

10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

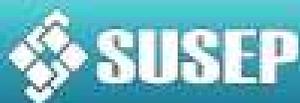
Avaliação Final dos Resultados 2021

Período de Referência: jan-dez/2021



SUSEP

Superintendência
de Seguros Privados



10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

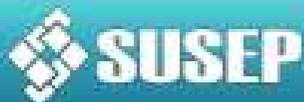
Introdução

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 7.685, de 2020.

O **10º ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional** abrangeu o período 01/01/2021 a 31/12/2021 e teve por base um conjunto de metas estabelecidas de acordo com a Portaria Susep nº 7.724, de 2020, 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 (Departamentos, Coordenações-Gerais e unidades equivalentes), utilizando-se como parâmetros indicadores que visam a aferir a qualidade dos serviços prestados e os avanços relacionados às principais iniciativas.



10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Metas Globais

Os resultados obtidos em 2021 para o **desempenho global** da Susep no 10º ciclo da ADI foram avaliados a partir de dois indicadores:

Macroprocesso	Relacionamento Institucional	Supervisão de Mercados
Indicador	Índice de automação dos serviços prestados para a sociedade	Índice de desenvolvimento do plano de regulação
Meta Anual	80%	100%
Resultado	90%	80% ¹
% Em relação à meta	112%	80%

¹ O resultado ficou abaixo da meta, pois alguns normativos previstos no Plano de Regulação de 2021 não puderam ser concluídos no exercício, apesar de estarem em estágio avançado de desenvolvimento. Além disso, os trabalhos de revisão e consolidação para atendimento ao Decreto nº10.139/2019 envolveram revisão de mérito, o que onerou as atividades das equipes de regulação no período.

Metas Intermediárias

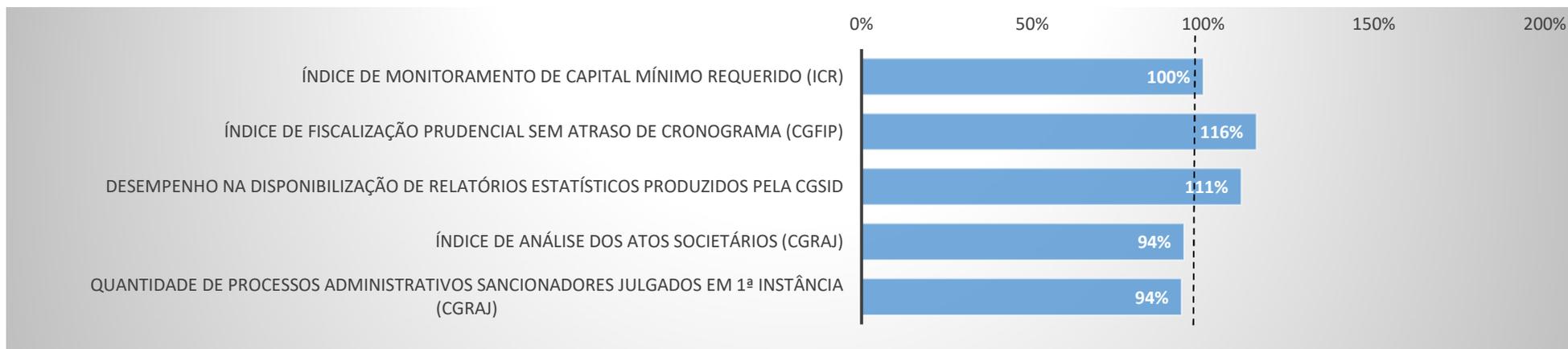
O **desempenho das unidades** da Susep no 10º ciclo da ADI foi avaliado a partir de 15 indicadores, sendo 10 deles relativos a atividades finalísticas e 5 a atividades de suporte.

Os gráficos nas próximas páginas apresentam os resultados alcançados pelas unidades em relação às respectivas metas.



10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Metas Intermediárias - atividades finalísticas DESEMPENHO EM RELAÇÃO À META



INDICADOR	META ANUAL	RESULTADO	DESEMPENHO
Índice de monitoramento de capital mínimo requerido (ICR)	100%	100%	100%
Índice de fiscalização prudencial sem atraso de cronograma (CGFIP)	85%	98%	116%
Desempenho na disponibilização de relatórios estatísticos produzidos pela CGSID	90%	100%	111%
Índice de análise dos atos societários (CGRAJ)	90%	85%	94%
Quantidade de processos administrativos sancionadores julgados em 1ª instância (CGRAJ)	55	52	94%

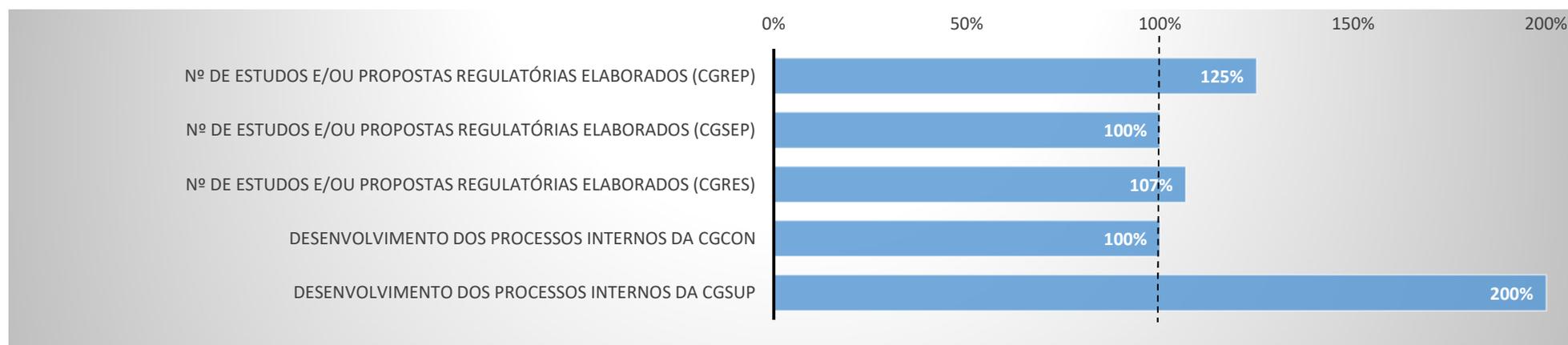
Continua na próxima página



10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Metas Intermediárias - atividades finalísticas

DESEMPENHO EM RELAÇÃO À META



INDICADOR

META ANUAL

RESULTADO

DESEMPENHO

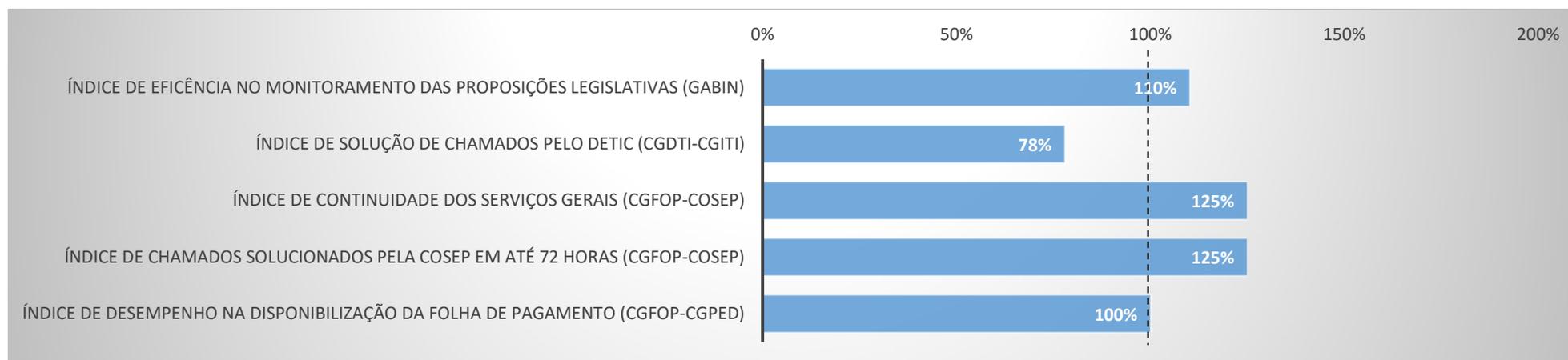
INDICADOR	META ANUAL	RESULTADO	DESEMPENHO
Nº de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados (CGREP)	20	25	125%
Nº de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados (CGSEP)	14	14	100%
Nº de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados (CGRES)	15	16	107%
Desenvolvimento dos processos internos da CGCON	2	2	100%
Desenvolvimento dos processos internos da CGSUP	2	4	200%

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



10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Metas Intermediárias - atividades de suporte DESEMPENHO EM RELAÇÃO À META



INDICADOR

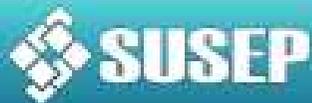
META ANUAL

RESULTADO

DESEMPENHO

Índice de eficiência no monitoramento das proposições legislativas (GABIN)	90	99	110%
Índice de solução de chamados pelo DETIC (CGDTI-CGITI)	90%	70%	78%
Índice de continuidade dos Serviços Gerais (CGFOP-COSEP)	80%	100%	125%
Índice de chamados solucionados pela COSEP em até 72 horas (CGFOP-COSEP)	80%	100%	125%
Índice de desempenho na disponibilização da Folha de Pagamento (CGFOP-CGPED)	100%	100%	100%

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



10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Metas intermediárias revisadas ao longo do ciclo de avaliação

INDICADOR	Unidade	Meta proposta	Meta revisada	Justificativa
Número de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados	CGRES	8	15	Trabalhos adicionais para atendimento ao Decreto Nº 10.139/2019 ("Revisação") e entrega de normativos iniciados e não concluídos em 2020.
	CGREP	14	20	Trabalhos adicionais para atendimento ao Decreto nº 10.139/2019 ("Revisação") e elaboração das propostas de regulamentação das ferramentas de supervisão PRA (Processo para Reparação de Apontamento) e MPP (Resolução de Medidas Prudencias Preventivas).

10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Anexos

FICHAS DOS INDICADORES (Instrumentos de Medição)

- Meta Global
- Meta Intermediária



SUSEP

Superintendência
de Seguros Privados



10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep



Macroprocesso:	Indicador:	Dimensão do indicador:
Relacionamento Institucional	Índice de automação dos serviços prestados para a sociedade	Eficácia
Finalidade do Indicador:		
Medir a relação entre as entregas realizadas dentro do prazo e as acordadas pelo DETIC junto à alta direção organizacional.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
91,91%	80%	Implantar 80% dos Projetos Estratégicos de Automação planejados para o período dentro do prazo previsto
Resultado Final:		
90%		
Comentário:		
- O cálculo é feito com base no total de histórias de usuário executadas em relação ao planejado, dentro das iterações/sprints realizadas para a construção de projetos estratégicos de automação.		
Resultado Final:		
- A partir da análise dos resultados obtidos pelo indicador, observou-se que o nível de entrega das histórias abertas foi satisfatório e na grande maioria dos meses foi superior ao acordado.		



10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

METAS GLOBAIS

Macroprocesso:	Indicador:	Dimensão do indicador:
----------------	------------	------------------------

Supervisão dos 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	Objetivo:	Resultado Final:
Resultado:	Meta anual:		
95%	100%	Executar 100% do que for previsto no Plano de Regulação	80%

Resultado Final:

- O resultado ficou abaixo do esperado porque alguns normativos desenvolvidos no período ainda não foram publicados: (1) os normativos relacionados a "Seguros de Pessoas-Coberturas de Risco" estão em fase de análise de sugestões oriundas da consulta pública; (2) a minuta de circular de "Política de Responsabilidade Socioambiental" está em consulta pública, e (3) o ato normativo relacionado ao tema "Revisão do limite de cessão em resseguro/retrocessão" encontra-se em discussão com a Diretoria responsável. Além disso, os trabalhos de revisão e consolidação para atendimento ao Decreto nº10.139/2019 envolveram revisão de mérito, onerando as atividades das equipes de regulação no período.

Unidade: CGREP	Indicador: Número de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados pela CGREP	Dimensão do indicador: Execução
--------------------------	--	---

Finalidade do Indicador:

Acompanhar as entregas das áreas de regulação, em linha com o Plano de Regulação Susep 2021 e outras demandas prioritizadas pela Administração da Susep.

Ciclo anterior	Ciclo atual	Objetivo:	Resultado Final:
Resultado: 32	Meta anual: 20	Elaborar, pelo menos, 20 estudos e /ou propostas regulatórias.	25

Comentário:

• Houve a necessidade de revisão da meta inicialmente planejada, que passou de 14 (quatorze) estudos e/ou propostas regulatórias para 20 (vinte), sendo 17 estudos/propostas para o 1º semestre e 3 para o 2º semestre, em função do resultado do 1º semestre ter superado a meta inicialmente estabelecida para todo o período. A unidade justificou o desempenho pela necessidade de atendimento ao Decreto nº 10.139/2019 ("Revisação") e elaboração das propostas de regulamentação das ferramentas de supervisão PRA (Processo para Reparação de Apontamento) e MPP (Resolução de Medidas Prudencias Preventivas).

Resultado Final:

• As propostas normativas evoluíram muito bem em 2021, ultrapassando em 25% a meta anual de 20 estudos/propostas, devido a entrega das normas de ASG e DF Consolidada, ambas constantes do Plano de Regulação da Susep de 2021, e ao desdobramento do SRO em algumas circulares.

Unidade: CGSEP	Indicador: Número de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados pela CGSEP	Dimensão do indicador: Execução
--------------------------	--	---

Finalidade do Indicador:

Acompanhar as entregas das áreas de regulação, em linha com o Plano de Regulação Susep 2021 e outras demandas prioritizadas pela Administração da Susep.

Ciclo anterior	Ciclo atual	Objetivo:	Resultado Final:
Resultado: 17	Meta anual: 14	Elaborar, pelo menos, 14 estudos e /ou propostas regulatórias.	14

Resultado Final:

• A meta estabelecida estava intrinsecamente relacionada com o trabalho de atendimento ao Decreto nº 10.139/2019 ("Revisação"). A CGSEP obteve um bom desempenho ao longo de 2021, cumprindo a meta estabelecida e contribuindo para o desenvolvimento do Plano de Regulação Susep 2021 e de outras demandas prioritizadas pela Administração da Susep.

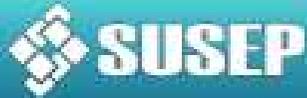


10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

METAS INTERMEDIÁRIAS

Unidade: CGRES	Indicador: Número de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados pela CGRES	Dimensão do indicador: Execução
Finalidade do Indicador: Acompanhar as entregas das áreas de regulação, em linha com o Plano de Regulação Susep 2021 e outras demandas priorizadas pela Administração da Susep.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado: Novo	Meta anual: 15	Meta Proporcional e Objetivo: Elaborar, pelo menos, 15 estudos e /ou propostas regulatórias.
Resultado Final: 16		
Comentário: - Houve a necessidade de revisão da meta inicialmente planejada, que passou de 8 (oito) estudos e/ou propostas regulatórias para 15 (quinze), em função do resultado do primeiro semestre ter superado a meta inicialmente estabelecida para todo o período. Tal resultado se justificou pelo impacto do número de revisões normativas em 2021, em atendimento ao Decreto Nº 10.139/2019, bem como pela entrega de alguns normativos iniciados e não concluídos em 2020.		
Resultado Final: - Entrega de 100% das atividades planejadas, com excedente de 1 (um) estudo e/ou proposta regulatória efetuado no período.		

Unidade: CGCON	Indicador: Desenvolvimento dos processos internos - CGCON	Dimensão do indicador: Execução
Finalidade do Indicador: Avaliar o desenvolvimento dos processos priorizados de competência da CGCON		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado: Novo	Meta anual: 100%	Meta Proporcional e Objetivo: Desenvolver 100% dos processos de trabalho priorizados para o ciclo
Resultado Final: 100%		
Resultado Final: - A CGCON entregou 100% das atividades planejadas para 2021.		



10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

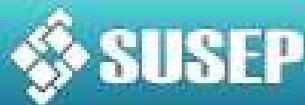
METAS INTERMEDIÁRIAS

Unidade: CGSUP	Indicador: Desenvolvimento dos processos internos - CGSUP	Dimensão do indicador: Execução
Finalidade do Indicador: Avaliar o desenvolvimento dos processos priorizados de competência da CGSUP		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado: Novo*	Meta anual: 100%	Meta Proporcional e Objetivo: Desenvolver 100% dos processos de trabalho priorizados para o ciclo
Resultado Final: 200%		
Resultado Final: - O resultado final ficou bem acima do planejado para 2021 devido a conclusão de dois trabalhos adicionais no mês de dezembro. Ao se considerar a totalidade dos trabalhos realizados, diversos foram os focos abordados com importante contribuição para as atividades de supervisão da SUSEP.		

Unidade: CGSID	Indicador: Desempenho na disponibilização de relatórios estatísticos produzidos pela CGSID	Dimensão do indicador: Eficiência
Finalidade do Indicador: Medir a eficiência da CGERI na disponibilização de relatórios estatísticos dos mercados supervisionados.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado: 100%	Meta anual: 90%	Objetivo: Desempenho de, no mínimo, 90%, ou seja, registrar, no máximo, 10% de atraso médio em relação aos prazos estipulados para divulgação
Resultado Final: 100%		
Resultado Final: - A superação da meta se deu dentro de uma margem esperável, com o envio do Relatório de Acompanhamento, de periodicidade anual, e dos Releases Mensais, sempre dentro do prazo requerido, contribuindo para o desempenho das atividades de divulgação de estatísticas referentes aos mercados supervisionados.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGRAJ	Quantidade de processos administrativos sancionadores julgados em primeira instância	Execução
Finalidade do Indicador:		
Monitorar a quantidade média mensal de julgamento, em primeira instância, dos processos administrativos sancionadores.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual (Média):	Objetivo:
132	55	Julgar, no mínimo, 55 processos sancionadores por mês.
Resultado Final:		Resultado Final:
- O resultado final ficou um pouco abaixo da meta devido a diminuição da quantidade de processos pendentes de julgamento, fruto de aprimoramentos operacionais na área de julgamentos.		52

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%	90%	Analisar, pelo menos, 90% dos processos administrativos de atos societários submetidos para análise da unidade no período
Resultado Final:		Resultado Final:
- O Resultado deste indicador ficou um pouco abaixo da meta devido à reestruturação das áreas responsáveis pela análise de atos societários - com redução de cargos e servidores, e ao aumento no volume de processos, sobretudo no segundo semestre quando a área recebeu uma média de 200 processos mensais contra os 120 que eram esperados.		85%

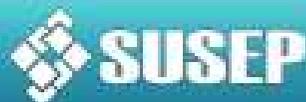


10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

METAS INTERMEDIÁRIAS

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGFIP	Índice de fiscalização prudencial sem atraso de cronograma	Eficiência
Finalidade do Indicador:		
Acompanhar a tempestividade das etapas previstas nas ações de supervisão da CGFIP incluídas no Plano de Gerenciamento da Fiscalização.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
100%	85%	Executar, sem atraso nas entregas, no mínimo, 85% das ações de supervisão previstas para o período no Plano de Gerenciamento de Fiscalizações da CGFIP
		Resultado Final:
		98%
Resultado Final:		
- O resultado reflete o empenho das equipes de fiscalização e da CGFIP em realizar os trabalhos de fiscalização dentro do cronograma de planejamento. Institucionalmente, esse desempenho fortalece a SUSEP, demonstrando o compromisso com a entrega, à sociedade, dos resultados de sua missão institucional, no que diz respeito à fiscalização prudencial.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGMOP	Índice de monitoramento de capital mínimo requerido (ICR)	Execução
Finalidade do Indicador:		
O monitoramento do capital mínimo requerido (CMR) subsidia a avaliação de solvência das companhias, haja vista que o principal índice de solvência compara o Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) com o CMR.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
100%	100%	Monitorar o capital mínimo requerido de 100% das empresas do mercado supervisionado
		Resultado Final:
		100%
Resultado Final:		
- O Capital Mínimo Requerido (CMR) foi rodado para todas as companhias, pelo menos uma vez no trimestre. Tendo como base a data-base out/2021, todas as 169 companhias tiveram seus capitais calculados com base nas informações enviadas no FIP/Susep. Resultado em linha com a meta estabelecida.		



10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

METAS INTERMEDIÁRIAS

Unidade: CGFOP-COSEP	Indicador: Índice de continuidade dos serviços gerais	Dimensão do indicador: Eficácia
Finalidade do Indicador: Assegurar o suporte de bens e serviços adequados às necessidades da SUSEP.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado: 100%	Meta anual: 80%	Objetivo: Disponibilizar de forma contínua, pelo menos, 80% dos serviços gerais administrados pela CGFOP
		Resultado Final: 100%
Comentário: Atendimento ao Decreto N° 10.139/2019 ("Revisação"), bem como a entrega de normativos iniciados e não concluídos em 2020. - Para efeito de cálculo, os contratos considerados são escriturário, secretariado, manutenção predial, assistente de fiscalização e copeiragem.		
Resultado Final: - A meta foi superada em 25%, como resultado do empenho da equipe da COSEP em garantir a continuidade dos serviços administrativos avaliados.		

Unidade: CGFOP-COSEP	Indicador: Índice de chamados solucionados pela COSEP em até 72 horas	Dimensão do indicador: 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: 98%	Meta anual: 80%	Objetivo: Solucionar, pelo menos, 80% dos chamados em até 72 horas
		Resultado Final: 100%
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 ou, aqueles serviços cuja impossibilidade de execução tenha sido justificada no mesmo prazo.		
Resultado Final: - A meta foi superada em 25%. Cabe observar que, devido à implantação do teletrabalho, os chamados não puderam ser registrados no sistema de atendimento da COSEP, tendo sido computados com base nas solicitações feitas por e-mail, whatsapp e telefone, o que dificultou a apuração do indicador. Portanto, os resultados apresentados podem não refletir o total de atendimentos feitos no período.		

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 Final:		Resultado Final:
		100%
Resultado Final:		
- O desempenho está em linha com a meta estabelecida e resulta da tempestividade do lançamento contábil da folha de pagamento no SIAFI.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
GABIN	Índice de eficiência 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:
Novo	90	Desempenho mínimo de 90 pontos conforme tabela de atividades de monitoramento das proposições legislativas
Resultado Final:		Resultado Final:
		99
Comentário:		
- O indicador é calculado com base em uma lista de atividades mensais relacionadas em um Formulário de Check-List.		
Resultado Final:		
- A meta foi superada dentro de uma margem esperável, contribuindo para a tempestividade das respostas às demandas legislativas relacionadas ao mercado supervisionado.		



10º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

METAS INTERMEDIÁRIAS

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
DETI/COPOC	Índice de solução de chamados de TIC	Eficiência
Finalidade do Indicador:		
Monitorar o tempo de solução de chamados relativos a incidentes e a requisição de serviços, visando a tempestividade do atendimento prestado pela CGETI.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
89,40%	90%	Solucionar, pelo menos, 90% dos chamados em prazo inferior ao SLA*
		Resultado Final:
		70%
Comentário:		
*SLA (Service Level Agreement) é um acordo de nível de serviço que mensura o nível de entrega esperado para cada serviço.		
Resultado Final:		

O resultado alcançado em 2021 ficou abaixo da meta estabelecida, sobretudo em razão dos seguintes fatores:

- aumento no número de chamados registrados na Central de Serviços, principalmente, devido à renovação dos Notebooks dos funcionários da Susep e;
- deslocamento do servidor à sede da Susep para o atendimento dos chamados da categoria "Equipamentos", o que aumentou o tempo de solução dos chamados;
- necessidade de ajuste à situação da pandemia, que resultou em aumento expressivo do número de chamados registrados e na criação de novas categorias para atender à nova realidade.