

12º Ciclo de Avaliação
de Desempenho
Institucional da Susep

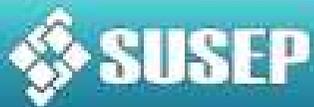
AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS 2023

Período de Referência: jan-dez/2023



SUSEP

Superintendência
de Seguros Privados



12º 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, 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 **12º ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional** abrangeu o período 01/01/2023 a 31/12/2023. A relação de suas metas foi estabelecida com a Cadeia de Valor vigente até outubro de 2023.

O conjunto de metas estabelecidas 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.

Os indicadores e metas globais foram estabelecidos pelo Superintendente através da Portaria Susep nº 8.069, de 2022.



12º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

METAS GLOBAIS

O **desempenho global** da Susep no 12º ciclo da ADI foi avaliado a partir de dois indicadores:

Grupo de Macroprocesso	Regulação de Mercados	Supervisão de Mercados
Indicador	Índice de desenvolvimento do Plano de Regulação da Susep	Taxa de execução do Plano de Supervisão da Susep
Meta Anual	90%	80%
Resultado	100%	93,6%
% em relação à meta	111%	117%

Os resultados alcançados em 2023 superaram as metas globais estabelecidas para o 12º 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 12º ciclo da ADI foi avaliado a partir de 17 indicadores intermediários, sendo 10 deles relativos às atividades finalísticas e 7 às atividades de gestão e suporte.

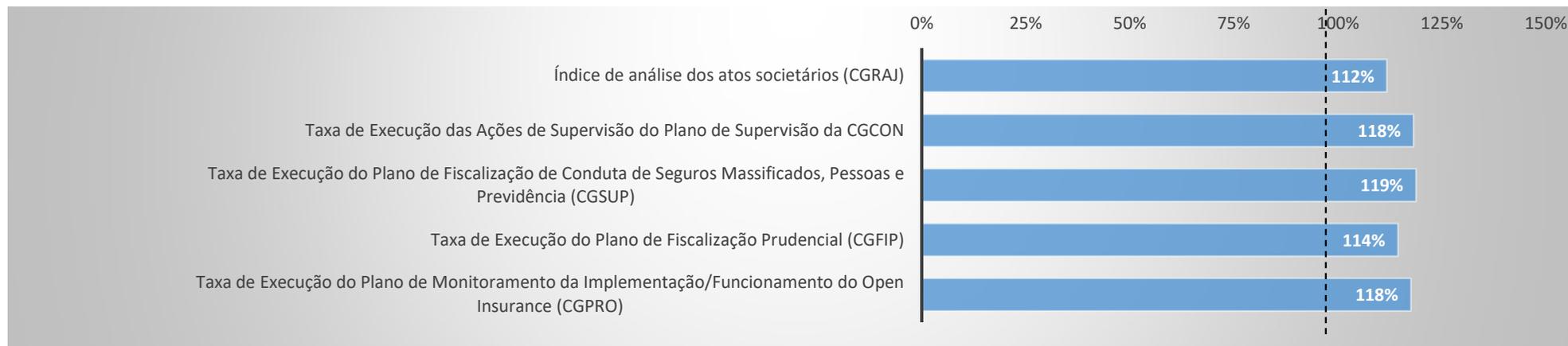
Os gráficos nas próximas páginas apresentam os resultados de 2023 em relação às metas estabelecidas para o ciclo.



12º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Metas Intermediárias - Atividades Finalísticas

DESEMPENHO EM RELAÇÃO À META



INDICADOR

META

RESULTADO

DESEMPENHO

Índice de análise dos atos societários (CGRAJ)

80%

89,4%

112%

Taxa de Execução das Ações de Supervisão do Plano de Supervisão da CGCON

80%

94,5%

118%

Taxa de Execução do Plano de Fiscalização de Conduta de Seguros Massificados, Pessoas e Previdência (CGSUP)

80%

95,0%

119%

Taxa de Execução do Plano de Fiscalização Prudencial (CGFIP)

85%

97,3%

114%

Taxa de Execução do Plano de Monitoramento da Implementação/Funcionamento do Open Insurance (CGPRO)

80%

94,0%

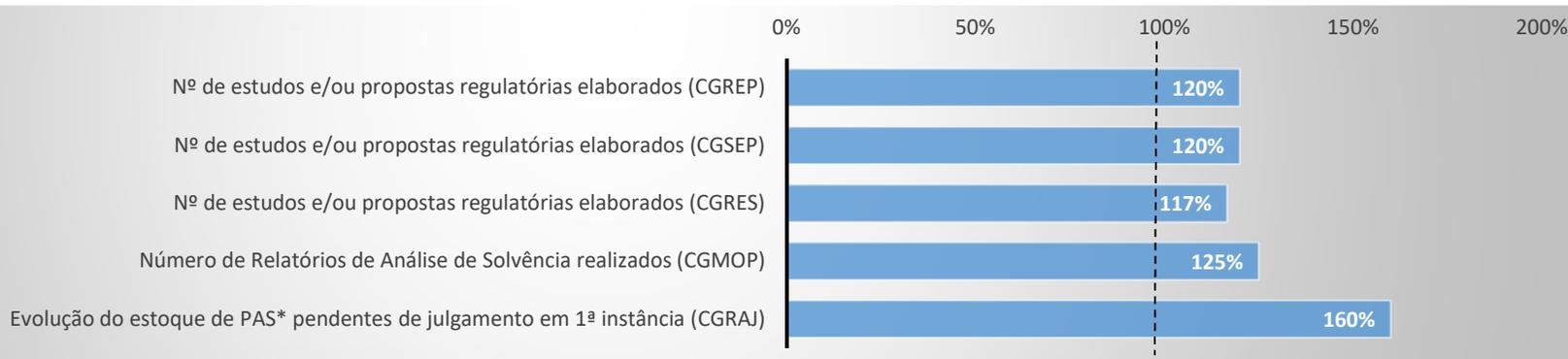
118%



12º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Metas Intermediárias - Atividades Finalísticas

DESEMPENHO EM RELAÇÃO À META



INDICADOR

META

RESULTADO

DESEMPENHO

Nº de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados (CGREP)	10	12	120%
Nº de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados (CGSEP)	10	12	120%
Nº de estudos e/ou propostas regulatórias elaborados (CGRES)	6	7	117%
Número de Relatórios de Análise de Solvência realizados (CGMOP)	32	40	125%
Evolução do estoque de PAS* pendentes de julgamento em 1ª instância (CGRAJ)	-5%	-8%	160%

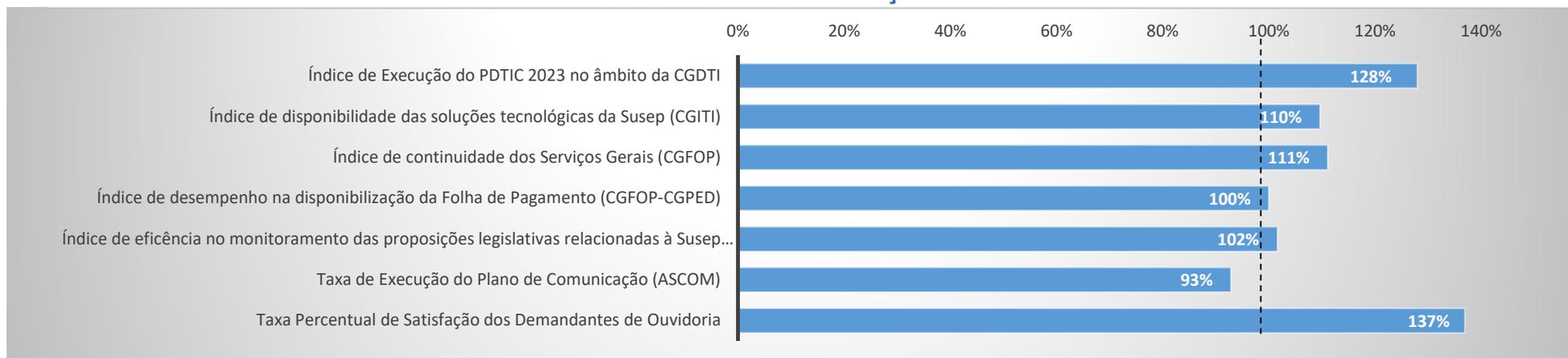
(*) PAS - Processos Administrativos Sancionadores



12º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

Metas Intermediárias - Atividades de Gestão e Suporte

DESEMPENHO EM RELAÇÃO À META



INDICADOR

Índice de Execução do PDTIC 2023 no âmbito da CGDTI

Índice de disponibilidade das soluções tecnológicas da Susep (CGITI)

Índice de continuidade dos Serviços Gerais (CGFOP)

Índice de desempenho na disponibilização da Folha de Pagamento (CGFOP-CGPED)

Índice de eficácia no monitoramento das proposições legislativas relacionadas à Susep (GABIN)

Taxa de Execução do Plano de Comunicação (ASCOM)

Taxa Percentual de Satisfação dos Demandantes de Ouvidoria

META

75%

90%

90%

100%

95

70%

65%

RESULTADO

96%

99%

100%

100%

97

65%

89%

DESEMPENHO

128%

110%

111%

100%

102%

93%

137%



12º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional da Susep

AVALIAÇÃO FINAL

As atividades da Susep em 2023 foram impactadas pela formação parcial Conselho Diretor (CD) da Autarquia, que possui, entre outras competências previstas na Resolução CNSP nº 449 de 2022, a competência para fixar a política geral da SUSEP e fixar diretrizes e planejar atividades inerentes à Autarquia.

A maior parte dos resultados do 12º Ciclo ficou em linha com as metas estabelecidas, observando-se, entretanto, uma superação de 60% da meta intermediária relacionada ao estoque de Processos Administrativos Sancionadores (PAS) pendentes de julgamento em 1ª instância e o não alcance da meta da Taxa de Execução do Plano de Comunicação devido, principalmente, a redução na equipe de trabalho.

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

12º 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:
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:
100%	80%	Executar, no mínimo, 80% das ações previstas no Plano de Supervisão da Susep.
		Resultado 2023:
		93,6%
Comentários:		
O indicador engloba os Planos de Supervisão de 2022/2023 e 2023/2024, considerando para o cálculo o somatório das ações sem entregas pendentes nas unidades de supervisão na data da apuração sobre o total de ações previstas no trimestre para as unidades. O cálculo final considera a média dos trimestres apurados.		
Análise Situacional:		
O compromisso das equipes envolvidas nas atividades de supervisão possibilitou a execução de quase a totalidade das entregas previstas nos trimestres dos Planos de Supervisão, alcançando no ano a superação da meta global em 17% .		

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:
96%	90%	Executar, no mínimo, 90% das ações previstas no Plano de Regulação da Susep para 2023
		Resultado 2023:
		111,11%
Comentário:		
Em 2023 o Plano de Regulação foi aprovado no final do exercício , tendo previsto entregas somente para o 4º trimestre		
Análise Situacional:		
Todos os temas relacionados no Plano de Regulação para 2023 foram concluídos. Os temas foram : "ORSA - Autoavaliação de Riscos e Solvência Regulamentação do ORSA e a gestão de capital no âmbito do mercado segurador", "Agente Fiduciário Letra de Risco de Seguros", "Seguro, Novo PAC e Neoindustrialização", "Documento técnico sobre o Seguro Garantia" e "Produtos com cobertura por sobrevivência".		

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 2023 e outras demandas priorizadas pela Administração da Susep.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual: Objetivo:	Resultado 2023:
29	10 Elaborar, pelo menos, 10 estudos e/ou propostas regulatórias.	12
Comentário:		
Além do cumprimento do Plano de Regulação, com temas relacionados a Autoavaliação de Riscos e Solvência, Regulamentação do ORSA, gestão de capital no âmbito do mercado segurados e agente fiduciário Letra de Riscos de Seguros (LRS), a unidade elaborou estudos e normativos relacionados a DPVAT, Política de Remuneração, Open insurance, Normas Prudenciais, Sistema de Registo de Operações - SRO. Tendo sido publicadas as Resoluções CNSP n.º 459 e 461/2023 e as Circulares SUSEP n.º 686, 687, 88, 690 e 696/2023.		
Análise Situacional:		
A meta foi superada como resultado dos esforços das equipes envolvidas.		

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 2023 e outras demandas priorizadas pela Administração da Susep.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual: Meta Proporcional e Objetivo:	Resultado 2023:
9	6 Elaborar, pelo menos, 6 estudos e/ou propostas regulatórias.	7
Comentário:		
Além do cumprimento do Plano de Regulação, relacionado ao Seguro Garantis, a unidade elaborou estudos e normativos relacionados a Operacionalização dos Seguros RCTR-C, RC-DC e RC-V, entre outros. Tendo sido publicadas as Circulares Susep n.º 692 e 695/2023 e a Resolução CNSP n.º 406/2023.		
Análise Situacional:		
A meta foi superada como resultado dos esforços da equipe envolvida.		

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 2023 e outras demandas prioritizadas pela Administração da Susep.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
18	10	Elaborar, pelo menos, 10 estudos e/ou propostas regulatórias.
Comentário:		
Além do cumprimento do Plano de Regulação, a unidade elaborou estudos relacionados a classificação de seguros e previdência verde, capitalização, seguro de vida universal, seguro de responsabilidade civil de veículo, obrigatoriedade de informar a beneficiários ou herdeiros sobre a existência de seguros de vida e destinação dos recursos que constam em provisões de planos da família instituídos e extintos.		
Análise Situacional:		
A meta foi superada como resultado dos esforços da equipe envolvida.		

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:
46	32	Realizar, no mínimo, 32 Relatórios de Análise de Solvência (RAS)
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.	Eficiência
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:
-21%	-5%	Reduzir em pelo menos 5% o estoque de Processos Administrativos Sancionadores - PAS pendentes de julgamento em primeira instância.
		Resultado 2023:
		-8%
Comentário:		
O estoque de processos sancionadores pendente em primeira instância se apresentaram com certa estabilidade em 2023, tendo iniciado o ano com 146 processos em estoque e terminando o ano com 135 processos.		
Análise Situacional:		
Como resultado dos esforços das equipes envolvidas, a meta foi superada.		

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 CGRAJ.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
92%	80%	Analisar, pelo menos, 80% dos processos administrativos de atos societários submetidos para análise da unidade no período
		Resultado 2023:
		89,4%
Comentário:		
A capacidade de resposta aos pedidos se apresentaram de forma estável durante o ano, tendo alcançado o seu maior percentual, 94,37%, em agosto/23 e o seu menor percentual, 77,04%, em julho/23.		
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, na data de apuração do indicador, o percentual de ações de supervisão sem entregas pendentes.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual: Meta Proporcional e Objetivo:	Resultado 2023:
100%	80% Executar, sem atraso nas entregas, no mínimo, 80% das ações previstas no Plano de Supervisão da CGCON.	94,5%
Comentário:		
A medição do indicador considera o Plano de Supervisão da CGCON vigente no trimestre civil de apuração e as ações de supervisão neles constantes com entregas previstas nesse período. A apuração final do indicador é a média dos resultados alcançados em cada um dos trimestres.		
Análise Situacional:		
O resultado alcançado foi superior à meta estabelecida, contribuindo para a melhoria do desempenho institucional.		

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, na data de apuração do indicador, o percentual de ações de supervisão (relativas a seguros massificados, pessoas e previdência) sem entregas pendentes.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual: Objetivo:	Resultado 2023:
100%	80% Executar, sem atraso nas entregas, 80% das ações previstas no Plano de Supervisão da CGSUP.	95,0%
Comentário:		
A medição do indicador da CGSUP considera o planejamento vigente durante o trimestre civil de apuração e as ações de supervisão concluídas sem entregas pendentes no período. A apuração trimestral acumula os resultados durante os trimestres.		
Análise Situacional:		
O resultado alcançado foi superior à meta estabelecida. Das 20 ações de supervisão planejadas nos trimestres de 2023, apenas 1 trabalho não foi concluído no prazo relativo ao Plano de supervisão do ciclo 2022-2023.		

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:
100%	85%	Executar, sem entregas pendentes, 85% de ações de supervisão incluídas em Plano de Fiscalização Prudencial.
		Resultado 2023:
		97,3%
Comentário:		
A medição do indicador considera os Planos de Fiscalização vigentes durante o trimestre civil de apuração e as fiscalizações prudenciais neles constantes com entregas previstas nesse período. A ação de fiscalização não será considerada entregue se não for constatada a conclusão da entrega prevista no Plano de Gerenciamento das Fiscalizações (PGF). A apuração final do indicador é a média dos resultados alcançados em cada um dos trimestres.		
Análise Situacional:		
O resultado final do 12º Ciclo, embora ligeiramente inferior ao resultado atingido no 11º ciclo, que havia sido de 100%, superou a meta planejada de 85%. Dessa forma, a CGFIP cumpriu seu compromisso em realizar os trabalhos de fiscalização contribuindo com a SUSEP em sua missão institucional.		

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.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
94%	80%	Analisar dentro do prazo pactuado, pelo menos, 80% das propostas técnicas e demais demandas advindas das reuniões do Conselho Diretor.
		Resultado 2023:
		94,0%
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. A data-base para mensuração do indicador foi alterada no 2º trimestre para a data de resposta e não mais a data de entrada de ocorrência, pois, existem demandas em aberto que poderiam alterar métrica passada o que não é esperado que ocorra.		
Análise Situacional:		
O resultado alcançado foi superior à meta estabelecida. Ao longo de 2023, das 52 demandas ocorridas e finalizadas, há 49 que foram completamente analisadas e respondidas dentro do prazo.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
CGDTI	Índice de Execução do PDTIC 2023 no âmbito da CGDTI	Execução
Finalidade do Indicador:		
Medir a eficácia da CGDTI no cumprimento das iniciativas de sua competência previstas no Plano de Execução do PDTIC-Susep/2022-2024		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
Novo	75%	Desempenho, mínimo, de 75% em relação ao planejado.
		Resultado 2023:
		96%
Comentário:		
A apuração do indicador é a média ponderada dos índices de desempenho observados por projeto previsto.		
Análise Situacional:		
O resultado alcançado foi superior à meta estabelecida. A execução dos projetos do PDTIC segue sem maiores desvios diante do planejamento previsto		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
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:
99%	90%	Disponibilidade média de 90% das aplicações selecionadas.
		Resultado 2023:
		99%
Comentário:		
A apuração do indicador é o percentual médio da disponibilidade das seguintes aplicações: SEI, Sistema de Corretores e Portal da Susep. O monitoramento da aplicação do SEI no mês de junho foi realizado somente no período de 01 a 10/06/23 devido um problema com a senha. Para a aplicação dos Corretores, o monitoramento ocorreu a partir de setembro/2023, devido a uma alteração na forma de login. Nos meses de outubro e novembro, foram computados apenas os dados dos períodos em que a ferramenta esteve plenamente confiável: 25 a 31/10 e 01 a 08/11. Cabe ressaltar que, apesar de não ter sido possível realizar a medição integral da disponibilidade, os números aqui demonstrado são representativos da disponibilidade real experimentada.		
Análise Situacional:		
O resultado alcançado foi superior à meta estabelecida, sendo o resultado equivalente ao do ciclo anterior. Durante todo o ano a disponibilidade das aplicações se manteve acima da média pactuada, estando na maior parte dos meses acima de 98%.		

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 2023:
		100%
Comentário:		
Para efeito de cálculo, os contratos considerados são: assistente administrativo, secretariado, manutenção predial, assistente de fiscalização e copeiragem.		
Análise Situacional:		
A meta de 2023 foi superada, sendo o resultado equivalente ao de 2022. No ano de 2023 não houve descontinuidade dos serviços prestados.		

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 2023:
		100%
Comentário:		
O indicador observa o prazo do registro contábil da folha de pagamento até o último dia útil de cada mês.		
Análise Situacional:		
A meta foi atingida. O resultado deste indicador em sido constante nos últimos ciclos.		

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:
98	95	Desempenho mínimo de 95 pontos conforme tabela de atividades de monitoramento das proposições legislativas
		Resultado 2023:
		97
Comentário:		
O indicador é calculado com base em uma lista de atividades mensais relacionadas em um Formulário de Check-List.		
Análise Situacional:		
A meta foi superada neste ciclo, contribuindo para que a Susep cumpra a sua missão institucional, respondendo com agilidade as demandas legislativas relacionadas ao mercado supervisionado.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
ASCOM	Taxa de Execução do Plano de Comunicação	Execução
Finalidade do Indicador:		
Monitorar a execução do Plano de Comunicação, que tem o objetivo de aprimorar o funcionamento e eficiência da Ascom, refletindo na melhoria da comunicação interna, da integração entre áreas e do suporte às ações de relacionamento com a sociedade e de comunicação da autarquia.		
Ciclo anterior	Ciclo atual	
Resultado:	Meta anual:	Objetivo:
Novo	70%	Executar, pelo menos, 70% das ações previstas no Plano de Comunicação de 2023.
		Resultado 2023:
		65%
Comentário:		
O Plano de Comunicação é composto por ações que tenham o intuito de proporcionar melhorias na comunicação interna, na integração entre as áreas e no suporte e assessoria às demais áreas da Susep em ações de comunicação e relacionamento com a sociedade.		
Análise Situacional:		
A meta quase foi cumprida, tendo o resultado ficado 5% abaixo do esperado. O não cumprimento se deu principalmente em razão da não substituição de colaboradores que saíram da unidade durante o ano.		

Unidade:	Indicador:	Dimensão do indicador:
-----------------	-------------------	-------------------------------

OUVID	Taxa Percentual de Satisfação dos Demandantes de Ouvidoria	Eficiência
-------	---	------------

Finalidade do Indicador:

Verificar, na data de apuração do indicador, o percentual de satisfação dos tratamentos de Ouvidoria da Susep

Ciclo anterior	Ciclo atual		
-----------------------	--------------------	--	--

Resultado:	Meta anual:	Objetivo:	Resultado 2023:
-------------------	--------------------	------------------	------------------------

Novo	65%	Obter, no mínimo, satisfação média de 65%.	89%
------	-----	--	-----

Comentário:

O indicador é extraído do Painel Resolveu? disponibilizado no portal Gov.br. A taxa de feedback de satisfação do usuário dos serviços de Ouvidoria da Susep ainda é muito baixo, equivale a aproximadamente 0,3% das demandas tratadas na unidade.

Análise Situacional:

O resultado apresentado no ano de 2023 foi positivo, excedendo em todos os meses a meta estabelecida. O menor percentual de satisfação foi de 75%.