

ANEXO I - METAS INTERMEDIÁRIAS

METAS INTERMEDIÁRIAS

EQUIPE DE TRABALHO	INDICADOR	DIMENSÃO DO INDICADOR	META
CGFIS	Índice de fiscalizações concluídas conforme o planejado	Eficácia	80%
CGJUL	Índice de Processos Administrativos Sancionadores analisados	Eficiência	19 processos / servidor
CGPRO	Quantidade de produtos com análise completa, dentre os produtos que não necessitam de aprovação prévia	Eficácia	150 produtos
	Celeridade da análise de produtos que necessitam de aprovação prévia à comercialização	Eficiência	45 dias
CGRAT	Índice de análise dos atos submetidos	Execução	90%
CGSOA	Índice de tempestividade da análise de liquidez de solvência para a fiscalização in loco no módulo contábil	Eficiência	90%
	Índice de empresas com rating de solvência atualizado	Execução	100%
GABIN	Tempo médio de manifestação da Susep nas propostas legislativas	Eficácia	90 dias
SEGER	Tempo médio de resposta às reclamações dos consumidores	Eficácia	200 dias
	Tempo médio de resposta às reclamações dos consumidores feitas pelo site da SUSEP	Eficácia	2 dias
CGPLA	Tempo médio de instrução do processo de folha de pagamento	Eficácia	6 dias úteis
	Índice de empenho da cota orçamentária	Execução	80%
CGADM	Índice de pagamentos consistentes de bens e serviços	Eficácia	90%
CGETI	Índice de pontos de função executados	Eficiência	1420PF
	Percentual de chamados solucionados dentro do nível mínimo de serviço	Eficiência	80%

O cálculo preliminar atribuirá até oitenta pontos em função dos resultados obtidos na avaliação de desempenho institucional - ADI, que deverá aferir os resultados dos segmentos Metas Globais e Metas Intermediárias, assim calculados:

$$ADI = 32 \frac{\sum_{k=1}^m p_k G_k}{\sum_{k=1}^m p_k} + 48 \frac{\sum_{k=1}^n q_k I_k}{\sum_{k=1}^n q_k}$$

Onde,

m = total de Metas Globais;

p_k = peso da Meta Global "k", conforme tabela abaixo;

G_k = resultado da Meta Global "k";

n = total de Metas Intermediárias;

q_k = peso da Meta Intermediária "k", conforme tabela abaixo;

I_k = resultado da Meta Intermediária "k".

As Metas Globais e as Metas Intermediárias serão ponderadas segundo a dimensão de

Dimensão do Desempenho	Peso	Proporção
Efetividade	2,5	60% Resultado
Eficácia	2,0	
Eficiência	1,5	
Execução	1,5	40% Esforço
Excelência	1,5	
Economicidade	1,0	
TOTAL dos pesos	10,0	100%

Partindo-se da pontuação calculada acima, para se obter o resultado final relativo à Avaliação de Desempenho Institucional – ADI, utilizar-se-á a seguinte tabela:

<i>Pontos obtidos no cálculo da Avaliação de Desempenho Institucional - ADI</i>	<i>Resultado final da ADI</i>
ADI $\geq$ 72	80
64 $\leq$ ADI < 72	72
56 $\leq$ ADI < 64	64
48 $\leq$ ADI < 56	56
40 $\leq$ ADI < 48	48
32 $\leq$ ADI < 40	40
24 $\leq$ ADI < 32	32
ADI < 24	24

ANEXO – II – Instrumentos de Medição de Desempenho Institucional - IMDI

Metas Intermediárias

INDICADOR : Índice de fiscalizações concluídas conforme o planejado												
Equipe de Trabalho: CGFIS						Responsável: CGFIS						
Fonte de Dados: Memorandos de planejamento e relatórios de fiscalização. Planilha auxiliar de controle de fiscalizações.						Método de Cálculo: $I = A/B$, onde: A: número de fiscalizações concluídas no prazo, no período de dez/2015 até o mês de apuração. B: total de fiscalizações concluídas no período de dez/2015 até o mês de apuração.						
Periodicidade/Acompanhamento: Anual/Mensal			Unidade de Medida: percentual			META: 80%			Polaridade do Indicador: quanto maior melhor			
Tipo do Indicador: Eficácia			Gestor do Indicador: Fernando Gomes									
Descrição do Indicador: Mede o percentual de conclusão dos trabalhos de fiscalização em relação aos seus respectivos planejamentos. O cronograma de cada fiscalização é definido por memorando de planejamento específico. Para fins de cálculo, considera-se como concluída a fiscalização na data de assinatura do relatório												
Situação Atual: Não há histórico de medição do indicador.												
Acompanhamento												
P/E	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Meta	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Resultado acumulado (I)												
Observações:												
Análise Situacional:												
Resultado Final												

INDICADOR : Índice de Processos Administrativos Sancionadores analisados												
Equipe de Trabalho: CGJUL						Responsável: CGJUL						
Fonte de Dados: Sistema de Controle de Processos						Método de Cálculo: $\frac{\sum_{m=1}^{12} (P_m/S_m)}{12}$, onde P_m = número de Processos Administrativos Sancionadores - analisados no mês "m"; S_m = número de servidores alocados para análise de processos na Coordenação-Geral de Julgamentos no mês "m".						
Periodicidade/Acompanhamento: Anual/Mensal			Unidade de Medida: processos / servidor			META: 19 processos analisados por mês por servidor			Polaridade do Indicador: quanto maior melhor			
Tipo do Indicador: Eficiência			Gestor do Indicador: Fábio Marcelo Cipriano Silva									
Descrição do Indicador: Indicador irá captar a produtividade anual da CGJUL, levando em conta a média do quantitativo de análises realizadas por servidores alocados para este fim, mensalmente.												
Situação Atual: Se considerarmos o executado de dez/2014 até set/2015, teremos uma média acumulada de 23,5 processos analisados por mês por servidor, acima portanto, da meta inicialmente estabelecida: 19 processos analisados por mês por servidor. No entanto, considerando-se a aleatoriedade das demandas da CGJUL e a sensibilidade da meta a qualquer situação como: redução do número de servidores na unidade, aumento da demanda, ausência de servidor por férias, licenças, entre outros; optou-se por manter a meta para o próximo ciclo da ADI.												
Acompanhamento												
P/E	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Planejado	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Executado												
Média Acumulada												
Observações:												
Análise Situacional:												
Resultado Final:												

ANEXO – II – Instrumentos de Medição de Desempenho Institucional - IMDI
Metas Intermediárias

[illegible][illegible]

ANEXO – II – Instrumentos de Medição de Desempenho Institucional - IMDI

Metas Intermediárias

INDICADOR : Índice de análise dos atos submetidos																		
Equipe de Trabalho: CGRAT						Responsável: CGRAT												
Fonte de Dados: Sistema de Controle de Processos						Método de Cálculo: $\frac{\sum_{k=1}^{12} M_k}{12}$, onde $M_k = \frac{X_k}{Y_k}$, onde M_k = índice de análise dos atos submetidos, no mês "k"; X_k = quantidade de análises dos atos submetidos, no mês "k"; Y_k = total de atos submetidos para análise, no mês "k".												
						Periodicidade/Acompanhamento: Anual/Mensal						Unidade de Medida: percentual			META: 90%		Polaridade do Indicador: quanto maior melhor	
						Tipo do Indicador: execução						Gestor do Indicador: Nélio Botelho Gaspar						
						Descrição do Indicador: Objetiva mensurar a quantidade de análises relativas aos atos de constituição, transferência de controle societário, reorganização societária, cadastramento e atualização cadastral de resseguradores estrangeiros e corretores de resseguro e cancelamento da autorização para funcionamento. Serão consideradas nos cálculos cada análise realizada, incluindo-se novas entradas em função de exigências relativas a documentação encaminhada pelas entidades supervisionadas. Situação Atual: No período de DEZ/2014 a AGO/2015, apurou-se o resultado médio de 97,6%. No entanto, a equipe optou por manter a meta em 90%, considerando que o efetivo da CGRAT diminui no período e foram atribuídas novas competências à CG.												
Acompanhamento																		
P/E	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov						
Planejado	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90						
Executado (M_k)																		
Média Acumulada																		
Observações:																		
Análise Situacional:																		
Resultado Final:																		

INDICADOR : Índice de tempestividade da análise de liquidez de solvência para a fiscalização <i>in loco</i> no módulo contábil																		
Equipe de Trabalho: CGSOA						Responsável: CGSOA												
Fonte de Dados: Sistema Ratings; Relatório de atividades CGFIS. Destaca-se que os relatórios estão disponíveis no Sistema Ratings, que por questões relativas ao sigilo das informações possui acesso limitado. Para acesso às informações, solicitar à CGSOA.						Método de Cálculo: $\frac{\sum_{k=1}^4 T_k}{4}$, onde $T_k = \frac{X}{N}$, onde T_k = Índice de tempestividade da análise de liquidez de solvência para a fiscalização <i>in loco</i> no módulo contábil no mês "k"; X = quantidade de fiscalizações <i>in loco</i> no módulo contábil realizadas, cujas análises de liquidez de solvência foram disponibilizadas antes do início das fiscalizações, no mês "k"; N = total de fiscalizações <i>in loco</i> no módulo contábil realizadas no mês "k".												
						Periodicidade/Acompanhamento: Anual/trimestral						Unidade de Medida: percentual			META: 90% (média acumulada)		Polaridade do Indicador: quanto maior melhor	
						Tipo do Indicador: Eficiência						Gestor do Indicador: Thiago Pedra Signorelli						
						Descrição do Indicador: Monitora a efetiva e tempestiva entrega dos relatórios de liquidez de solvência, necessários à realização da fiscalização <i>in loco</i> no módulo contábil. Situação Atual: Desde dezembro/2014 até setembro de 2015, a CGSOA elaborou todos os relatórios de liquidez e solvência, de acordo com a escala de fiscalização. Assim, foi atingida a meta de 100%. Para o próximo ciclo, tendo em vista a possibilidade do aumento na escala de fiscalização, optou-se por manter a meta em 90% da média acumulada.												
Acompanhamento																		
P/E	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov						
Planejado	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-						
Executado (T_k)	-		-	-		-	-		-	-		-						
Média Acumulada	-		-	-		-	-		-	-		-						
Observações:																		
Análise Situacional:																		
Resultado Final:																		

ANEXO – II – Instrumentos de Medição de Desempenho Institucional - IMDI

Metas Intermediárias

INDICADOR : Índice de empresas com rating de solvência atualizado												
Equipe de Trabalho: CGSOA						Responsável: CGSOA						
Fonte de Dados: Resposta: planilha contendo a atualização trimestral do rating CGSOA						Método de Cálculo: $\frac{\sum_{k=1}^4 T_k}{4}, \text{ onde } T_k = \frac{X}{N}, \text{ onde}$						
						T_k = Índice de empresas com o rating de solvência atualizado, no trimestre "k"; X = quantidade de empresas com o rating de solvência atualizado; N = total de empresas do mercado supervisionado.						
Periodicidade/Acompanhamento: Anual/Trimestral				Unidade de Medida: Percentual		META: 100%				Polaridade do Indicador: quanto maior melhor		
Tipo do Indicador: Execução				Gestor do Indicador: Daniel Lima Carvalho								
Descrição do Indicador: Mensura a efetiva atualização trimestral da condição de solvência das empresas do mercado supervisionado. Situação Atual: No 4º ciclo da Avaliação de Desempenho Institucional - ADI, até setembro/2015, a CGSOA atualizou o rating de todas as companhias 3 vezes, atingindo a meta de 100%.												
Acompanhamento												
P/E	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Planejado	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-
Executado	-		-	-		-	-		-	-		-
Observações:	A meta de jan/2016 refere-se a análise do mês base out/2015; A meta de abril/2016 refere-se a análise do mês base jan/2016; A meta de jul/2016 refere-se a análise do mês base abr/2016; A meta de out/2016 refere-se a análise do mês base jul/2016;											
Análise Situacional:												
Resultado Final:												

INDICADOR : Tempo médio de manifestação da Susep nas propostas legislativas												
Equipe de Trabalho: GABIN						Responsável: GABIN						
Fonte de Dados: Planilha de acompanhamento das propostas legislativas						Método de Cálculo: $T = \frac{\sum_{k=1}^n (M_k - R_k) - P_k}{n}, \text{ onde}$						
						T = tempo médio de manifestação da Susep nas propostas legislativas; n = número de manifestações de dez/15 a nov/16, cujas solicitações de análise tenham sido recebidas pela Susep entre dez/13 e nov/16; M_k = dia de Manifestação sobre a k-ésima proposta legislativa; R_k = dia do recebimento pela Susep da solicitação de análise da k-ésima P_k = total de dias para análise da k-ésima proposta legislativa pela Procuradoria.						
Periodicidade/Acompanhamento: Anual/Mensal				Unidade de Medida: dia		META: 90 dias				Polaridade do Indicador: quanto menor melhor		
Tipo do Indicador: Eficácia				Gestor do Indicador: Leonardo Costa Rodrigues								
Descrição do Indicador: Este indicador calcula o tempo médio despendido pela Susep para manifestação nas propostas legislativas de seu interesse. Cabe ressaltar que todas as solicitações são respondidas e objetiva-se controlar o tempo médio de resposta, descontando o tempo de análise da Procuradoria Federal.												
Situação Atual: O tempo médio despendido pela Susep para manifestação nas propostas legislativas de seu interesse medido de dezembro/2014 a setembro de 2015 foi de 94 dias.												
Acompanhamento												
P/E	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Planejado	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Executado												
Observações:												
Análise Situacional:												
Resultado Final:												

ANEXO – II – Instrumentos de Medição de Desempenho Institucional - IMDI

Metas Intermediárias

INDICADOR : Tempo médio de instrução do processo de folha de pagamento												
Equipe de Trabalho: CGPLA				Responsável: CGPLA								
Fonte de Dados: Cronograma SIAPE, data da emissão da Ordem Bancária				Método de Cálculo:								
				$\frac{\sum_{k=1}^{12} X_k}{12} \quad \text{onde, } X_k = B_i - A_i$								
				Onde:								
				X_k = Tempo de instrução do processo de folha de pagamento no mês “k”; B_i = data de encaminhamento da ordem bancária aos bancos; A_i = data da disponibilização dos relatórios da folha (cronograma SIAPE).								
Periodicidade/Acompanhamento: Mensal/anual			Unidade de Medida: dias úteis			Meta: 6 (seis) dias úteis			Polaridade do indicador: quanto menor melhor			
Tipo do Indicador: eficácia			Gestor do Indicador: Jonathas Cordeiro									
Descrição do indicador: este indicador mede o tempo de instrução do processo de folha de pagamento, medido da data de disponibilização dos relatórios da folha (cronograma SIAPE) até o encaminhamento da ordem bancária aos bancos.												
Situação Atual: No período de dezembro de 2014 a setembro de 2015 o tempo médio de instrução do processo de folha de pagamento foi de 5,48 dias úteis.												
Acompanhamento												
P/E	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Planejado	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Executado												
Média acumulada												
Observações: A meta foi estabelecida considerando o número atual de servidores na CORPE e COTAB. A não reposição de servidores nessas unidades poderá impactar o resultado deste indicador.												
Análise situacional:												
Resultado Final:												

INDICADOR: Índice de empenho da cota orçamentária				
Equipe de Trabalho: CGPLA		Responsável: CGPLA		
Fonte de Dados: Sistemas SIAFI Operacional, SIOP e Tesouro Gerencial e planilha interna de acompanhamento do orçamento.		Método de Cálculo: valor empenhado / valor da cota orçamentária disponibilizada		
Periodicidade/Acompanhamento: anual/trimensal	Unidade de Medida: %	Meta: 80%	Polaridade do indicador: quanto maior melhor	
Tipo do Indicador:	Gestor do Indicador: Getúlio Rêgo			
Descrição do indicador: Este indicador mede a relação entre o valor empenhado e a cota disponibilizada pelo Governo Federal. Por meio desta medição objetiva-se verificar o esforço da SUSEP para utilização do orçamento disponibilizado. Serão consideradas as despesas de custeio e investimento (recursos discricionários) do orçamento de 2016 (janeiro a novembro de 2016).				
Situação Atual: Em 2014 foi executado 78,87% do orçamento e até outubro de 2015 a SUSEP executou 83,75% do orçamento de 2015.				
Acompanhamento				
P/E	Fev	Mai	Ago	Nov
Planejado	80%	80%	80%	80%
Executado				
Observações:				
Análise situacional:				
Resultado Final:				

ANEXO – II – Instrumentos de Medição de Desempenho Institucional - IMDI

Metas Intermediárias

INDICADOR : Índice de pagamentos consistentes de bens e serviços		Responsável: CGADM	
Equipe de Trabalho: CGADM		Método de Cálculo: $\frac{\sum_{k=1}^{12} M_k}{12}$, onde $M_k = \frac{C_k}{T_k}$, onde	
Fonte de Dados: Planilha de acompanhamento de pagamentos inconsistentes da CGADM		M_k = índice de pagamentos consistentes de bens e serviços no mês "k"; C_k = quantidade de pagamentos de bens e serviços consistentes dentre os analisados no mês "k"; T_k = total de pagamentos de bens e serviços analisados no mês "k"	
Periodicidade/Acompanhamento: Anual/Mensal	Unidade de Medida: percentual	META: 90%	Polaridade do Indicador: quanto maior melhor
Tipo do Indicador: Eficácia		Gestor do Indicador: Manoel José da Silva Neto	
Descrição do Indicador: Este indicador busca avaliar a qualidade dos processos de pagamento dos contratos da SUSEP analisados. Tal análise é realizada pela CGADM que verifica a existência de inconsistências de pagamento e suas justificativas. A conformidade analisada reflete a observância de critérios, análises e documentações necessárias aos processos de pagamento.			
Situação Atual: A CGADM verificou que de dez/2014 a sete/2015 90,3% dos pagamentos de bens e serviços da CGADM foram consistentes.			
Acompanhamento			
P/E	Dez	Jan	Fev
Planejado	90	90	90
Executado (M_k)			
Média Acumulada			
Observações:	São consideradas inconsistências de pagamento, quando realizadas sem justificativa no processo: 1) irregularidade no SicaF; 2) irregularidade na CNDT; 3) falta de ateste do fiscal do contrato na Nota Fiscal; 4) ausência ou irregularidade de medição; 5) retenções tributárias indevidas; 6) pagamento após o prazo; 7) ausência de relatório de fiscalização; 8) outras inconsistências relevantes ao processo de pagamento.		
Análise Situacional:			
Resultado Final:			

INDICADOR: Índice de pontos de função executados				
Equipe de Trabalho: CGETI			Responsável: CGETI	
Fonte de Dados: Sistema de Gestão da Central de Serviços; Sistema de Gestão de TI; planilhas auxiliares em MS Excel.			Método de Cálculo: Somatório de pontos de função (PF) calculados nas manutenções ou novos desenvolvimentos realizados.	
Periodicidade/Acompanhamento: Anual/Trimestral	Unidade de Medida: ponto de função (PF)	META: 1420 PF	Polaridade do Indicador: quanto maior melhor	
Tipo do Indicador: Eficiência		Gestor do Indicador: Daniel Mundim		
Descrição do Indicador: Trata-se de indicador que mede o número de pontos de função produzidos pela CGETI, seja em manutenções (erros ou melhorias) e novos desenvolvimentos realizados. No momento da apuração serão considerados os PF detalhados sempre que disponíveis, caso contrário será considerada a contagem de PF estimada. O indicador deverá contabilizar os pontos de função nos seguintes casos: 1) Nas demandas encaminhadas à fábrica de software, aquelas que estiverem prontas para serem homologadas. e 2) Nas demandas desenvolvidas internamente, aquelas que estiverem prontas para homologação por parte do cliente. O sistema de Gestão de TI conta com os registros de contagem de PF para cada demanda, seja de contagem estimada ou detalhada. Serão utilizados os campos "Pontos de Função (Estimada)" ou "Pontos de Função (Detalhada)" para lançamento das contagens e o campo "Fim da Produção" para verificar se a demanda pode ser contabilizada para o indicador. Em todas as hipóteses deverá ser desconsiderado o scope creep, que é uma margem de erro utilizada na técnica de contagem para casos como implementação de funcionalidades desnecessárias ou que não foram solicitadas pelo cliente.				
Situação Atual: O indicador foi calculado com base na média mensal execução do contrato de fábrica de software, tendo em vista que não foi possível realizar a contagem das demandas desenvolvidas internamente. De janeiro/2014 a setembro/2015 houve 15 meses em que houve demanda à fábrica, com média mensal de 142 PF (contagens detalhadas). Os dois primeiros meses do ano, em média, não permitem demandas à fábrica de software por conta de não ter sido aprovado o orçamento anual. Assim, nos 10 meses restantes o acumulado de produção deve ser de 1420 PF.				
Acompanhamento				
P/E	1º trimestre (de 01/12/2015 a 28/02/2016)	2º trimestre (de 01/03 a 31/05/2016)	3º Trimestre (01/06 a 31/08/2016)	4º trimestre (01/09 a 30/11/2016)
Planejado				
Executado				
Observações:	Situações que podem prejudicar o atingimento da meta: 1) Existe a previsão de alteração do roteiro de métricas da Susep, que alterará para menor a contagem de pontos de função nas manutenções relacionadas ao conjunto de sistemas FIP/SAPIEMS. Situações que podem favorecer o atingimento da meta: 1) Contabilização dos pontos de função produzidos em desenvolvimento interno. 2) Novo modelo de contratação de fábrica software, a partir de 2015, que permitirá contemplar desenvolvimento de novos sistemas, aumento a capacidade de demanda da CGETI.			
Análise Situacional:				
Resultado Final:				

ANEXO – II – Instrumentos de Medição de Desempenho Institucional - IMDI
Metas Intermediárias

INDICADOR: Percentual de chamados solucionados dentro do nível mínimo de serviço												
Equipe de Trabalho: CGETI						Responsável: CGETI						
Fonte de Dados: Sistema de Gestão da Central de Serviços; Sistema de Gestão de TI; planilhas auxiliares em MS Excel.						Método de Cálculo: $\frac{\sum_{k=1}^{12} M_k}{12}$, onde $M_k = \frac{X_k}{T_k}$, onde						
						M_k = Percentual de chamados solucionados em tempo inferior ao SLA, no mês "k";						
						X_k = número de chamados solucionados com "tempo do técnico" inferior a 12 horas, no mês "k";						
						T_k = total de chamados encerrados no mês "k".						
Periodicidade/Acompanhamento: Anual/Bimestral			Unidade de Medida: Percentual			META: 80%				Polaridade do Indicador: quanto maior melhor		
Tipo do Indicador: Eficiência			Gestor do Indicador: Daniel Mundim									
Descrição do Indicador: Busca-se identificar se o tempo que os técnicos da CGETI dispendem para solucionar chamados (incidentes e requisições de serviço) é adequado aos prazos de atendimento estipulados para as demandas. Os chamados estão divididos em categorias, as quais possuem prazos distintos para cumprimento, de acordo com sua complexidade. Em sua maioria, contudo, o prazo de solução é de 24h úteis. Desse tempo, a parte em que o atendimento passa a cargo do técnico é chamada de "tempo do técnico". Pretende-se que esse tempo não seja superior a 12h úteis (50% do total). Assim, o indicador verifica o percentual de chamados solucionados com "tempo do técnico" inferior a 12h.												
Situação Atual: A média de chamados solucionados com "tempo do técnico" inferior a 12h no período de nov/2014 a setembro/2015 foi de 80,15%.												
Acompanhamento												
P/E	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Planejado	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Executado												
Média acumulada												
Observações:	1) Serão considerados apenas os atendimentos (requisições de serviço e incidentes) que constem do catálogo de serviços da CGETI e nos quais há interação com o usuário, atualmente as categorias são: administração de usuário, banco de dados, cabeamento, equipamentos e demais serviços, internet, pastas e arquivos na rede, segurança, sistemas da susep e software. 2) Não serão considerados os atendimentos da categoria "sistemas da Susep" relacionados a manutenções ou novos desenvolvimentos de sistemas, tais como "melhoria", "erro" e "novo sistema". 3) Considerar-se-á para contagem do tempo de atendimento a variável "tempo do técnico", que é o somatório das etapas em que o atendimento passa na dependência do técnico. 4) Não serão considerados atendimentos relacionados a situações particulares ou de conveniência do usuário, como programas de imposto de renda, plugins de acesso a bancos ou qualquer outro programa não relacionado a uso em serviço.											
Análise Situacional:												
Resultado Final:												

INDICADOR: Tempo médio de resposta às reclamações dos consumidores																	
Equipe de Trabalho: SEGER						Responsável: SEGER											
Fonte de Dados: Sistema de Controle de Processos e Planilhas de Controle						Método de Cálculo: $T = \frac{\sum_{k=1}^n (B_k - A_k)}{n}$, onde: T = tempo médio de resposta às reclamações dos consumidores; n = número de respostas aos consumidores de dez/15 a nov/16; B _k = data de expedição da correspondência com parecer técnico da Susep em resposta à k-ésima reclamação; A _k = data de recebimento da k-ésima reclamação devidamente instruída;											
						Periodicidade/Acompanhamento: Anual/Mensal		Unidade de Medida: dia		META: 200			Polaridade do Indicador: quanto menor melhor				
						Tipo do Indicador: Eficácia		Gestor do Indicador: Gabriel Melo da Costa									
						Descrição do Indicador: mede o tempo médio que a Susep necessita para responder às reclamações dos consumidores referentes aos processos analisados pela Divisão de Cálculo de Reclamações - DICAL. O cálculo considera a data do recebimento da reclamação do consumidor contendo todos os documentos necessários para abertura do Processo de Atendimento ao Consumidor - PAC até a o dia de expedição da carta contendo Parecer Técnico da DICAL.											
						Situação Atual: No período de dez/14 a set/15, o tempo médio de resposta às reclamações analisadas no âmbito da DICAL foi de 229 dias.											
Acompanhamento																	
P/E	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov					
Planejado	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200					
Executado (mês)																	
Observações:																	
Análise situacional:																	
Resultado Final:																	

ANEXO – II – Instrumentos de Medição de Desempenho Institucional - IMDI

Metas Intermediárias

INDICADOR: Tempo médio de resposta às reclamações dos consumidores feitas pelo site da SUSEP											
Equipe de Trabalho: SEGER						Responsável: SEGER					
Fonte de Dados: Sistema de Atendimento ao Público e planilha MS Excel.				Método de Cálculo: $T = \frac{\sum_{k=1}^n (B_k - A_k)}{n}$, onde: T = tempo médio de resposta às reclamações dos consumidores feitas pelo site da SUSEP. n = número de respostas aos consumidores de dez/2015 a nov/2016 para as reclamações feitas pelo site da SUSEP. B _k = data de resposta à reclamação "k". A _k = data de recebimento da reclamação "k".							
Periodicidade/Acompanhamento: Anual/Mensal				Unidade de Medida: dia		META: 2 dias				Polaridade do Indicador: quanto menor melhor	
Tipo do Indicador: Eficácia				Gestor do Indicador: Marcelo Dias Correa							
Descrição do Indicador: mede o tempo médio que a Susep necessita para responder às reclamações dos consumidores feitas pelo site SUSEP. O cálculo não envolve os atendimentos encaminhados automaticamente às ouvidorias. Envolve o tempo entre o registro da reclamação feita pelo consumidor e o tratamento dado pelo analista.											
Situação Atual: Exigência de prestar resposta ao atendimento em até cinco dias. No período de dez/2014 a jun/2015, o tempo médio de atendimento foi de 1,32 dias.											
Acompanhamento											
P/E	Dez	Jan	Fev	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Planejado	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Executado											
Média acumulada (T)											
Observações:											
Análise situacional:											
Resultado Final:											