

Manual de Processo

PROMOVER ASSISTÊNCIA MÉDICA E ODONTOLÓGICA
SUPLEMENTAR AOS SERVIDORES E EMPREGADOS DO MAPA

DIVISÃO DE SAÚDE SUPLEMENTAR – DISS
COORDENAÇÃO DE SEGURIDADE SOCIAL – COSS
COORDENAÇÃO-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAS – CGAP

Macroprocesso: Gestão de Pessoas		
Processo: Promover assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA		
Elaboração: novembro/2017	Revisão:	Versão: 1.1

Equipe Técnica:

Andrea Giulietti Colaboradora
 Andyara Maria Gomes Pedrosa Schimin Analista de Processos
 Clenice Cunha Saxe Rodrigues Colaboradora
 Glauber Luiz Pereira Resende Analista de Processos
 Ilia Bezerra Machado Colaboradora
 Rusberto do Vale Oliveira Gestor do Processo

Versão: 1.1

Nesta versão o Manual foi adequado ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Promover assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar COSS/CGAP

Pág. 1/27

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO – MAPA

Blairo Borges Maggi – Ministro de Estado

Secretaria-Executiva

Eumar Roberto Novacki – Secretária-Executiva

Diretoria de Administração

Marcus Vinicius Severo de Souza Pereira - Diretor

Coordenação-Geral de Desenvolvimento Institucional – CGDI

Jair de Oliveira Marques – Coordenador-Geral

Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DGI

Genilson Antonio Secchi de Ávila – Coordenador-Geral

Coordenação do Escritório de Processos – COEP /CGDI

Glauber Luiz Resende Pereira – Coordenador

Coordenação de Seguridade Social – COSS/CGAP

Illa Bezerra Machado – Coordenadora

Divisão de Saúde Suplementar – DISS/CGAP

Rusberto do Vale Oliveira – Chefe

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Promover assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar COSS/CGAP

Pág. 2/27

APRESENTAÇÃO

Este manual é o resultado do Projeto para o Desenvolvimento Orgânico das Divisões da Coordenação-Geral de Administração de Pessoas implementado pela Coordenação do Escritório de Processos, da Coordenação-Geral de Desenvolvimento Institucional e teve como objetivo identificar os processos existentes na CGAP, com vistas a melhorias de seus resultados e aumentar a performance funcional de seus colaboradores.

A Coordenação do Escritório de Processos apresentou a metodologia utilizada para a identificação e mapeamento dos processos à equipe responsável pelos serviços desenvolvidos pela Divisão de Saúde Suplementar, da Coordenação de Seguridade Social, capacitando-a nas etapas a serem cumpridas na aplicabilidade do método.

Espera-se que os servidores capacitados sejam, além de multiplicadores, capazes de dar continuidade no desenho, análise e melhoria dos processos em que estejam envolvidos.

Portanto, com a participação da COSS e da DISS foram mapeados os processos existentes na Divisão com o intuito de facilitar a compreensão de sua realização, assim como proporcionar a padronização da execução e das entregas dos produtos aos seus usuários.

O leitor deste manual terá acesso, de forma clara, a um conteúdo conceitual e a um conjunto de procedimentos e recomendações de boas práticas para as ações de aprimoramento dos processos que compõem a Coordenação-Geral de Administração de Pessoas.

Ao divulgar este manual, espera-se que as orientações aqui contidas sejam úteis para a definição e a padronização dos trabalhos de aprimoramento de processos organizacionais, notadamente da DISS, além da expectativa de que ele venha contribuir positivamente para a melhoria da qualidade dos serviços e produtos ofertados à população. E, dessa forma, colaborar para que o MAPA cumpra a sua missão de *"Promover o desenvolvimento sustentável da agropecuária e a segurança e competitividade de seus produtos"*.

SIGLAS

BPM – *Business Process Management* (Gerenciamento de Processos de Negócio)

BPMN – *Business Process Model and Notation* (Notação e Modelo de Processos de Negócio)

CEPLAC – Departamento da Comissão Executiva do Plano da Lavoura Cacaueira

CGAP – Coordenação-Geral de Administração de Pessoas

CGDI – Coordenação-Geral de Desenvolvimento Institucional

COEP – Coordenação do Escritório de Processos

COSS – Coordenação de Seguridade Social

DA – Diretoria de Administração

DISS – Divisão de Saúde Suplementar

GEAP – Fundação de Seguridade Social

ID – Indicador de desempenho

INMET – Instituto Nacional de Meteorologia

KPI - *Key Performance Indicator*

MAPA – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

PSS – Plano de Saúde Suplementar

SE – Secretaria-Executiva

SEI – Sistema de Eletrônico de Informações

SFA – Superintendência Federal de Agricultura

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Promover assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar COSS/CGAP

Pág. 4/27

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
SIGLAS.....	4
SUMÁRIO	5
Geral	6
Específicos.....	6
1. CONTEXTUALIZAÇÃO	7
2. ESTRUTURAÇÃO DO MANUAL.....	8
3. GLOSSÁRIO	9
4. DIAGRAMA DO PROCESSO	12
5. INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO	13
6. REFERÊNCIA LEGAL	15
7. SIMBOLOS BPMN UTILIZADOS	16
PROCESSO PROMOVER A OFERTA DE ASSISTÊNCIA MÉDICA E DONTOLÓGICA SUPLEMENTAR AOS SERVIDORES E EMPREGADOS DO MAPA	17
8. SUBPROCESSO ADERIR/ALTERAR O PLANO DE SAÚDE SUPLEMENTAR DA GEAP.....	17
8.1 Descrição do Subprocesso Aderir/Alterar o Plano de Saúde Suplementar da GEAP	17
8.2 Fluxo do Subprocesso Aderir/Alterar o Plano de Saúde Suplementar da GEAP	18
8.3. Detalhamento das atividades do Subprocesso Aderir/Alterar o Plano de Saúde Suplementar da GEAP.....	19
ANEXOS.....	21

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Promover assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar COSS/CGAP

Pág. 5/27

OBJETIVOS DO MANUAL

Geral

Estabelecer os padrões de procedimentos para aprimorar os processos que compõem a Coordenação-Geral de Administração de Pessoas do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, de forma que os trabalhos sejam executados de acordo com um padrão pré-estabelecido para melhor atendimento e promoção de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA.

Específicos

- estabelecer o procedimento adotado para a promoção à adesão ou à alteração ao Plano de Saúde Suplementar da GEAP;
- instruir o gerenciamento do sistema de pagamento da GEAP;
- orientar quanto ao gerenciamento do resarcimento do auxílio saúde dos contratos de livre escolha; e
- fornecer orientações sobre o acompanhamento do pagamento das parcelas de participação do servidor inadimplente com o Plano de Saúde Suplementar, conforme Acórdão do TCU.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Em que pese o mapeamento de processos ser visto sob diferentes abordagens e ser realizado com ferramentas diversas, um ponto comum que envolve essa técnica é o seu indiscutível benefício para a organização. A identificação e o gerenciamento das atividades interrelacionadas, assim como a análise do desempenho dos processos, a identificação dos gargalos operacionais, o aperfeiçoamento e a implantação de melhorias, tudo isso ajuda a melhor entender as atividades, tarefas e regras de cada um dos processos da organização e, consequentemente, trabalhar os mesmos para a entrega de produtos e serviços com melhor qualidade e maior eficiência.

Nesse sentido, o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento intensificou os serviços de mapeamento de processos de negócio nos diversos segmentos das áreas fim e de apoio do Ministério. Esse trabalho foi impulsionado após a reestruturação do Ministério, em 2005, e a implantação do plano estratégico da Instituição, em 2006. Ao longo desses anos, foi desenvolvida uma metodologia de aprimoramento dos processos que passou a ser aplicada no Ministério como estratégia de gestão até a consolidação da área com a criação do Escritório de Processos em 2015.

Com essa perspectiva, a Coordenação-Geral de Desenvolvimento Institucional, em atendimento a Coordenação-Geral de Administração de Pessoas, intensificou os trabalhos de identificação e aprimoramento dos processos existentes em sua jurisdição. De modo que, na **Coordenação de Seguridade Social**, especificamente, na **Divisão de Saúde Suplementar** foi identificado e mapeado os processos com melhorias, de maneira a atender com eficiência e destreza a demanda dos serviços requeridos.

O pessoal que iria atuar no processo de mapeamento foi treinado pela Coordenação do Escritório de Processos - COEP com base na metodologia de aprimoramento utilizada pela equipe do Escritório de Processos que adota, rotineiramente, o software *Bizagi Modeler* para o desenho do fluxo do processo. O *Bizagi Modeler* é uma ferramenta gratuita que utiliza, totalmente, a Notação de Gerenciamento de Processos de Negócio mais aplicada no mundo, que é a *BPMN – Business Process Model and Notation*, o que permite uma fácil leitura e entendimento dos fluxos produzidos.

Assim, este Manual do Processo **Promover Assistência Médica e Odontológica Suplementar aos Servidores e Empregados do MAPA** foi elaborado com o intuito de tornar padrão o conjunto de procedimentos adotados quanto às atividades de mapeamento de processos e demais ações relacionadas, além de possibilitar aos gestores e servidores, uma visão detalhada dos processos e das correspondentes atividades relacionadas à Divisão de Saúde Suplementar, da Coordenação de Seguridade Social.

Por fim, além da implantação do processo em si, existe ainda o seu controle quando em operação. De modo que, a análise dos dados munica os gestores para a tomada de decisão com informações sobre o comportamento dos processos. Com isso os gestores podem verificar se os processos estão sendo realizados conforme o planejado, se atendem a estratégia organizacional, entre outros dados. Por isso, a elaboração de indicadores de desempenho é fundamental para a avaliação e monitoramento da gestão por processos.

2. ESTRUTURAÇÃO DO MANUAL

Este manual está organizado por segmentos, conforme especificados a seguir.

O primeiro contém informações básicas necessárias para a compreensão do tema, tais como, Apresentação, Siglas, Objetivos, Contextualização, Estruturação, Glossário, Diagrama do Processo, Indicadores de Desempenho dos Processos, Referência Legal e Simbologia BPMN.

O segundo segmento contém a especificação do processo, descrição do subprocesso, o fluxo do subprocesso, e o detalhamento de suas atividades. Assim, foram identificados 2 processos e 3 subprocessos, quais sejam:

Processos:

1. Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA; e
2. Acompanhar o pagamento das parcelas de participação do servidor inadimplente com o Plano de Saúde Suplementar, conforme Acórdão do TCU.

Subprocessos:

- 1.1 Aderir/Alterar o Plano de Saúde Suplementar da GEAP;
- 1.2 Gerir o pagamento do sistema GEAP; e
- 1.3 Gerir o resarcimento do auxílio saúde dos contratos de livre escolha.

O último segmento Anexo, trata das normas e formulários a serem seguidas no desenvolvimento dos processos e subprocessos que constam neste manual.

3. GLOSSÁRIO

Analistas de Processo – Às vezes denominados Especialista em *BPM*, são os responsáveis por analisar cenários do processo de negócio com o objetivo de desenhar modelos que cumpram com os requisitos do negócio. Lideram e promovem as discussões em grupo para definir o processo, como também fazem avaliações sobre o como e o quanto as iniciativas de melhoria impactarão o negócio.

Atividade – São ações executadas no decorrer da execução de processos e subprocessos, e são realizadas por uma unidade organizacional, pessoa ou equipamento, tendo por finalidade produzir um resultado destinado a fornecer suporte aos objetivos da organização.

Bizagi – *Software* para modelar, mapear e automatizar processos negócios de forma ágil e simples, em um ambiente gráfico intuitivo, utilizando a notação *BPMN*.

BPM – *Business Process Management* (Gerenciamento de Processos de Negócio) é uma abordagem disciplinar que tem por objetivo identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio, automatizados ou não, para alcançar resultados consistentes e alinhados com as metas estratégicas de uma organização.

BPMN – *Business Process Model and Notation* (Notação de Gerenciamento de Processos de Negócio) é uma notação de modelagem de processos de negócio e corresponde a um conjunto de formas gráficas para desenhar o fluxo de processos, de forma a facilitar seu desenho e análise.

Cadeia de Valor do Processo – Representa o conjunto de atividades distintas, desde as relações com os fornecedores até o atendimento das demandas dos clientes, com agregação de valor.

Colaborador – Servidor/empregado que participa do grupo de trabalho colaborando com atividades inerentes ao mapeamento de processos, sem ser, necessariamente, o Analista de Processos ou Especialista no Tema.

Conector – Serve para ligar elementos do fluxo (atividade, *gateway*, subprocesso, etc), indicando a sequência em que o processo é executado.

Conector de mensagem – Utilizado para representar a troca de mensagens, representado por uma seta tracejada.

Despacho – Decisão proferida pela autoridade administrativa em caso que lhe é submetido para apreciação.

Destino – Na descrição das atividades, indica o ator executor da próxima atividade, subprocesso, ou o fim do fluxo.

Elementos do fluxo – São símbolos que representam os elementos do processo (atividade, *gateway*, subprocesso, etc).

Entrada – É o evento que inicia o fluxo do processo.

Equipe Técnica – Composta pelo Gestor do Processo, Colaborador, Gestor do Projeto, Especialistas no Tema e Analistas de Processo, responsável pela elaboração do fluxo, detalhamento das atividades, em validar cadeia de valor, elaboração de glossário e conceitos.

Especialistas no Tema – É o responsável pela execução do processo, pela sua implementação e melhoria contínua, pelo estabelecimento de metas, pelo controle e definição de ações de melhoria.

Evento de início – No fluxo, representa o início da execução de cada instância do processo.

Evento de fim – Indica a finalização das atividades pertencentes a cada instância do fluxo.

Executante – É o ator responsável pela execução da atividade e suas respectivas tarefas.

Fluxo – É a demonstração gráfica da ordem em que as atividades são executadas, permitindo melhor entendimento do processo.

Gateway – É a demonstração gráfica que indica desvios no fluxo, podendo caracterizar divergência ou convergência. Representado por uma figura geométrica semelhante ao losango.

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Promover assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar COSS/CGAP

Pág. 9/27

Gestor do Processo – Também referido como Dono do Processo (*Process Owner*), é o responsável pela gestão do processo e pelo seu alinhamento à estratégia da organização, estabelecendo metas e resultados esperados.

Indicador de Desempenho do Processo – É um parâmetro utilizado com o objetivo de monitorar os resultados decorrentes das melhorias aplicadas num determinado processo, em relação a uma meta pré-estabelecida. É um número, habitualmente na forma percentual ou razão, que mede aspectos específicos do desempenho.

Instância – Cada ciclo de execução de um processo, que vai do início até o fim, é uma instância daquele processo. Um novo início corresponde a uma nova instância.

Macroprocesso - Grandes conjuntos de processos pelas quais a organização cumpre a sua missão, gerando valor. Correspondem às representações dos processos da organização que devem estar alinhadas aos objetivos de suas unidades. Cada macroprocesso engloba um ou mais processos, por meio dos quais são viabilizados os resultados pretendidos pela organização;

Manual – Manual é todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos, identificando a forma como devem ser executados, quer seja individualmente, quer em conjunto.

Mapeamento de Processo – Técnica utilizada para desenhar o fluxo de um processo, permitindo conhecer, organizar e documentar de forma clara e simples como uma unidade organizacional executa suas atividades.

Modelagem de Processo – É a elaboração de um mapa de processo, complementado por uma documentação que identifica as atividades realizadas e as informações que fluem entre elas. Usado alternativamente como mapeamento.

Origem – Na descrição das atividades, representa o ator responsável pela execução da atividade antecedente no fluxo.

Papel - É uma abstração criada em torno de um ator ou conjunto de atores, os quais compartilham características semelhantes.

Piscina (pool) – É a representação gráfica na qual estão retratados os atores, as atividades e os demais elementos do fluxo.

Premissas – São fatores que, para fins de planejamento, são considerados verdadeiros, reais ou certos sem prova ou demonstração. Frequentemente, as equipes do projeto identificam, documentam e validam as premissas durante o processo de planejamento. Geralmente, as premissas envolvem um grau de risco.

Processo – Conjunto de atividades, que a partir de um insumo, adiciona valor, fornecendo um produto ou serviço a um cliente específico, tendo início e fim bem determinados, numa sucessão clara e lógica de ações interdependentes que geram resultados.

Processo de Negócio – É a forma mais clássica para se referir a processo organizacional. O termo “negócio” se refere a pessoas que interagem para executar um conjunto de atividades de entrega de valor a clientes e gerar retorno às partes interessadas. Negócio abrange todos os tipos de organizações com ou sem fins lucrativos, incluindo as governamentais, onde pode ser também referenciada como Processo de Serviço.

Raia (lane) – Subdivisão da piscina, utilizada para identificar e organizar os atores, as atividades por eles executadas e os correspondentes elementos de fluxo.

Regra de Negócio – É a exigência que deve ser observada na execução da tarefa, atividade ou do próprio processo, e podem ser expressas por uma política, procedimento, regulamento, lei, etc.

Saída – Na descrição das atividades, a “saída” representa o produto gerado pela execução naquela atividade.

Stakeholders – Relação de todas as pessoas relacionadas ao processo, com seus respectivos papéis e responsabilidades.

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Promover assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar COSS/CGAP

Pág. 10/27

Subprocesso – Conjunto de atividades que realizam um objetivo específico em apoio a um processo. Engloba atividades e tarefas distintas.

Tarefa – É uma ação componente da atividade que deve ser executada para que a atividade seja considerada completa. Pode-se dizer que tarefa é um fragmento da atividade que contribui para a execução do processo.

Unidade Executora – Unidade organizacional responsável pela execução dos serviços de aprimoramento do processo.

Unidade Gestora – Unidade organizacional responsável pela gestão dos serviços de aprimoramento do processo.

Unidade Interessada – Unidade organizacional regimentalmente responsável pelo gerenciamento técnico e operacional de m processo de negócio.

4. DIAGRAMA DO PROCESSO

A representação de um fluxo de *BPM* pode ser feita de três maneiras diferentes, considerando a sua complexidade e a necessidade de detalhamento.

O **Modelo** é a forma mais completa e detalhada do fluxo, e só é utilizada em situações nas quais o detalhamento é importante.

O **Mapa** é a forma mais utilizada, e é suficiente para a maioria das situações de mapeamento. Por isso, é o fluxo que será utilizado neste manual, e em todos os mapeamentos realizados no Ministério.

O **Diagrama**, por sua vez, é uma representação simplificada do processo e tem por objetivo demonstrar o fluxo de um forma básica, expondo somente as principais atividades e não tratando das exceções ou falhas no processo. Ajuda a obter entendimento rápido dos subprocessos que compõem o processo, representando ideias simples em um contexto generalista.

A seguir, é apresentado o Diagrama, o Mapa e o Modelo:



Fonte: <http://blog.iprocess.com.br/2014/02/modelagem-de-processos-de-negocio-diferenças-entre-diagrama-mapa-e-modelo-de-processos/>

5. INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO

Os Indicadores de Desempenho (ID) compõem o acervo de instrumentos de gestão para orientar a atividade dos Órgãos no alcance dos seus objetivos, desempenhando um papel fundamental na boa gestão dos recursos que lhe estão afetos.

Por meio deles, é possível acompanhar, avaliar, decidir e, fundamentalmente, interferir no rumo de um processo ou conjunto de atividades visando atingir determinado objetivo. No caso dos IDs, cada indicador deverá ter uma meta diretamente relacionada com o Planejamento Anual do setor ou outro valor que represente uma expectativa ou desafio para o responsável ou sua equipe atingirem em determinado tempo. Para isso, há que se pactuar as metas a partir da discussão entre gestores e operadores, com o foco no cliente, para que sejam desafiadoras, evitando, assim, metas impossíveis (superestimadas) ou metas facilmente atingidas (subestimadas).

A criação do Indicador deve ser significativa para a gestão, ou seja, é fundamental que o que se está medindo seja relevante e auxilie o gestor na tomada de decisão para o aperfeiçoamento de seus processos. Da mesma forma, sua organização e comunicação devem ser simples e acessíveis a qualquer público sem a necessidade de inferências ou jargões específicos aos diversos grupos profissionais.

A necessidade de se medir o processo de trabalho é preocupação intrínseca à gestão e amplamente discutida, sobretudo entre grandes representantes dessa Ciência, como: Kaplan & Norton (1997)¹ “*O que não é medido não é gerenciado...*”; William Deming (1989)² “*Não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende, não há sucesso no que não se gerencia*” entre outros.

Sob esta perspectiva, a COEP (Coordenação do Escritório de Processos) sugere o(s) Indicador(es) de Desempenho abaixo(s) para ser(em) utilizado(s) pelo Órgão para o aperfeiçoamento do processo mapeado. Contudo, não se estabelece o atual ID em definitivo, já que o processo é vivo e passa por constantes atualizações, além da elevação do nível de maturidade do mesmo e dos servidores/colaboradores que nele estejam envolvidos.

A definição do uso do ID, assim como a pactuação de suas metas é uma atividade eminentemente da gestão e é apoiada pela COEP. Desse modo, é responsabilidade do gestor fazer o acompanhamento do desempenho do processo. À COEP caberá auxiliar o gestor na análise do Indicador, inicialmente, todo início de mês, conforme consta na planilha, e após a consolidação da organização do processo, semestralmente.

¹ KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. A Estratégia em Ação: Balanced Scorecard 4º ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 344p.

² DEMING, W. Edwards . O método Deming de Administração. 5a. Ed., São Paulo: Marques Saraiva , 1989.

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP

DETALHAMENTO DO INDICADOR DE DESEMPENHO

Nome do Indicador:	Tempo médio para Aderir/Alterar ao Plano de Saúde Suplementar da GEAP										
Objetivo	Descrição Breve										
Medir o tempo médio em que solicitações para "Aderir/Alterar o Plano de Saúde Suplementar da GEAP" são processadas.	O indicador mede o tempo médio de processamento para a adesão ou alteração no Plano de Saúde Suplementar (PSS) da GEAP para demonstrar se o processo de trabalho está ocorrendo conforme o previsto ou se intercorrências o tem prejudicado. Para isso, busca-se o total de processos solicitando "alteração/adesão GEAP" e a quantidade de dias desde o recebimento deste até a confirmação, pela GEAP, da solicitação realizada.										
Justificativa	Fórmula										
Medir o tempo médio do processo possibilita verificar se estão ocorrendo situações-problema que precisam ser sanadas pela Gestão.	Processo SEI 1 = (data da comunicação de confirmação de adesão ou alteração ao PSS da GEAP - data de chegada do processo na DISS) em dias. (Processo SEI 1 + Processo SEI 2 + ... +Processo SEI n) / n processos SEI										
Fonte de Dados	Data para Disponibilização	Unidade de Medida			Frequência de Mensuração						
DISS/COPES	3º dia útil do mês subsequente	dia			mensal						
Responsável pelo Indicador	Segmentação	Polaridade			Critério de Acompanhamento						
Chefe da COSS/CGAP		menor é melhor			O responsável pela Informação encaminhará, no 5º dia útil do mês subsequente, à COEP/CGDI/DA/SE a informação no campo "Valores Apurados".						
Responsável pela Informação	Coordenador(a) COSS/CGAP: Ila Machado	METAS									
		MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	MÊS 5	MÊS 6	MÊS 7	MÊS 8	MÊS 9	
		5	5	5	4	4	4	3	3	3	
VALORES APURADOS											
		7	6	5	5	4	3	3	2	2	

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA

Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP

6. REFERÊNCIA LEGAL

Os atos normativos relacionados a seguir estabelecem as competências e as responsabilidades das unidades organizacionais relacionadas à melhoria da gestão institucional, no MAPA.

- Convênio MP/GEAP nº 01, de 5 de novembro de 2013;
- Portaria MP nº 01, de 9 de março de 2017; e
- Site da GEAP: www.geap.com.br

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP

7. SIMBOLOS BPMN UTILIZADOS

A modelagem com a notação *BPMN* é feita por meio de objetos gráficos simples, com um pequeno conjunto de elementos. Essa notação gráfica tem por objetivo prover instrumentos padronizados para o mapeamento de processos.

Os símbolos utilizados, especificamente neste mapeamento, são os seguintes:



Evento de Início



Início de Mensagem



Gateway Exclusivo



Gateway Paralelo



Evento de Fim do Tipo Padrão



Mensagem de Fim



Fim Terminativo



Evento intermediário de Regra ou Condicional



Atividade Tipo Padrão



Atividade Tipo Loop



Subprocesso do Tipo Incorporado



Artefato Objeto de Dados



Piscina
(onde são posicionados os objetos de fluxo)

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP

PROCESSO PROMOVER A OFERTA DE ASSISTÊNCIA MÉDICA E DONTOLÓGICA SUPLEMENTAR AOS SERVIDORES E EMPREGADOS DO MAPA

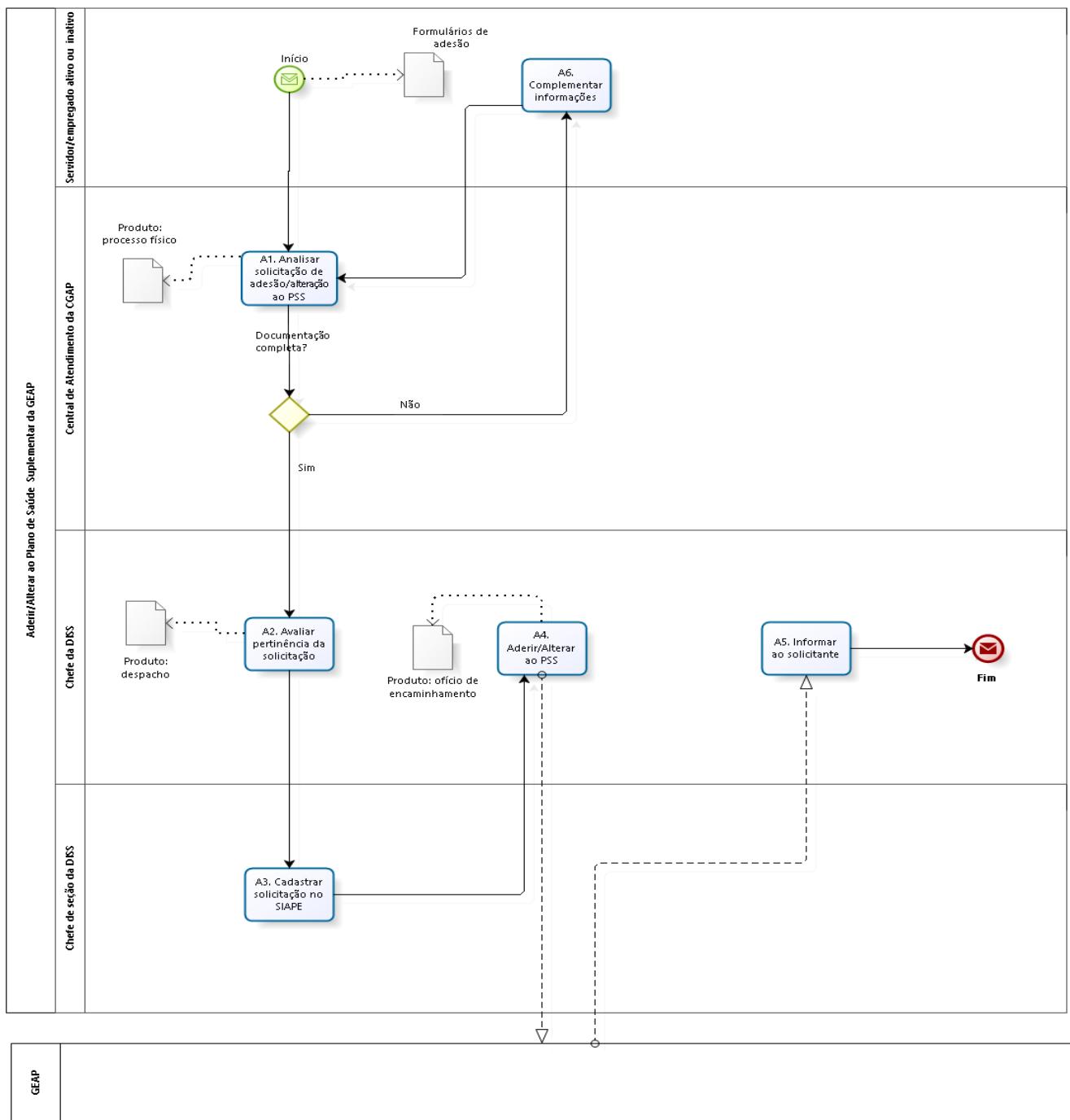
8. SUBPROCESSO ADERIR/ALTERAR O PLANO DE SAÚDE SUPLEMENTAR DA GEAP

8.1 Descrição do Subprocesso *Aderir/Alterar o Plano de Saúde Suplementar da GEAP*

Objetiva aderir ou alterar o Plano de Saúde Suplementar da GEAP por meio de solicitação de servidores e empregados do MAPA.

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP

8.2 Fluxo do Subprocesso Aderir/Alterar o Plano de Saúde Suplementar da GEAP



8.3. Detalhamento das atividades do Subprocesso *Aderir/Alterar o Plano de Saúde Suplementar da GEAP*

A1. Analisar solicitação de adesão ao Plano de Saúde Suplementar (PSS)	
Evento Inicial	Solicitação de adesão/alteração ao PSS
Origem	Servidor/empregado ativo ou inativo
Executante	Atendente da Central de Atendimento da CGAP
Saída	Formulários de adesão ao PSS preenchidos. Documentação comprobatória. Protocolo de atendimento Processo físico.
Destino	Chefe da DISS
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Receber os formulários preenchidos. ■ Fazer conferência da documentação de acordo com o <i>check list</i>. ■ Verificar se os formulários estão preenchidos corretamente. ■ Verificar se a documentação exigida encontra-se anexa aos formulários. ■ Gerar protocolo de atendimento. ■ Abrir processo físico para a inclusão de toda documentação exigida. ■ Entregar à DISS o processo físico. 	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> ■ No caso de dificuldades do solicitante, em preencher os formulários, ajudá-lo. 	
Normativo(s)	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Portaria MP nº 01, de 9 de março de 2017 ■ Convênio MP/GEAP nº 01, de 5 de novembro de 2013 	

A2. Avaliar pertinência da solicitação	
Evento Inicial	Processo físico para adesão do PSS da GEAP
Origem	Central de Atendimento da CGAP
Executante	Equipe técnica da DISS
Saída	Processo físico com a documentação conferida.
Destino	Chefe da DISS
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Tornar a conferir os documentos para a adesão/alteração ao PSS. ■ Preparar despacho solicitando o cadastramento no SIAPE. ■ Inserir no processo o despacho. ■ Entregar o processo a chefe da seção. 	

A3. Cadastrar solicitação no SIAPE	
Evento Inicial	Processo físico com a documentação conferida.
Origem	Chefe da DISS
Executante	Equipe técnica da DISS
Saída	Dados cadastrais e informações do solicitante inseridos no SIAPE.
Destino	Chefe da DISS
Tarefa(s)	

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP

- Conferir os dados do titular no SIAPE.
- Inserir os dados dos dependentes no SIAPE.

Regra(s)

-

A4. Aderir/Alterar ao PSS

Evento Inicial	Dados cadastrais e informações do solicitante inseridos no SIAPE
Origem	Chefe da DISS
Executante	Equipe técnica da DISS
Saída	Ofício de encaminhamento, com a confirmação da inclusão/alteração, do solicitante à GEAP
Destino	GEAP

Tarefa(s)

- Elaborar o ofício de encaminhamento à GEAP.
- Entregar, pessoalmente, o ofício à GEAP.

Regra(s)

-

A5. Informar ao solicitante

Evento Inicial	Confirmação da GEAP da adesão/alteração do solicitante ao PSS
Origem	GEAP
Executante	Chefe da DISS
Saída	E-mail ou carta de confirmação ao solicitante da adesão/alteração ao PSS da Geap.
Destino	Servidor solicitante

Tarefa(s)

- Dar ciência ao servidor, por e-mail ou carta, da adesão/alteração ao PSS da GEAP.

Regra(s)

-

ANEXOS

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP

ANEXO I – DOCUMENTOS – AUXÍLIO SAÚDE



*Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento
Secretaria Executiva
Departamento de Administração
Coordenação-Geral de Administração de Pessoas
Coordenação de Seguridade Social
Divisão de Saúde Suplementar*

DOCUMENTOS – AUXÍLIO SAÚDE SERVIDORES QUE ADEREM AOS PLANOS DE SAÚDE DE LIVRE ESCOLHA

TITULAR (servidor ativo, aposentado, pensionista e cargo comissionado)

- a. Solicitação de Auxílio à Saúde (modelo próprio);
- b. Declaração de Dependentes (modelo próprio);
- c. Declaração da Operadora que esclareça no texto do documento que cumpre com as condições previstas na Lei n.9.656/98 e Portaria Normativa nº 1/SRH/MP, de 9 de março de 2017 (sugestão modelo);
- d. Xerox do contrato firmado com a operadora do plano de saúde;
- e. Xerox do CPF/RG do titular.

DEPENDENTES:

1. Terão direito:

- a. Esposa:
 1. Certidão de casamento e/ou Declaração Pública de União Estável expedida por cartório;
 2. Xerox do CPF/RG
- b. Filhos: (Constar da Declaração de Dependentes)
 1. De Zero até 21 anos de idade incompletos:
 - Cópia CPF e RG;
 - Certidão de nascimento
 2. Acima de 21 até 24 anos incompletos:
 - CPF/RG;
 - Declaração da Universidade comprovando semestralmente que é aluno regularmente matriculado.
3. Inválido: (qualquer idade)
 - Laudo Médico comprovando a situação de saúde;
 - Certidão de nascimento
 - CPF/RG

Obs: Lembramos que conforme a Portaria Normativa nº 1/SRH/MP de 9 de março de 2017 pensionista não pode ter dependentes.

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP

ANEXO II – SOLICITAÇÃO AUXÍLIO À SAÚDE



Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento
Secretaria Executiva
Departamento de Administração
Coordenação-Geral de Administração de Pessoas
Coordenação de Seguridade Social
Divisão de Saúde Suplementar

SOLICITAÇÃO DE AUXÍLIO À SAÚDE

À Coordenação Geral de Administração de Pessoas/DIBEN

Nos termos do art. 4 da Portaria Normativa n. 1/SRH/MP, de 9 de março de 2017, solicito o pagamento do auxílio saúde.

Nome do titular: _____

Ativo () Aposentado () Pensionista () Cargo Comissionado ()

Data de nascimento: ____/____/____ Idade : ____ anos Sexo: ()

CPF: _____ RG: _____ UF da unidade Pagadora (UPAG): ()

Telefone: Cel. () _____ Resid: () _____ Com. () _____

Endereço Residencial: _____

Bairro: _____ Cidade : _____ UF: ()

CEP: _____ Email: _____

_____, ____ de _____ de 201

(Assinatura do Servidor ou Pensionista)

Obs: Como parte integrante deste documento, apenso Declaração de Dependentes, cujas informações atesto serem verdadeiras.

Declaro estar ciente dos procedimentos da Portaria Normativa nº. 1/SRH/MP, de 9 de março de 2017 anteriormente mencionada.

1. Anexar obrigatoriamente: Cópia do Registro Geral (RG), Cadastro da Pessoa Física (CPF), Certidão de Casamento ou da União Estável, Cópia do contrato com a operadora; Declaração da Operadora do plano de Saúde; Contrato firmado com a Operadora e demais documentos de dependentes (RG, CPF, Certidão de nascimento).

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP

ANEXO III – DECLARAÇÃO DE DEPENDENTES NO PLANO DE SAÚDE



Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento
Secretaria Executiva
Departamento de Administração
Coordenação-Geral de Administração de Pessoas
Coordenação de Seguridade Social
Divisão de Saúde Suplementar

DECLARAÇÃO DE DEPENDENTES NO PLANO DE SAÚDE

Nome completo do titular: _____
SIAPE: _____ CPF: _____

DEPENDENTES:

1. Nome: _____
Data de Nascimento: ____/____/____ Sexo: () Grau de Parentesco:

Nome da Mãe: _____
Certidão: Nascimento () Casamento ()

Nome do Cartório: _____
Ofício: _____ UF: () Folha: _____ Livro: _____
Data Expedição: ____/____/____ Órgão Expedidor: _____

2. Nome: _____
Data de Nascimento: ____/____/____ Sexo: () Grau de Parentesco:

Nome da Mãe: _____
Certidão: Nascimento () Casamento () Nome do Cartório: _____

Ofício: _____ UF: () Folha: _____ Livro: _____
Data Expedição: ____/____/____ Órgão Expedidor: _____

3. Nome: _____
Data de Nascimento: ____/____/____ Sexo: () Grau de Parentesco:

Nome da Mãe: _____
Certidão: Nascimento () Casamento ()

Nome do Cartório: _____
Ofício: _____ UF: () Folha: _____ Livro: _____
Data Expedição: ____/____/____ Órgão Expedidor: _____

_____, ____ de _____ de 201

Assinatura

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP

1. Para fazer jus ao auxílio saúde o interessado deverá anexar ao processo: Solicitação do Auxílio Saúde, Declaração de Dependentes (caso tenha dependentes). Declaração da Operadora do plano de Saúde; Contrato firmado com a Operadora; Cópia do Registro Geral (RG), Cadastro da Pessoa Física (CPF), Certidão de Casamento ou da União Estável. A não observância implicará na devolução do mesmo.

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP

ANEXO IV – DECLARAÇÃO DA OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE



Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento
Secretaria Executiva
Departamento de Administração
Coordenação-Geral de Administração de Pessoas
Divisão de Saúde Suplementar

DECLARAÇÃO DA OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE

A operadora _____, inscrita no CNPJ/MF Nº _____, registro na AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE COMPLEMENTAR – ANS Nº _____, com endereço na _____, DECLARA, sob as penas da Lei, que o plano de Saúde contratado sob o nº _____ pelo servidor, cumpre todas as exigências e condições previstas na Lei nº 9.656/98 e nas Resoluções da ANS, como também obedece as orientações contidas na **Portaria Normativa nº 1/SRH/MP, de 9 de março de 2017**.

A falsidade das informações aqui prestadas incorrem no disposto no art. 299 do Código Penal Brasileiro – CPB.

_____ de _____ de 201___.
Local e data

(Assinatura com carimbo do Representante Legal da Operadora, se possível com firma reconhecida em cartório)

Obs: A referida declaração deverá ser fornecida em papel timbrado da operadora.

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP

ANEXO V – DECLARAÇÃO DO SERVIDOR



**Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento
Secretaria Executiva
Departamento de Administração
Coordenação-Geral de Administração de Pessoas
Coordenação de Seguridade Social
Divisão de Saúde Suplementar**

DECLARAÇÃO

Declaro estar ciente de que anualmente, até o último dia do mês de abril, devo apresentar a DIVISÃO DE SAÚDE SUPLEMENTAR (DISS/MAPA) ou ao serviço de Gestão de Pessoas das SFAs, o comprovante da parcela de pagamento do plano de saúde conforme preceitua a Portaria Normativa nº 1/SRH/MP, de 9 de março de 2017 em seu art. 30.

Declaro ainda, estar ciente, de que ao deixar de apresentar o comprovante, perderei o direito ao auxílio.

_____ de _____ de 201__.
Local e data

De acordo,

_____ Assinatura do servidor ou pensionista

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Promover a oferta de assistência médica e odontológica suplementar aos servidores e empregados do MAPA
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Saúde Suplementar – COSS/CGAP