

Buscando a contínua melhoria e qualidade dos processos previdenciários, a Real Grandeza iniciou em outubro desse ano um estudo para implantação da Certificação ISO 9001/2015 nos processos de previdência.

O primeiro passo foi contratar uma consultoria especializada para realizar um diagnóstico inicial dos processos de concessão e pagamento de benefícios previdenciários, que serão os primeiros processos que a ser certificados.

Através de entrevista com os colaboradores da Gerência de Benefícios Previdenciários (GBP), que participaram ativamente, e com os gestores das principais áreas que interagem com esses processos, foi possível realizar um diagnóstico e montar um plano de ação para alcançar a Certificação, que possui previsão de ser implantada ainda em 2020.

De acordo com o gerente de Benefícios Previdenciários Rodrigo Bittencourt “A implantação da Norma ISO 9001/15 é um importante avanço para a FRG, afinal, são mais de 9 mil benefícios pagos rigorosamente em dia, e que já ultrapassam a marca de 80 milhões/mês. Uma folha de pagamentos desse porte precisa de muito controle, responsabilidade dos gestores e transparência. E é exatamente isso que busca a gestão da Diretoria de Seguridade”.

Concluído o diagnóstico inicial, o próximo passo será a definição da área que ficará responsável pela gestão da qualidade e conformidade dos processos, além de avaliar cada requisito da norma em relação aos pontos de melhoria apontados pela consultoria. Os processos serão adequados e modernizados, de acordo com os modelos de mapeamento mais atuais e ágeis.

Quando os processos estiverem adequados à norma, será contratada uma empresa certificadora para atestar a implantação e conceder a certificação.

Após a implantação da estrutura de qualidade e certificação dos primeiros processos será possível certificar outros processos, como arrecadação, cadastro, além dos processos de saúde.

Saiba mais sobre a Norma ISSO 9001/2015

A certificação exige uma série de requisitos baseados na qualidade prestada de um determinado processo. A Norma emprega a abordagem de processo, que incorpora o ciclo Plan, Do, Check, Act (PDCA), em português planejar, fazer, verificar e agir, e a mentalidade de risco. A abordagem de processo habilita uma organização a planejar seus processos e suas interações.

Também credencia uma organização a assegurar que seus processos tenham recursos suficientes e sejam gerenciados adequadamente, e que as oportunidades para melhoria sejam identificadas e as ações sejam tomadas.

A mentalidade de risco habilita uma organização a determinar os fatores que poderiam causar desvios nos seus processos e no seu sistema de gestão da qualidade em relação aos resultados planejados, a colocar em prática controles preventivos para minimizar efeitos negativos e a maximizar o aproveitamento das oportunidades que surjam.

Atender consistentemente a requisitos e abordar necessidades e expectativas futuras constitui um desafio para organizações em um ambiente progressivamente dinâmico e complexo. Para alcançar esse objetivo, a organização pode considerar necessário adotar várias formas de melhoria, além de correção e melhoria contínua, como mudança de ruptura, inovação e reorganização.

Fonte: Real Grandeza, em 28.11.2019