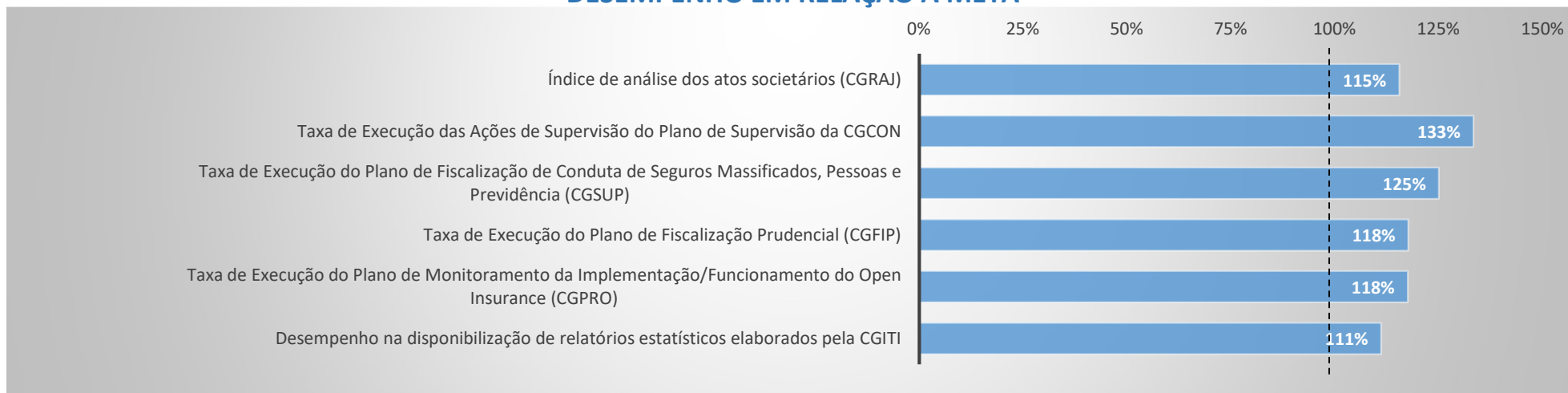
Os gráficos nas próximas páginas apresentam os resultados de 2022 em relação às metas estabelecidas para o ciclo.



11º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Metas Intermediárias - Atividades Finalísticas

DESEMPENHO EM RELAÇÃO À META



INDICADOR

META

RESULTADO

DESEMPENHO

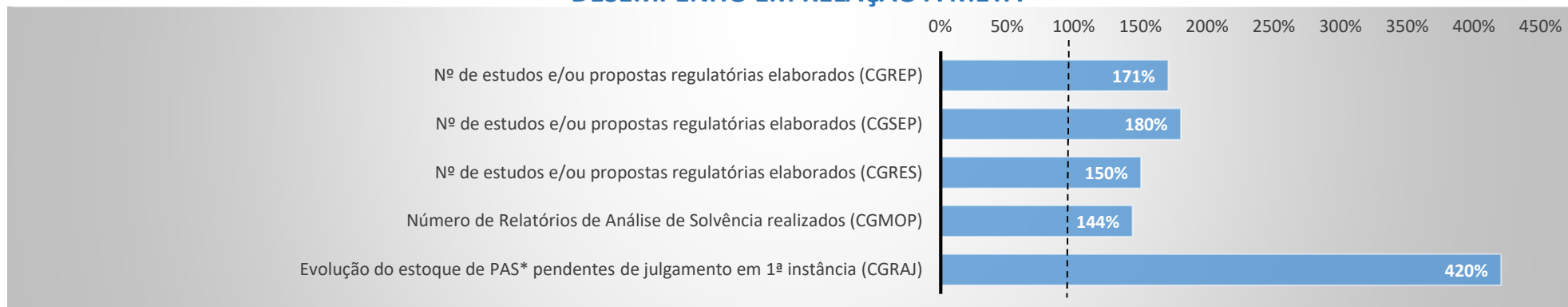
INDICADOR	META	RESULTADO	DESEMPENHO
Índice de análise dos atos societários (CGRAJ)	80%	92%	115%
Taxa de Execução das Ações de Supervisão do Plano de Supervisão da CGCON	75%	100%	133%
Taxa de Execução do Plano de Fiscalização de Conduta de Seguros Massificados, Pessoas e Previdência (CGSUP)	80%	100%	125%
Taxa de Execução do Plano de Fiscalização Prudencial (CGFIP)	85%	100%	118%
Taxa de Execução do Plano de Monitoramento da Implementação/Funcionamento do Open Insurance (CGPRO)	80%	94%	118%
Desempenho na disponibilização de relatórios estatísticos elaborados pela CGITI	90%	100%	111%



11º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Metas Intermediárias - Atividades Finalísticas

DESEMPENHO EM RELAÇÃO À META



INDICADOR

INDICADOR	META	RESULTADO	DESEMPENHO
Nº de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados (CGREP)	17	29	171%
Nº de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados (CGSEP)	10	18	180%
Nº de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados (CGRES)	6	9	150%
Número de Relatórios de Análise de Solvência realizados (CGMOP)	32	46	144%
Evolução do estoque de PAS* pendentes de julgamento em 1ª instância (CGRAJ)	-5%	-21%	420%

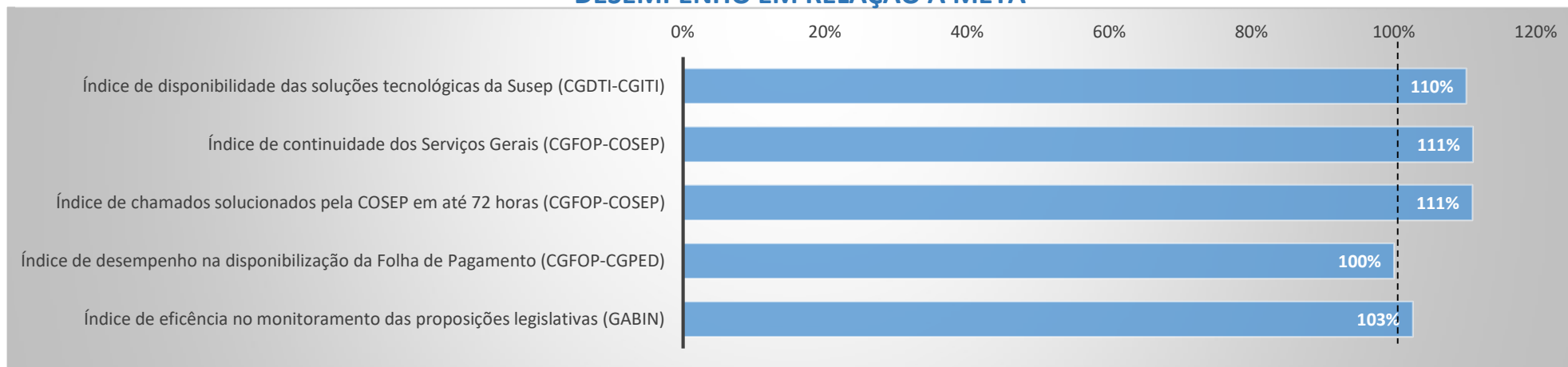
(*) PAS - Processos Administrativos Sancionadores



11º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Metas Intermediárias - Atividades de Suporte

DESEMPENHO EM RELAÇÃO À META



INDICADOR

META

RESULTADO

DESEMPENHO

Índice de disponibilidade das soluções tecnológicas da Susep (CGDTI-CGITI)	90%	99%	110%
Índice de continuidade dos Serviços Gerais (CGFOP-COSEP)	90%	100%	111%
Índice de chamados solucionados pela COSEP em até 72 horas (CGFOP-COSEP)	90%	100%	111%
Índice de desempenho na disponibilização da Folha de Pagamento (CGFOP-CGPED)	100%	100%	100%
Índice de eficiência no monitoramento das proposições legislativas (GABIN)	95	98	103%

Metas Intermediárias Revisadas ao Longo do Ciclo de Avaliação

INDICADOR	UNIDADE	META	META REVISADA	JUSTIFICATIVA
Nº de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados	CGREP	11	17	A unidade repactuou a meta ao longo do ciclo para incorporar novas demandas de regulação não previstas inicialmente.
Número de Relatórios de Análise de Solvência (RAS) realizados	CGMOP	36	32	Meta repactuada para alinhamento com a produção de Relatórios de Solvência (RAS) pactuada no Plano de Supervisão da Susep 2022-2023, aprovado em abril de 2022.

AVALIAÇÃO FINAL

A maior parte dos resultados do 11º Ciclo ficou em linha com as metas estabelecidas, observando-se, entretanto, alguns resultados bem superiores às metas pactuadas para o exercício. Esse foi o caso das metas intermediárias de regulação, da meta relacionada ao estoque de Processos Administrativos Sancionadores (PAS) pendentes de julgamento em 1ª instância e da meta de produção de Relatórios de Análise de Solvência.

O desempenho em relação às metas intermediárias de regulação refletiu o empenho das unidades para atendimento às demandas de regulação não previstas inicialmente no planejamento dos trabalhos, que é baseado no Plano de Regulação da Susep e demais necessidades vislumbradas no início do ciclo.

O desempenho em relação a meta fixada para o estoque de PAS resultou em grande parte de aprimoramentos operacionais introduzidos na área de julgamentos.

Os resultados como um todo refletem o empenho e o aprimoramento dos processos de trabalho das equipes envolvidas.

11º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

ANEXOS

FICHAS DOS INDICADORES (INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO)

I - Metas Globais

II - Metas Intermediárias



SUSEP

Superintendência
de Seguros Privados

I - METAS GLOBAIS

Macroprocesso:	Indicador:	Dimensão do indicador:
Relacionamento Institucional	Índice de digitalização dos serviços prestados para a sociedade	Eficácia
Finalidade do Indicador:		
Medir a relação entre os serviços elencados para digitalização selecionados do plano de transformação digital com a sua execução efetiva, de acordo com as diretrizes da SGD (Secretaria do Governo Digital).		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
Novo	80%	Digitalizar, no mínimo, 80% dos serviços prestados para a sociedade pela Susep, conforme as diretrizes da SGD.
Resultado 2022:		
92,9%		
Comentários:		
O indicador começou a ser calculado no 2º Trim/22, com a aprovação Plano de Transformação Digital (PTD).		
Análise Situacional:		
O processo de digitalização de serviços e disponibilização na plataforma gov.br cumpriu o objetivo proposto. Foram concluídos 13 dos 14 serviços previstos para digitalização no Plano de Transformação Digital da Susep.		

Macroprocesso:	Indicador:	Dimensão do indicador:
Regulação de Mercados	Índice de desenvolvimento do plano de regulação	Eficiência
Finalidade do Indicador:		
Medir o percentual de execução do Plano de Regulação da SUSEP no período.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
80%	90%	Executar, no mínimo, 90% do que for previsto no Plano de Regulação
Resultado 2022:		
96,0%		
Comentário:		
<ul style="list-style-type: none"> - A partir de 2022 a meta foi reduzida para 90%, introduzindo-se uma margem para eventuais empecilhos à execução integral do plano. - Apesar do indicador ter frequência de apuração anual, é feito o acompanhamento trimestral da meta para monitorar a sua evolução. 		
Análise Situacional:		
O resultado alcançado superou a meta estabelecida, com a execução quase integral da regulação dos temas previstos no Plano de Regulação da Susep. Temas que ainda estavam em evolução no final do período: "Seguro de Transporte" com 88%, "SRO" com 97% e "Instrumentos de supervisão" com 80%, esse último por ter sido impactado pelo subtema "Inquérito Administrativo", cuja evolução foi de 60%.		

Macroprocesso:	Indicador:	Dimensão do indicador:
Supervisão dos Mercados	Taxa de execução do Plano de Supervisão da Susep	Eficiência
Finalidade do Indicador:		
Verificar, na data de apuração do indicador, o percentual de ações de supervisão sem entregas pendentes.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
Novo	80%	Executar, sem entregas pendentes, no mínimo, 80% das ações previstas no Plano de Supervisão da Susep.
Comentários:		
O cálculo final considerou as ações do Plano de Supervisão da Susep com entregas previstas até 31/12/2022.		
Análise Situacional:		
O compromisso das equipes envolvidas nas atividades de supervisão possibilitou a execução integral do Plano de Supervisão da Susep, sem nenhuma entrega pendente ao final do período de avaliação.		
Resultado 2022:		
100%		

II - METAS INTERMEDIÁRIAS

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGREP	Número de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados pela CGREP	Execução
Finalidade do Indicador:		
Acompanhar as entregas das áreas de regulação, em linha com o Plano de Regulação Susep 2022 e outras demandas prioritizadas pela Administração da Susep.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
25	17	Elaborar, pelo menos, 17 estudos e/ou propostas regulatórias.
Comentário:		
Além das normas prevista no Plano de Regulação da Susep, foram considerados na apuração: (i) minuta de resolução CNSP e minuta de Resolução Conjunta CNSP e CMN, em decorrência da publicação da Lei 14.430, de agosto de 2022; (ii) diversas normas relacionadas ao projeto SRO, inclusive em função de prorrogação de datas; (iii) normas do Open Insurance, tendo em vista a alteração regimental que transferiu essa competência para a unidade; (iv) estudo de ARR em obediência ao artigo 23 do Decreto 10.411/2020; (v) Resolução CNSP nº 457, de 19/12/2022, em trabalho conjunto com a CGSEP e CGRES, em decorrência da publicação da MP do DPVAT em dezembro; e (vi) proposição, em conjunto com CGRES e CGSEP, do regimento interno do COTEC, nos termos da determinação do CNSP.		
Análise Situacional:		
A meta foi superada como resultado dos esforços das equipes envolvidas em atender às demandas de regulação surgidas ao longo do ano e não previstas no planejamento da unidade.		
Resultado 2022:		
29		
Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGSEP	Número de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados pela CGSEP	Execução
Finalidade do Indicador:		
Acompanhar as entregas das áreas de regulação, em linha com o Plano de Regulação Susep 2022 e outras demandas prioritizadas pela Administração da Susep.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
14	10	Elaborar, pelo menos, 10 estudos e/ou propostas regulatórias.
Comentário:		
Estudos e propostas regulatórias consideradas: Jan/2022: Capitalização - Circular; Fev/2022: Seguro Garantia Estendida - Resolução; Seguro Garantia Estendida - Circular; Registro Eletrônico de Produtos; Jun/2022: Serviço de assistência - Resolução e Circular; Seguro de pessoas com cobertura de risco - Circular; Seguro de pessoas com cobertura de risco - Resolução; Set/2022: Capitalização - Resolução; Seguro Habitacional - Resolução n.447; Seguro Habitacional CESH - Circular n.667; Dez/2022: Mercado de Anuidades - PGBL - Resolução e Circular; Mercado de Anuidades - VGBL - Resolução e Circular; Portabilidade - Resolução Conjunta- SUSEP PREVIC n.1/2022; Cobertura de risco em Prev - Circular; Cobertura de risco em Prev - Resolução.		
Análise Situacional:		
A meta foi superada como resultado dos esforços das equipes envolvidas em atender às demandas de regulação surgidas ao longo do ano e não previstas no planejamento da unidade.		
Resultado 2022:		
18		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGRES	Número de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados pela CGRES	Execução
Finalidade do Indicador:		
Acompanhar as entregas das áreas de regulação, em linha com o Plano de Regulação Susep 2022 e outras demandas prioritizadas pela Administração da Susep.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual: Meta Proporcional e Objetivo:	Resultado 2022:
16	6 Elaborar, pelo menos, 6 estudos e/ou propostas regulatórias.	9
Comentário:		
Foram enviadas 9 propostas regulatórias para a Diretoria 1 no ano, a saber: Circular de Fiança Locatícia; Circular de Stop Loss; Resolução de Resseguro; Circular de Ramos; Circular de Resseguro; RC Transportador Rodoviário de Passageiros; RC Transportadores de Carga; Circular de Transportes; Proposta de Revisão do Decreto 5.121/2004.		
Análise Situacional:		
A meta foi superada como resultado dos esforços das equipes envolvidas em atender às demandas de regulação surgidas ao longo do ano e não previstas no planejamento da unidade.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGMOP	Número de Relatórios de Análise de Solvência (RAS) realizados	Execução
Finalidade do Indicador:		
Avaliar a quantidade de RAS realizados		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual: Objetivo:	Resultado 2022:
Novo	32 Realizar, no mínimo, 32 Relatórios de Análise de Solvência (RAS)	46
Comentário:		
O relatório de análise de solvência (RAS) é uma importante ferramenta de supervisão, por meio do qual são consolidadas e analisadas as principais informações prudenciais e econômico-financeiras das supervisionadas.		
Dado que o ciclo de supervisão e, conseqüentemente, o ciclo de definição dos RAS inicia-se em maio e encerra-se em abril do ano seguinte, os valores planejados poderão ser revistos na data-base de junho.		
Análise Situacional:		
Como resultado dos esforços das equipes envolvidas, a meta foi superada.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGRAJ	Evolução do estoque de Processos Administrativos Sancionadores (PAS) pendentes de julgamento em 1ª instância.	Execução
Finalidade do Indicador:		
Mensurar a evolução da quantidade média mensal de PAS pendentes de julgamento em primeira instância.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
Novo	-5%	Reduzir em 5% o estoque de Processos Administrativos Sancionadores - PAS pendentes de julgamento em primeira instância.
		Resultado 2022:
		-21%
Comentário:		
A meta relacionada ao Processo Administrativo Sancionador (PAS) foi alterada no 11º Ciclo da ADI. Com a expressiva redução do estoque de PAS pendentes de julgamento em primeira instância, que passaram de 1857, ao final de 2019, para 154, ao final de 2021, a medição que vinha sendo feita anteriormente tornou-se inadequada. Desta forma, foi adotada uma nova fórmula de cálculo com o objetivo de estabelecer uma redução gradual do estoque de PAS pendentes de julgamentos, a partir do novo patamar alcançado, o que deve contribuir para reduzir o prazo de julgamento pela Susep.		
Análise Situacional:		
Os aprimoramentos operacionais introduzidos na área de julgamentos e o empenho das equipes envolvidas possibilitaram a larga superação da meta estabelecida.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGRAJ	Índice de análise dos atos societários	Execução
Finalidade do Indicador:		
Mensurar a capacidade de resposta aos pedidos de autorização submetidos à análise da CGRAL.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
99%	80%	Analisar, pelo menos, 80% dos processos administrativos de atos societários submetidos para análise da unidade no período
		Resultado 2022:
		92,4%
Comentário:		
Considerando as modificações introduzidas na estrutura organizacional das áreas responsáveis pelos atos societários, com redução de cargos e servidores, e aumento ocorrido no 2º trim/2021 do volume de processos apresentados para análise da Susep, a meta do indicador em 2022 foi revisada para 80%. Além disso, era esperado em 2022 um aumento ainda maior no número de processos de análise societária, em razão das novas empresas autorizadas para operar no Sandbox e do início de operações da Sociedades Iniciadoras de Serviços de Seguros – SISS.		
Análise Situacional:		
A meta foi superada, como resultado dos esforços das equipes envolvidas.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGCON	Taxa de Execução das Ações de Supervisão do Plano de Supervisão CGCON	Eficiência
Finalidade do Indicador:		
Verificar o percentual de ações de supervisão do Plano de Supervisão da CGCON sem entregas pendentes na data de apuração do indicador.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual: Meta Proporcional e Objetivo:	Resultado 2022:
Novo	75% Executar, sem entregas pendentes, no mínimo, 75% das ações previstas no Plano de Supervisão da CGCON.	100%
Comentário:		
O indicador da CGCON foi alterado no 11º Ciclo da ADI para alinhamento com a meta global de supervisão.		
Análise Situacional:		
O resultado obtido em 2022 superou a meta estabelecida, com a execução de todas as atividades previstas no plano de supervisão da unidade. Foram concluídas três ações no trimestre e há quatro ações em andamento conforme previsto no cronograma de execução.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGSUP	Taxa de Execução do Plano de Fiscalização de Conduta de Seguros Massificados, Pessoas e Previdência	Eficiência
Finalidade do Indicador:		
Verificar o percentual de ações de supervisão do Plano de Supervisão da SUSEP relativas a seguros massificados, pessoas e previdência, sem entregas pendentes na data de apuração do indicador.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual: Objetivo:	Resultado 2022:
Novo	80% Executar, sem entregas pendentes, 80% de ações de supervisão relativas a seguros massificados, pessoas e previdência, incluídas em Plano de Supervisão da SUSEP.	100%
Comentário:		
O indicador da CGSUP foi alterado no 11º Ciclo da ADI para alinhamento com a meta global de supervisão.		
Análise Situacional:		
A meta foi superada, com a execução de todas as atividades previstas no planejamento da unidade. As equipes envolvidas destacam que as fiscalizações realizadas e os relatórios de monitoramento produzidos pela unidade contribuem para a melhoria do mercado supervisionado, trazendo qualidade e segurança crescentes para os serviços oferecidos aos consumidores de seguros, previdência e capitalização.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGFIP	Taxa de Execução do Plano de Fiscalização Prudencial	Eficiência
Finalidade do Indicador:		
Verificar, na data de apuração do indicador, o percentual de ações de supervisão (fiscalizações prudenciais) sem entregas pendentes.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
98%	85%	Executar, sem entregas pendentes, 85% de ações de supervisão incluídas em Plano de Fiscalização Prudencial.
		Resultado 2022:
		100%
Análise Situacional:		
O resultado final do 11º Ciclo superou a meta de 85%, refletindo o empenho das equipes de fiscalização e a importância e o compromisso da CGFIP em realizar os trabalhos de fiscalização. Institucionalmente, esse desempenho contribui para fortalecer a Susep, entregando à sociedade os resultados de sua missão institucional, no que diz respeito à fiscalização prudencial.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGPRO	Taxa de Execução do Plano de Monitoramento da Implementação/Funcionamento do Open Insurance	Execução
Finalidade do Indicador:		
Avaliar o desempenho da Susep no acompanhamento e supervisão da implementação e funcionamento do Open Insurance.		
Comentário:		
O indicador mede o percentual de propostas técnicas relacionadas ao Open Insurance (previstas no Art. 4º da Circular Susep nº 635) e retornos às demandas requisitadas à Susep, a partir das reuniões do Conselho Deliberativo da Estrutura Inicial de Governança, com análise completa pela Susep dentro do prazo pactuado.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
Novo	80%	Analisar dentro do prazo pactuado, pelo menos, 80% das propostas técnicas e demais demandas advindas das reuniões do CD.
		Resultado 2022:
		94,0%
Análise Situacional:		
Apesar do número elevado e da complexidade das demandas no período, a meta foi superada. Das 49 demandas para análise da unidade no período, 46 foram completamente analisadas e respondidas no prazo e 3 excederam o prazo definido.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGITI	Desempenho na disponibilização de relatórios estatísticos produzidos pela CGITI	Eficiência
Finalidade do Indicador:		
Medir a eficiência da CGITI na disponibilização de relatórios e planilhas de dados estatísticos dos mercados supervisionados.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
100%	90%	Desempenho de, no mínimo, 90%, ou seja, registrar, no máximo, 10% de atraso médio em relação aos prazos estipulados para divulgação.
		Resultado 2022:
		100%
Comentário:		
Com as mudanças na estrutura organizacional e extinção da unidade CGSID, a meta passou para a responsabilidade da CGITI.		
Análise Situacional:		
O empenho das equipes envolvidas permitiu a disponibilização dos relatórios e planilhas avaliados neste instrumento sem atrasos ao longo do ano 2022.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGDTI / CGITI	Índice de disponibilidade das soluções tecnológicas da Susep	Eficiência
Finalidade do Indicador:		
Identificar o tempo de disponibilidade mensal de um conjunto de aplicações de missão crítica, com alto impacto operacional, desconsiderando paradas programadas da aplicação para manutenção ou atualização.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
Novo	90%	Disponibilidade média de 90% das aplicações selecionadas.
		Resultado 2022:
		99,2%
Comentário:		
Aplicações aferidas: SEI, Sistema de Corretores e Portal da Susep		
Análise Situacional:		
Como resultado dos esforços empreendidos pelas equipes envolvidas, o desempenho manteve-se acima da meta ao longo de todo o período.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGFOP-COSEP	Índice de continuidade dos serviços gerais	Eficácia
Finalidade do Indicador:		
Assegurar o suporte de bens e serviços adequados às necessidades da SUSEP.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
100%	90%	Disponibilizar de forma contínua, pelo menos, 90% dos serviços gerais administrados pela CGFOP
		Resultado 2022:
		100%
Comentário:		
Para efeito de cálculo, os contratos considerados são: assistente administrativo, secretariado, manutenção predial, assistente de fiscalização e copeiragem.		
Análise Situacional:		
O resultado reflete os esforços das equipes envolvidas para manter a disponibilidade dos serviços avaliados sem interrupções.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGFOP-COSEP	Índice de chamados solucionados pela COSEP em até 72 horas	Eficiência
Finalidade do Indicador:		
Monitoramento do tempo de atendimento dos chamados de serviços, visando a tempestividade do atendimento prestado pela COSEP.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
100%	90%	Solucionar, pelo menos, 90% dos chamados em até 72 horas
		Resultado 2022:
		99,9%
Comentário:		
São considerados solucionados os serviços realizados no prazo de até 72 horas úteis, contadas do momento do recebimento da demanda pela COSEP no Sistema de Acionamento disponibilizado na Intranet da SUSEP ou por outro meio de comunicação como telefonemas e e-mails, bem como aqueles serviços cuja impossibilidade de execução tenha sido justificada no mesmo prazo.		
A implantação do Programa de Gestão e, conseqüentemente do teletrabalho em caráter definitivo, diminuiu muito a presença diária dos servidores nos escritórios e sede da Susep. Como o sistema de atendimento de chamados só permite acesso no ambiente presencial, a maioria dos chamados não pôde ser registrada diretamente no sistema de acionamento da COSEP, dificultando a apuração do indicador, cujo controle precisou ser realizado de forma manual.		
Análise Situacional:		
O resultado reflete os esforços das equipes envolvidas para manter qualidade do atendimento prestado pela área de serviços gerais.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGFOP-CGPED	Índice de desempenho na disponibilização da folha de pagamento.	Eficiência
Finalidade do Indicador:		
Medir a eficiência na disponibilização das folhas de pagamento.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
100%	100%	Disponibilizar 100% das folhas de pagamento no SIAFI até o último dia útil do mês
		Resultado 2022:
		100%
Análise Situacional:		
O resultado reflete o empenho das equipes envolvidas que, mesmo com o acréscimo de rotinas no processo da folha e com as adaptações advindas do trabalho remoto, conseguiu manter o registro contábil da folha até o último dia útil de cada mês.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
GABIN	Índice de eficácia no monitoramento das proposições legislativas relacionadas à Susep	Eficiência
Finalidade do Indicador:		
Aferir a eficiência no monitoramento das proposições legislativas relacionadas à Susep.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
99	95	Desempenho mínimo de 95 pontos conforme tabela de atividades de monitoramento das proposições legislativas
		Resultado 2022:
		98
Comentário:		
O indicador é calculado com base em uma lista de atividades mensais relacionadas em um Formulário de Check-List.		
Análise Situacional:		
O resultado reflete o esforço da equipe envolvida para manter os gestores atualizados em relação às pautas legislativas de interesse Susep e conferir agilidade nas respostas a demandas legislativas relacionadas ao mercado supervisionado.		