



# Resultados do 8º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Período de referência: Dez/2018 a Nov/2019

## Introdução

O presente relatório traz os resultados alcançados no 8º ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep (ADI), referente ao período de 1º de dezembro de 2018 a 30 de novembro de 2019.

As metas de desempenho foram definidas pela Deliberação Susep nº 214/2018, e se desdobram em:

- Metas Globais: referentes à Susep como um todo, focam na qualidade dos produtos e serviços entregues à sociedade; e
- Metas Intermediária: referentes às unidades internas de avaliação, focam na contribuição das unidades para o alcance das metas globais e para o cumprimento da missão institucional.

Como parte do esforço para a construção de um processo de avaliação de desempenho institucional que contribua de forma efetiva para a gestão organizacional e para a qualidade dos serviços prestados à sociedade, foram redefinidos os critérios para fixação das metas globais e intermediárias e para a designação das unidades internas de avaliação.

O 8º ciclo da ADI foi marcado pela publicação de um novo Regimento Interno - Resolução CNSP nº 374, em 30 de agosto de 2019, com reflexos significativos nos processos de trabalho e na estrutura organizacional da autarquia.

A tabela ao final deste relatório relaciona as unidades que assumiram a responsabilidade pelas metas a partir da publicação do novo regimento.

## Resultados Metas Globais

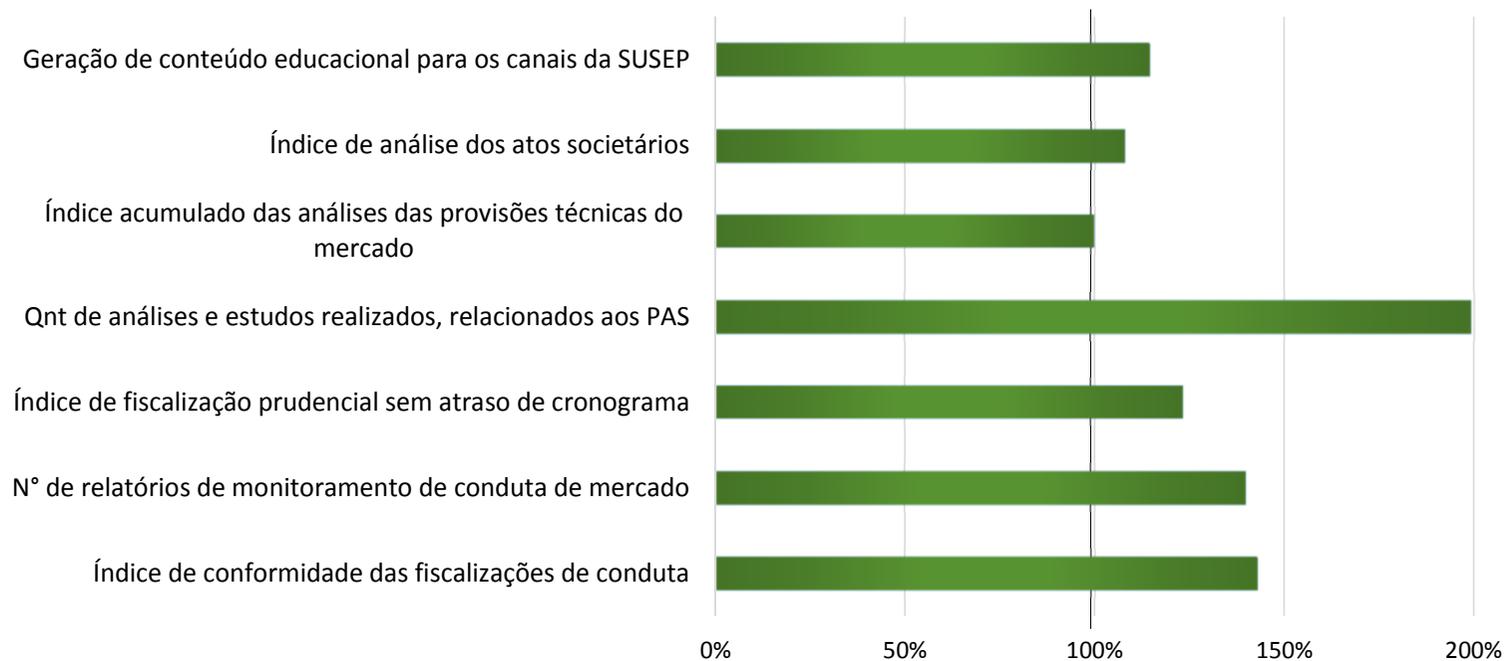
O desempenho global da Susep no 8º ciclo da ADI foi avaliado a partir de três indicadores, apresentados a seguir:

<b>Unid.</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Aferição</b>	<b>Resultado</b> <small>(dez/18 – nov/19)</small>
DIR1	Tempo de tramitação dos PAS em primeira instância	3,2 anos	Mensal	3,4 anos
DIR2	Índice de monitoramento de conduta do mercado	100%	Mar/19	100%
DIR4	Índice de monitoramento de solvência do mercado supervisionado	100%	Nov/19	100%

Os instrumentos de medição em anexo trazem informações mais detalhadas sobre cada indicador e os resultados alcançados.

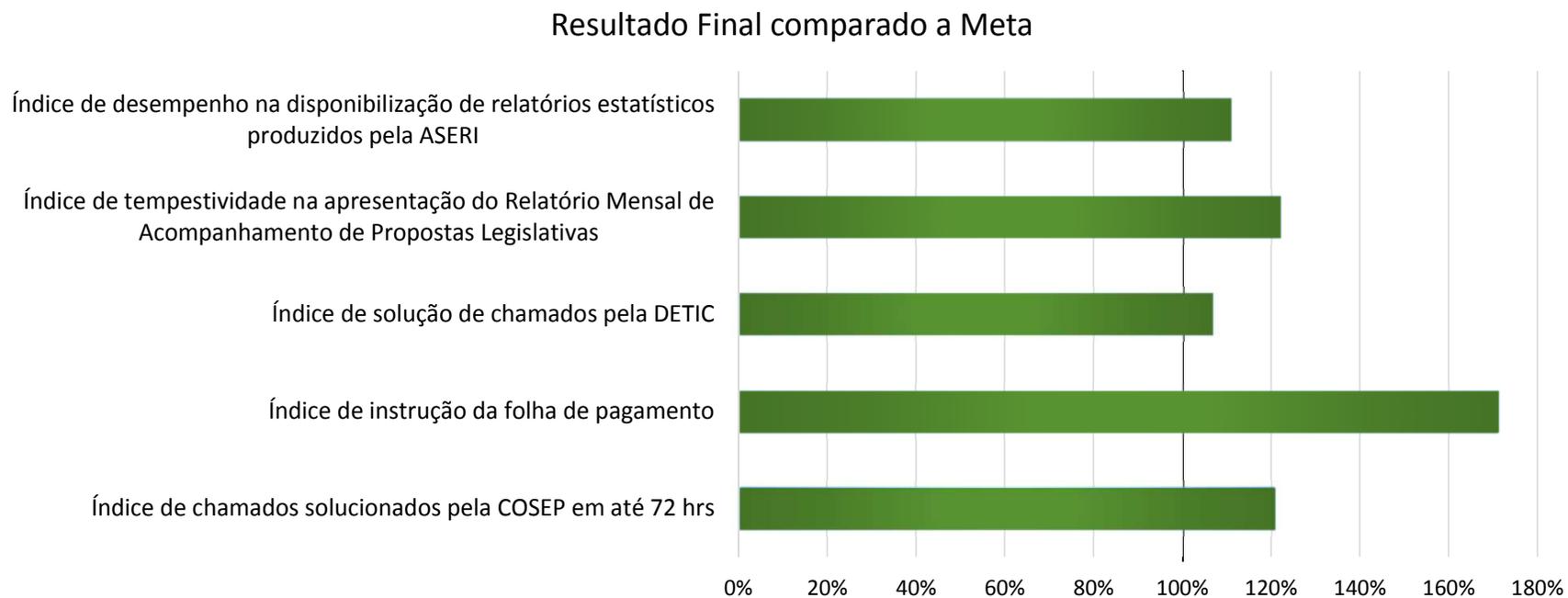
## Resultado Metas Intermediárias – atividades finalísticas

Resultado Final comparado a Meta



Os instrumentos de medição em anexo trazem informações mais detalhadas sobre cada indicador e os resultados alcançados.

## Resultado Metas Intermediárias – atividades de suporte



Os instrumentos de medição em anexo trazem informações mais detalhadas sobre cada indicador e os resultados alcançados.

## Anexo

# Instrumentos de Medição



## Meta Global - Resultado Final 8º Ciclo

<b>Unidade:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Dimensão do indicador:</b>
DIR1	<u>Tempo de tramitação dos PAS em primeira instância</u>	Eficiência

### **Finalidade do Indicador:**

Mensurar o tempo de tramitação dos PAS até o julgamento em primeira instância, no âmbito da Susep.

### **Ciclo anterior**

**Resultado:**

2,8 anos

### **Ciclo atual**

**Meta anual:**

3,2 anos

**Resultado:**

3,44 anos

### **Comentário:**

Com a entrada em vigor do novo Regimento Interno e a realização de uma nova triagem dos processos que se encontram no âmbito da CGJUL, a Coordenação-Geral passou a priorizar, sempre que possível, o julgamento dos processos instaurados há mais tempo, de forma a diminuir a médio prazo, e de forma mais consistente, o tempo de duração do processo administrativo como um todo. Essa mudança de procedimento resultou, porém, em um aumento do tempo médio de tramitação nesse primeiro momento, contribuindo para a meta não fosse integralmente alcançada.

Os resultados aferidos contribuíram para embasar mudanças estruturais na CGJUL, concretizadas pela Instrução SUSEP nº 103/2019, objetivando tornar o processo administrativo sancionador da SUSEP mais célere e eficiente.



## Meta Global - Resultado Final 8º Ciclo

<b>Unidade:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Dimensão do indicador:</b>
DIR2	<u>Índice de monitoramento de conduta do mercado supervisionado (IMC)</u>	Eficácia

### **Finalidade do Indicador:**

Avaliar a capacidade de monitoramento da Susep com foco na conduta do mercado, a partir da geração do Relatório de Perfil das Empresas, com o objetivo de detectar, previamente, as empresas que apresentam indícios de fragilidades no relacionamento com os clientes, bem como situações suspeitas de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

### **Ciclo anterior**

**Resultado:**

novo

### **Ciclo atual**

**Meta:**

100%

**Resultado:**

100%

### **Observação:**

Unidade de medida: % de empresas do mercado supervisionado que foram monitoradas.

### **Comentário:**

A reestruturação organizacional, consubstanciada na Resolução CNSP nº 374, em 30 de agosto de 2019, teve impactos significativos no processo de monitoramento de conduta do mercado supervisionado. Essas mudanças, porém, não estão refletidas no resultado deste indicador, pois os Relatórios de Perfil das Empresas supervisionadas foram todos gerados no 1º semestre de 2019.



## Meta Global - Resultado Final 8º Ciclo

<b>Unidade:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Dimensão do indicador:</b>
DIR4	<u>Índice de monitoramento de solvência do mercado supervisionado (IMS)</u>	Eficácia

### Finalidade do Indicador:

Avaliar a capacidade de monitoramento da solvência do mercado pela Susep, a partir da geração da matriz de risco da CGMOP\*.

### Ciclo anterior

#### Resultado:

novo

### Ciclo atual

#### Meta:

100%

#### Resultado:

100%

### Observações:

Unidade de medida: % de empresas do mercado supervisionado que foram monitoradas.

A Matriz de Riscos gerada fornece subsídios quantitativos e qualitativos para a definição das supervisionadas que serão priorizadas no plano de fiscalização da SUSEP, sinalizando as que podem representar fontes de preocupação prudencial em relação a sua solvência, bem como a outras questões (conduta, governança, controles internos etc).

### Comentário:

O monitoramento da solvência parte das análises mensais das informações declaradas no FIP, que, aliadas a outros dados recebidos, permitem aferir a suficiência dos ativos garantidores e a suficiência de patrimônio líquido ajustado - PLA em relação ao capital mínimo requerido - CMR. Já as análises das provisões técnicas, dos aspectos contábeis e dos demais índices demandam a elaboração de relatórios e baseiam-se em um conjunto de documentos e informações (TAP, auditorias contábeis e atuariais, pareceres, etc.) que fazem com que o prazo de conclusão dos trabalhos se estendam. Por este motivo a matriz de risco é gerada somente no final de novembro, sendo este o prazo de tempo necessário para monitorar, nestes dois importantes aspectos, todo o mercado supervisionado.

## Meta Intermediária - Resultado Final 8º Ciclo

**Unidade:**

DEAFI/COGET

**Indicador:**Geração de conteúdo educacional para os canais institucionais da SUSEP**Dimensão do indicador:**

Execução

**Finalidade do Indicador:**

Mensurar a atuação da SUSEP na produção de conteúdos para seus canais institucionais voltados para conteúdo educacional, com foco no site Meu Futuro Seguro e também na página da SUSEP no *Facebook*, por serem os principais canais educacionais atualmente existentes.

**Ciclo anterior****Resultado:**

novo

**Ciclo atual****Meta anual:**

48

**Resultado:**

55

**Observação:**

Unidade de medida: novos conteúdos gerados.

**Comentário:**

O desempenho aferido por meio deste indicador foi impactado negativamente pela reestruturação da Susep, quando a unidade responsável pelo indicador foi extinta. A competência para coordenar as ações voltadas à promoção da educação financeira foi delegada ao chefe do Departamento de Administração e Finanças -DEAFI, mediante a Portaria nº 7528 de 27 de setembro de 2019. Desde então os trabalhos estão sendo realizados por meio de rede de colaboradores, que executam as atividades propostas na medida de suas possibilidades, tendo em vista a priorização das atividades de suas unidades de lotação.

A meta foi superada, sobretudo, devido ao bom desempenho no primeiro semestre 2019, período em que ainda havia uma unidade organizacional responsável pelo indicador.

## Meta Intermediária - Resultado Final 8º Ciclo

<b>Unidade:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Dimensão do indicador:</b>
CGRAT	<u>Índice de análise dos atos societários</u>	Execução

### Finalidade do Indicador:

Monitorar a capacidade de resposta aos pedidos de autorização submetidos à análise da CGRAT, contemplando análises relativas aos atos de constituição; autorização para funcionamento; alteração de controle societário; reorganização societária; aquisição ou expansão de participação qualificada; instalação, alteração ou encerramento de dependências e representações; reforma estatutária; eleição, destituição ou renúncia de membros de órgãos estatutários ou contratuais; transferência de sede; transformação; alteração de ato constitutivo ou contrato social; instalação de escritório de representação; cadastramento, atualização cadastral e nomeação de representantes de resseguradores estrangeiros; e cancelamento de autorização para funcionamento.

### Ciclo anterior

**Resultado:**

94,9%

### Ciclo atual

**Meta:**

90%

**Resultado:**

97,24%

### Observação:

Unidade de medida: % de processos administrativos de atos societários analisados em relação ao total de processos administrativos de atos societários submetidos mensalmente para a análise da unidade.

### Comentário:

A estabilidade no quantitativo de servidores da área somada a estabilidade normativa gerou uma condição de trabalho virtuosa, tendo resultado em uma melhor instrução dos pedidos pelas sociedades supervisionadas, bem como na otimização das análises feitas pelos servidores, o que contribuiu para uma melhor qualidade do processo como um todo.

O resultado atingido registra pequena variação em relação ao ciclo anterior, ressaltando-se o atingimento das metas propostas.



## Meta Intermediária - Resultado Final 8º Ciclo

<b>Unidade:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Dimensão do indicador:</b>
CGMOP	<u>Índice acumulado das análises das provisões técnicas do mercado supervisionado (IPT)</u>	Eficiência

### **Finalidade do Indicador:**

Medir a eficiência dos trabalhos desenvolvidos pela COPRA a partir dos dados e informações enviadas pelo mercado supervisionado, com o objetivo de avaliar se as provisões técnicas constituídas pelo mercado supervisionado estão dimensionadas de forma correta e consistente, de acordo com as normas existentes, com as características dos produtos e com as obrigações assumidas, requerendo ou não uma ação de supervisão.

### **Ciclo anterior**

#### **Resultado:**

Novo

### **Ciclo atual**

#### **Meta:**

100%

#### **Resultado:**

100%

### **Observação:**

Unidade de medida: % de empresas analisadas em relação ao total de empresas do mercado supervisionado.

### **Comentário:**

A meta da CGMOP até julho/2019 consistia em analisar as provisões técnicas das sociedades, incluindo o Teste de Adequação de Passivos (TAP). Com a reestruturação e a conseqüente redução da equipe da unidade, que perdeu três analistas e duas chefias, o TAP passou a ser feito por outra Coordenação, de modo que a meta atual não contempla mais as análises decorrentes do TAP.

## Meta Intermediária - Resultado Final 8º Ciclo

**Unidade:**

**Indicador:**

**Dimensão do indicador:**

CGJUL

Quantidade de análises e estudos realizados, relacionados aos processos administrativos sancionadores.

Execução

**Finalidade do Indicador:**

Monitorar a quantidade média mensal de análises e estudos realizados pela unidade visando ao julgamento, em primeira instância, dos processos administrativos sancionadores.

**Ciclo anterior**

**Ciclo atual**

**Resultado:**

**Meta:**

**Resultado:**

Novo

195

389

**Observação:**

Unidade de medida: análises/estudos mensais.

**Comentário:**

O resultado do indicador ficou muito acima do esperado (quase o dobro da meta), devido sobretudo à alteração da estrutura interna da CGJUL, ocorrida com a publicação da Instrução SUSEP nº 103/2019 e da Instrução CGJUL nº 3/2019, que permitiram uma melhor distribuição interna de tarefas e melhoria no fluxo do processo.



## Meta Intermediária - Resultado Final 8º Ciclo

<b>Unidade:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Dimensão do indicador:</b>
CGFIP	<u>Índice de fiscalização prudencial sem atraso de cronograma</u>	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**

**Resultado:**

novo

### **Ciclo atual**

**Meta anual:**

75%

**Resultado:**

92,6%

### **Observação:**

Unidade de medida: % de ações de fiscalização prudencial sem atraso de cronograma.

### **Comentário:**

Na apuração do 1º quadrimestre todas as 19 ações de fiscalização foram entregues dentro dos prazos previstos.

Já no 2º e 3º quadrimestres, das 18 fiscalizações em curso, observaram-se duas fiscalizações com entregas de Relatório e Status pendentes em cada período.



## Meta Intermediária - Resultado Final 8º Ciclo

<b>Unidade:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Dimensão do indicador:</b>
CGSUP	<u>Número de Relatórios de Monitoramento de Conduta de Mercado</u>	Execução

### **Finalidade do Indicador:**

Mensurar a capacidade de produção de Relatórios de Monitoramento de Conduta de Mercado. No caso de necessidade de regulação, busca-se entender o mercado de forma geral e propor soluções para seu fomento e melhora da conduta de mercado. Nos demais casos, verificar problemas de conduta, solicitar correção, se for o caso, e sinalizar tais problemas para fiscalização.

### **Ciclo anterior**

**Resultado:**

novo

### **Ciclo atual**

**Meta:**

5

**Resultado:**

7

### **Comentário:**

O indicador utilizado no 8º ciclo ampliou o objeto de mensuração do indicador usado no 7º ciclo, passando a focar não só a elaboração de análises da conduta de mercado para subsidiar a elaboração de novos normativos, mas também a identificação de problemas de conduta a serem tratados pelas áreas de monitoramento e/ou de fiscalização.

Essa mudança foi de grande relevância para a Susep pois permitiu a elaboração de Relatórios de Monitoramento realizados nos mais variados ramos. Estes relatórios trazem um conhecimento relevante sobre mercado, detectando vulnerabilidades e, quando possível, apresentando algumas soluções. Alguns dos relatórios gerados culminaram em propostas de novos normativos e, também, em representações lavradas. Todo esse processo aconteceu alinhado ao Plano de Monitoramento da Coordenação Geral e ao Plano de Regulação.



## Meta Intermediária - Resultado Final 8º Ciclo

**Unidade:**

CGSUP

**Indicador:**

Índice de conformidade das fiscalizações

**Dimensão do indicador:**

Execução

**Finalidade do Indicador:**

Mensurar a capacidade de execução das fiscalizações planejadas, tendo como meta a fiscalização de, pelo menos, 70% das empresas classificadas como nível 1.

**Ciclo anterior**

**Resultado:**

100%

**Ciclo atual**

**Meta:**

70%

**Resultado:**

100%

**Observação:**

Unidade de medida: % de empresas de nível 1 fiscalizadas.

**Comentário:**

A despeito das mudanças resultantes da publicação do novo Regimento Interno da Susep, em agosto/19, que impactaram sobremaneira o processo de fiscalização de conduta, o plano de fiscalização de conduta foi integralmente executado, tendo-se alcançado um resultado superior à meta estipulada.

## Meta Intermediária - Resultado Final 8º Ciclo

<b>Unidade:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Dimensão do indicador:</b>
ASERI	<u>Índice de desempenho na disponibilização de relatórios estatísticos produzidos pela ASERI</u>	Eficiência

### Finalidade do Indicador:

Monitorar a tempestividade na disponibilização dos relatórios “Release mensal dos mercados supervisionados “ e “Relatório de Análise e Acompanhamento dos mercados supervisionados “.

### Ciclo anterior

#### Resultado:

Novo

### Ciclo atual

#### Meta:

90%

#### Resultado:

100%

### Observação:

Unidade de medida: % de relatórios disponibilizados sem atraso em relação ao cronograma.

Relatórios monitorados:

- Release mensal dos mercados supervisionados – retrata o desempenho do mercado no ano em comparação com igual período do ano anterior, com informações segregadas entre os principais segmentos
- Relatório de Análise e Acompanhamento dos mercados supervisionados – ressalta a evolução histórica dos principais segmentos, de forma mais detalhada, incluindo análise das condições macro econômicas e seus impactos.

### Comentário:

A unidade disponibilizou o Relatório Anual de Acompanhamento e os Releases Mensais dentro dos prazos requeridos, contribuindo para o desempenho das atividades de divulgação de estatística referentes aos mercados supervisionados.



## Meta Intermediária - Resultado Final 8º Ciclo

<b>Unidade:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Dimensão do indicador:</b>
GABIN	<u>Índice de tempestividade na apresentação do Relatório Mensal de Acompanhamento de Propostas Legislativas</u>	Eficiência

### **Finalidade do Indicador:**

Monitorar a tempestividade do acompanhamento das Propostas Legislativas com impacto sobre a Susep e o mercado supervisionado.

### **Ciclo anterior**

**Resultado:**

83%

### **Ciclo atual**

**Meta:**

75%

**Resultado:**

92%

### **Observação:**

Unidades de medida: % de relatórios entregues no prazo (até o quinto dia útil subsequente ao final do mês).

### **Comentário:**

A unidade entende que o indicador mediu de forma adequada o que foi proposto e o seu acompanhamento foi importante para priorizar as respostas da Susep às demandas referentes às proposições legislativas. O resultado neste ciclo, de 92%, foi superior ao resultado alcançado no ciclo anterior, de 83%.



## Meta Intermediária - Resultado Final 8º Ciclo

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
DETIC	<u>Índice de solução de chamados pela DETIC</u>	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 pelo DETIC.

<u>Ciclo anterior</u> Resultado:	<u>Ciclo atual</u> Meta:	Resultado:
79,3%	80%	85,6%

### Observações:

Unidade de medida: % de chamados solucionados mensalmente em prazo inferior ou igual ao SLA (Service Level Agreement), que mensura o nível de entrega esperado para cada serviço.

Trata-se de uma atividade de suporte técnico que contribui para as atividades finalísticas da SUSEP na medida em que impede que horas de trabalho sejam perdidas em função de necessidades de TI desatendidas.

### Comentário:

Apesar do importante apoio prestado pela equipe terceirizada de Helpdesk, ainda há espaço para melhoria de desempenho. Nem todo o catálogo de serviço foi transferido para a contratada, de forma que alguns atendimentos sofrem o gargalo da agenda dos servidores do quadro. As restrições orçamentárias têm freado esse processo de delegação de atividades executivas à contratada e as transferências de conhecimento prosseguirão somente após eventual descontingenciamento dos recursos.



## Meta Intermediária - Resultado Final 8º Ciclo

<b>Unidade:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Dimensão do indicador:</b>
-----------------	-------------------	-------------------------------

CGFOP/COORC
-------------

<u>Índice de instrução da folha de pagamento</u>
--

Eficiência
------------

### **Finalidade do Indicador:**

Monitorar o tempo de realização contábil da folha de pagamento, tendo em vista o compromisso de pagar a folha até o 1º dia útil do mês.

<u>Ciclo anterior</u>	<u>Ciclo atual</u>	
-----------------------	--------------------	--

<b>Resultado:</b>	<b>Meta:</b>	<b>Resultado:</b>
-------------------	--------------	-------------------

2,64 dias úteis	6 dias úteis	3,5 dias úteis
-----------------	--------------	----------------

### **Comentário:**

O resultado foi positivo, pois mesmo com o acréscimo de rotinas no processo da folha, foi possível manter uma média que permitiu o recebimento do salário no primeiro dia útil de cada mês.



## Meta Intermediária - Resultado Final 8º Ciclo

<b>Unidade:</b>	<b>Indicador:</b>	<b>Dimensão do indicador:</b>
CGFOP/COSEP	<u>Índice de chamados solucionados pela COSEP em até 72 horas</u>	Eficiência

### **Finalidade do Indicador:**

Monitoramento do tempo de atendimento dos chamados de serviços, visando a tempestividade do atendimento prestado pela COSEP.

<u>Ciclo anterior</u>	<u>Ciclo atual</u>	
<b>Resultado:</b>	<b>Meta:</b>	<b>Resultado:</b>
94,9%	80%	96,83%

### **Observações:**

Unidade de medida: % de chamados solucionados em até 72 horas (aferição mensal)

O indicador avalia o atendimento de chamados relacionados a serviços administrativos essenciais para o desempenho das atividades da Susep, tais como: telefonia, limpeza, manutenção predial e de equipamentos, entre outros.

### **Comentário:**

No 8º Ciclo de Avaliação, a unidade apresentou a média acumulada de 96,83%, o que representou uma variação positiva de 1,94% comparado ao resultado do 7º Ciclo.

## Novas unidades responsáveis pelas metas a partir da publicação da Resolução CNSP nº 374/2019

Indicador	DE: unidade	PARA: unidade
Índice de monitoramento de solvência do mercado supervisionado	DIR3	DIR4
Índice de conformidade das fiscalizações de conduta	CGCOF	CGSUP
Número de relatórios de monitoramento de conduta de mercado	CGCOM	CGSUP
Índice de chamados solucionados pela COSEP em até 72 horas	CGEAF	CGFOP
Índice de instrução da folha de pagamento	CGEAF	CGFOP
Índice de solução de chamados pela DETIC	CGETI	DETIC
Índice de análise dos atos societários	CGRAL	CGRAT
Índice de desempenho na disponibilização de relatórios estatísticos produzidos pela ASERI	SEGER	ASERI
Geração de conteúdo educacional para os canais institucionais da SUSEP	SEGER	DEAFI