

Projeto de Modelagem de Processos

“Conceder Isenção de Imposto de Renda para segurado inativo ou pensionista por motivos de doença”

(Inclui Perícia Médica com junta e Perícia Médica Documental)

Coordenadoria Técnica de Modelagem de Processos

SMFP/SUBPAR/EGP-RIO/CTMP

PREVI-RIO

PREVI-RIO/PRE/DIP

Subsecretaria de Gente e Gestão Compartilhada

SMFP/SUBGGC

Abril/2022

Sumário

1. Dados gerais do projeto de modelagem

2. Fases do projeto de modelagem

2.1 Planejamento da demanda de modelagem – Formulário de demanda

2.2 Identificação dos Macroprocessos

2.3 Situação Atual – Mapeamento do processo de negócio

2.4 Identificação dos problemas e oportunidades

2.5 Elaboração da proposta de redesenho do processo

2.6 Definição dos indicadores de desempenho

2.7 Elaboração do Plano de Ação

ANEXO I

ANEXO II

1. Dados gerais do projeto de modelagem

A. Número de Processos de Negócio mapeados:

- 4 processos de negócio na Situação Atual (AS IS)
- 4 processos de negócio na Situação Futura (TO BE)

Processos de Negócio:

1. Conceder Isenção de Imposto de Renda para Segurado Inativo ou Pensionista por motivos de doença
2. Analisar Pedido de Isenção de Imposto de Renda
3. Realizar Perícia Médica com Junta Médica
4. Realizar Perícia Médica Documental

B. Quantidade de Reuniões:

14 reuniões de 19/10/2021 a 24/02/2022

C. Participantes do Projeto de Modelagem:

Patrocinadora do projeto SMFP/SUBGGC:

- Subsecretária de Gente e Gestão Compartilhada:
Roberta de Oliveira Guimarães

Donos dos processos de negócio:

- Conceder Isenção de Imposto de Renda para Segurado Inativo ou Pensionista por motivos de doença: José Paulo Carralas (PREVI-Rio)
- Analisar pedido de Isenção de Imposto de Renda: Dra. Denise Bernardes (SUBGGC)
- Realizar Perícia Médica com Junta Médica: Dra. Denise Bernardes (SUBGGC)
- Realizar Perícia Médica Documental: Dra. Denise Bernardes (SUBGGC)

Facilitadora da SUBGGC:

- Mariana Toledo

Equipe SMFP/SUBPAR/EGP-Rio:

- Felipe Gil
- Michelle Engelhardt

- Renata Rezende

Equipe SMFP/SUBGGC:

- Denise Bernardes
- Sonia Andrade
- Lysbeth Libonati

D. Histórico do projeto:

O projeto foi iniciado em 19/10/2021. O Formulário de Demanda foi recebido através do Ofício Nº SMF-OFI-2021/00020 pela CTMP (Coordenadoria Técnica de Modelagem de Processos) em 29/11/2021, no Processo.rio, e oficializou a demanda do projeto.

Foi definido inicialmente que a solicitante e patrocinadora do projeto seria a Subsecretária Roberta Guimarães e a dona do processo seria a Dra. Denise Bernardes. Com o decorrer do projeto, foi identificada a necessidade de envolver um representante da Previ-Rio, já que os processos de negócio mapeados também possuíam agentes da Diretoria de Previdência e Assistência da Previ-Rio. Desta forma, o processo “Conceder Isenção de Imposto de Renda para Segurado Inativo ou Pensionista” tem como dono o Diretor de Previdência e Assistência da Previ-Rio, José Paulo Carralas.

A equipe do projeto definiu que os processos a serem priorizados inicialmente seriam os relativos à Isenção de Imposto de Renda e Perícia Médica com Junta e Documental (inclui “Avaliação Médica”, mencionado no Formulário de Demanda). Foi acordado que o assunto “Licenças Médicas” será trabalhado no próximo projeto, por envolver agentes de outras equipes.

Como premissas para o redesenho, foram consideradas as mencionadas no Formulário de Demanda: mudança da Perícia Médica do 9º andar para o Térreo; melhorias no sistema ERGON Perícia em parceria com o IPLAN; alteração na estrutura para criação de duas novas Gerências; revisão de legislação e a entrada no Processo.rio.

O ofício Nº SMF-OFI-2021/00020 com a solicitação do projeto e o Formulário de Demanda podem ser consultados no Sistema Eletrônico de Documentos e Processos - Processo.rio.

Além da situação atual, foram levantadas oportunidades de melhoria e sugestões para a situação futura dos processos de negócio.

Em 28/04/2022, o projeto foi apresentado e validado pela Subsecretária da SUBGGC e pelo Diretor de Previdência e Assistência da Previ-Rio em reunião na SUBPAR, participando também a equipe da SUBGGC e da SUBPAR/EGP-Rio.

E. Objetivos:

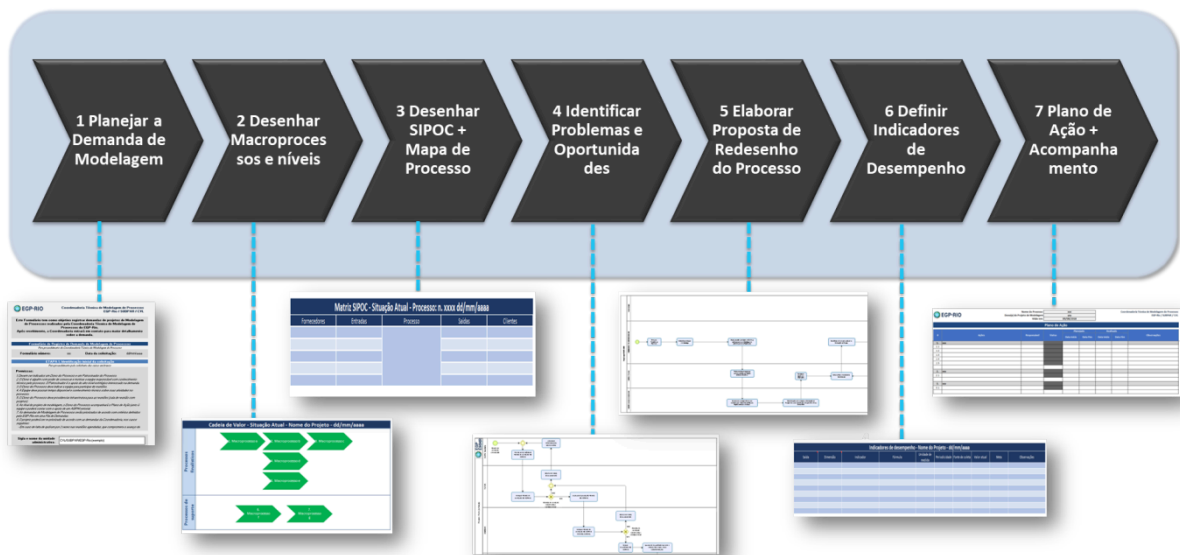
O projeto de modelagem de processos proporciona diversos benefícios para o Órgão como, por exemplo, auxiliar a entender como um processo de negócio é realizado por todos

os agentes, promover a Gestão do Conhecimento, apoiar a Gestão de Competências e auxiliar na definição de indicadores.

Para este projeto, o objetivo foi documentar, analisar e buscar melhorias nos processos.

O conteúdo técnico dos processos de negócio mapeados e redesenhados, assim como a decisão de implantação do redesenho, são responsabilidade do órgão solicitante do projeto de modelagem de processos, enquanto a metodologia de modelagem de processos fica a cargo do EGP-Rio.

2. Fases do projeto de modelagem



A metodologia completa utilizada pela Coordenadoria Técnica de Modelagem de Processos para executar um projeto de modelagem de processos de negócio estrutura-se em sete fases principais, executadas em conjunto com o Órgão solicitante:

- 1- Planejamento da demanda de modelagem
- 2- Identificação dos macroprocessos e níveis
- 3- Desenho do mapa do processo
- 4- Identificação dos problemas e oportunidades
- 5- Elaboração da proposta de redesenho do processo
- 6- Definição dos indicadores de desempenho
- 7- Elaboração do Plano de Ação

Para este projeto, foram realizadas as fases de planejamento da demanda, desenho dos processos na situação atual, levantamento de oportunidades de melhoria, redesenho dos processos para a situação futura, elaboração de Plano de Ação e estabelecimento de Indicadores de Desempenho.

2.1 Planejamento da demanda de modelagem

Quando procurada para auxiliar no mapeamento de algum processo de negócio, a Coordenadoria Técnica de Modelagem de Processos realiza uma reunião prévia para entender a demanda do órgão e, após isso, utiliza um formulário para que o pedido e as premissas do projeto estejam registrados de forma estruturada.

2.1.1 Formulário de demanda

Na data de 23/11/2021, foi enviado o Ofício SMF-OFI-2021/00020 por meio do Processo.rio, em que a subsecretária Roberta de Oliveira Guimarães solicita à Michelle Noronha Engelhardt, Coordenadora Técnica de Modelagem de Processos o apoio para mapear parte dos processos, conforme descrito no Formulário de Demanda anexado ao ofício, figura abaixo.

ETAPA 1. Identificação inicial da solicitação

Sigla e nome da Unidade Administrativa:	SMFP/SUBGGC/CTPM
Cargo do Patrocinador:	Subsecretária
Nome do Patrocinador:	Roberta Guimarães (subsecretária)
Telefone:	2976-1081 / 98815-9888
E-mail:	roberta.guimaraes.pcrj@gmail.com
Justificativa(s) para o projeto:	Aproveitar a mudança da Perícia Médica para o térreo e aplicar melhorias nos serviços prestados.
Objetivos do projeto de modelagem:	<input type="checkbox"/> Contribuir com o Plano Estratégico da PCRJ <input type="checkbox"/> Identificar macroprocessos/ Processos de negócio <input type="checkbox"/> Documentar os processos de negócio <input checked="" type="checkbox"/> Melhorar processos de negócio <input type="checkbox"/> Atualizar processos de negócio <input checked="" type="checkbox"/> Modelar novo processo de negócio <input type="checkbox"/> Buscar redução de despesas/ custos <input type="checkbox"/> Buscar aumento de receita <input type="checkbox"/> Outro: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; min-height: 20px;"> Descreva aqui outros objetivos </div>
Produtos solicitados:	<input type="checkbox"/> Macroprocessos <input checked="" type="checkbox"/> Situação Atual - Modelagem de Processo <input checked="" type="checkbox"/> Situação Futura (Redesenho) - Modelagem de Processo
Data de Início Prevista:	
Data de Conclusão Prevista: (Opcional)	

ETAPA 2. Identificação de Macroprocessos

Equipe do órgão para identificação de Macroprocessos:

Nome	E-mail	Área/ Setor/ Coordenadoria
Mariana Toledo - facilitador	marianatoledo.pcrj@gmail.com	FP/SUBGGC
Denise Bernardes (Coordenadora CTPM)	denisebernardes64@gmail.com	FP/SUBGGC/CTPM
Sônia Andrade (Assessora CTPM)	smrandra@yahoo.com.br	FP/SUBGGC/CTPM
Lysbeth Libonati	lysbeth.libonati@rio.rj.gov.br	FP/SUBGGC/CGRH

Observações:



ETAPA 3. Modelagem de Processos de Negócio

Especificação da demanda (incluir nome ou descrição do Processo de Negócio):

- Isenção de Imposto de Renda: fluxo já mapeado pela SUBGGC de forma preliminar para entrar no Processo.Rio. É um benefício com grande volume de solicitações da nova Gerência de Inspeções de Análises de Benefícios que será criada.
- Junta Médica: processo faz parte da Isenção de Imposto de Renda e de outros serviços da Perícia.
- Licenças médicas: melhorias propostas pelo Iplan para o sistema Ergon Perícia desde o pedido de licença pelo servidor em elaboração, porém fluxo ainda não foi mapeado. Além disso, é o maior volume de todas as solicitações recebidas pela Gerência de Inspeções e Licenças Médicas que será criada.
- Avaliação médica: processo faz parte das Licenças Médicas e de outros serviços da Perícia

Premissas para redesenho (Ex.: Novo sistema, investimentos, mudanças de estrutura, legislação, etc.):

Aproveitando a mudança da Perícia Médica do 9º andar para o Térreo, estão sendo feitas propostas para melhorias em diferentes áreas: melhorias no sistema ERGON Perícia em elaboração pelo IPLAN, alteração na Estrutura para a criação de 2 Gerências (Gerência de Inspeções e Licenças Médicas e Gerência de Inspeções e Análises de Benefícios), revisão e publicação de nova legislação, além da entrada no Processo.Rio.

Dono do Processo:

Nome	E-mail	Área/ Setor/ Coordenadoria
Denise Bernardes	denisebernardes64@gmail.com	FP/SUBGGC/CTPM

Equipe do órgão para Projeto de Modelagem de Processos:

Nome	E-mail	Área/ Setor/ Coordenadoria
Mariana Toledo - facilitador	marianatoledo.pcrj@gmail.com	FP/SUBGGC/
Sônia Andrade (Assessora CTPM)	smrandra@yahoo.com.br	FP/SUBGGC/CTPM
Lysbeth Libonati	lysbeth.libonati@rio.rj.gov.br	FP/SUBGGC/CGRH

2.2 Identificação dos Macroprocessos

A definição dos macroprocessos consiste no levantamento dos processos necessários para gerar ou entregar produtos ou serviços ao seu cliente final. Eles permitem uma melhor visualização do valor ou benefício agregados nos processos e podem ser utilizados na definição dos resultados e indicadores das organizações. A partir disso, pode-se desdobrar melhor o funcionamento da organização em processos e subprocessos, facilitando o alinhamento entre a estratégia e as atividades efetivamente realizadas.

Neste projeto, optou-se por utilizar o material de macroprocessos elaborado em parceria com a então Subsecretaria de Serviços Compartilhados (CVL/SUBSC) e validado em 12/02/2020 (em atendimento ao Ofício CVL/SUBPAR Nº 070/2019) como base para entendimento geral. A atualização dos mesmos não foi contemplada no Formulário de demanda enviado em 2021.

Foi elaborada uma visão macro dos processos relativos à Isenção de Imposto de Renda e Perícia Médica e priorizados os mais importantes para o desenho e redesenho.

2.3 Situação Atual – Mapeamento do processo de negócio

A Situação Atual reflete a forma como um processo de negócio é realizado atualmente. Com base neste documento, é possível facilitar o levantamento de oportunidades de melhoria.

O mapeamento dos processos de negócio selecionados foi realizado com a linguagem *Business Process Management Notation* – BPMN, que é uma notação eficiente para visualizar o processo como um todo, facilitando a identificação de problemas e soluções.

O mapeamento consta no ANEXO II.

2.4 Identificação dos problemas e oportunidades

Após o mapeamento da situação atual, é possível reconhecer as oportunidades de melhorias do processo de negócio e visualizar os problemas, pensando em suas causas e nas possíveis soluções.

Problema ou oportunidade	Causa (por que o problema acontece?)	Sugestão de Melhoria
1 Atualmente a atribuição da publicação do resultado da concessão dos pensionistas é da PREVI-Rio e dos Inativos é da Perícia.	No passado a competência da aposentadoria era do tesouro e a origem da pensão era no PREVI-Rio e por isso foi feita essa distinção.	Maior eficiência ao concentrar a publicação do resultado tanto dos Pensionistas quanto dos Segurados Inativos no mesmo órgão, no caso da Isenção do Imposto de Renda, na PREVI-Rio.

2	CTPM publica (concede) benefícios que deveriam ser concedidos por outros órgãos. Publicação de Inativos	CTPM pode estar publicando sem ser de sua competência	<ul style="list-style-type: none"> - Levantar lista de competências / serviços da CTPM que são publicados (concedidos) pela CTPM e quais são por outros órgãos - Definir o que faz sentido manter na CTPM para publicação
3	Erros ou falta de informações sobre o servidor ao abrir o processo possibilita a abertura de pedidos improcedentes	<ul style="list-style-type: none"> - Ergon com informações desatualizadas - Servidor passou informações erradas ou incompletas 	<ul style="list-style-type: none"> - As informações sobre o servidor já podem vir preenchidas e checadas pela PREVI-Rio (modelo ao abrir o processo no processo.rio). - Formulário detalhando as informações mínimas para o servidor abrir o processo. - Printar tela de aposentadoria do ERGON e inserir ao abrir o processo. - Aproveitar o cadastramento do e-social ou ações extras, se for insuficiente.
4	No caso de o servidor ter duas matrículas e já ter se aposentado em uma delas com a isenção de IR concedida, o processo é aberto novamente para a segunda matrícula, gerando retrabalho ao fazer a perícia novamente para a mesma pessoa, para outro vínculo.	Não há procedimento padrão definido sobre o que fazer na análise do pedido da segunda matrícula.	<ul style="list-style-type: none"> - No modelo de abertura que a PREVI-Rio preencherá ao abrir o processo, deverá existir a informação se ele tem duas matrículas e se já está aposentado na outra com o direito já concedido (fazer pesquisa por CPF no ERGON e perguntar para o servidor). - No caso positivo, a PREVI-Rio não abrirá outro processo de isenção de IR, pois o pedido de isenção de IR da segunda matrícula será deferido no mesmo processo da concessão da isenção de IR da primeira matrícula. - Se o pedido de isenção de IR da segunda matrícula for feito no mesmo exercício da aposentadoria da segunda matrícula, será possível aproveitar o laudo para a Receita. - Se o pedido de isenção de IR da segunda matrícula não for feito no mesmo exercício da aposentadoria da segunda matrícula, o processo será enviado para a Perícia fazer uma perícia documental emitindo um novo laudo para a segunda matrícula e permitir o envio para a Receita.
5	Hoje PreviRio envia o processo para a CTPM. Será necessário ajuste devido à criação de nova gerência para ajudar na definição de atividades e processos distribuídos internamente	Mudança de estrutura	<ul style="list-style-type: none"> - Processo entrará para a Gerência, definir internamente quem receberá o processo (gerente / assistente ou administrativo) - Substituir as raiais CTPM / Protocolo e CTPM / Administrativo por CTPM / GIAB (vale para todos os subprocessos) - Criação da Gerência de Inspeções e Análises de Benefícios (CTPM / GIAB) que poderá receber os processos vindos do PreviRio

6	Demora no atendimento ao usuário na perícia	<ul style="list-style-type: none"> -Recebimento de senhas em 2 momentos diferentes (1. ao chegar para ser atendido e 2. ao ser atendido para receber 3 senhas diferentes para cada médico) -Atendimento do serviço social não tem senha de ordem de atendimento -Muitos servidores agendados para o mesmo horário -Poucos funcionários (receptionistas) e não especializados nos assuntos -Entrega das senhas dos médicos da Junta para o servidor são feitas a mão 	<ul style="list-style-type: none"> - Primeira senha (retirada manualmente pelo usuário): Diferenciar senha de atendimento admissional, normal de licença (inclui serviço social), sala de junta e fono (apenas 1 senha para fono) - Segunda senha (entregue pela recepção): adquirir impressora conectada no sistema de filas - Ter mais receptionistas treinados para cada tipo de atendimento
7	Servidores da recepção não recebem bem os usuários no momento de chegada do servidor na Perícia para retirada da senha de atendimento	<ul style="list-style-type: none"> - Limitações dos administrativos para exercer algumas funções (analisar casos de desvio de função) 	<ul style="list-style-type: none"> - Treinar administrativos que ficarão na recepção - Contratar e treinar novos receptionistas - Levantar servidores com desvio de função e analisar suas habilidades
8	Dificuldades de definição da escala da junta médica para ter a especialidade necessária no momento da perícia	<p>Não exigência de informações sobre o motivo do pedido para perícia, de acordo com código de ética</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sugestão para o usuário informar motivo do pedido da isenção de IR (doença): talvez alguma parte sigilosa dentro do processo.rio - Ao solicitar o benefício, deverá constar no site do Previ-Rio lista com exames e documentos médicos que o servidor precisa trazer na junta para cada tipo de doença prevista na legislação, não sendo obrigatório anexar no processo. (Lista já está feita e será apresentada para PREVI-Rio) - Na ligação telefônica, ou no e-mail de contato que a perícia informa a data marcada, pode ser perguntado, de acordo com o sigilo médico, qual a doença ou clínica, bem como lembrar sobre a listagem de documentos de acordo com a doença, a fim de direcionar a junta corretamente (redução de carga horária, imposto de renda, pensão, salário família tríplice). - Quando houver peticionamento externo no Processo.Rio, ou seja, o próprio servidor puder abrir o processo, ele poderá informar a doença, desde que de forma sigilosa.
9	Frequente realocação de atendimentos dos médicos faltantes, inclusive para médicos da Coordenação (que possuem outras competências)	<ul style="list-style-type: none"> - Médicos pré definidos no momento do agendamento no Ergon Perícia (até 90 dias antes) podem não estar disponíveis no dia (falta, licença, férias) - Médicos alteram data/horário da escala estabelecida em função das escalas em outros empregos - A escala tem previsão de menos médicos em alguns horários - Ergon Perícia não permite alterações no agendamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicação interna aos médicos solicitando pedidos de férias preferencialmente com 60/90 dias de antecedência, para evitar alterações de escala e sobrecarga de atendimento - Acompanhar indicadores de remarcação de escala - Avaliação de inclusão dos novos médicos na relação de encargos especiais (está em análise) - Lista dos médicos deveria ser impressa diretamente do Ergon Perícia - Conversar com FJG sobre modelo de Pesquisa Operacional para otimizar escala

10	Adequações para o Processo.rio	Entrada no Processo.Rio das solicitações que se iniciam no PreviRio (primeiros a entrar no processo.rio)	- Treinar equipe para o novo fluxo de trabalho com os novos modelos - Elaborar Manual sobre como preencher os modelos
11	Sobrecarga de atividades na Coordenadoria	Necessidade de revisão pela coordenação de etapas ao longo do processo / muitas etapas sendo realizadas pela coordenação	- Passar responsabilidade de algumas etapas da Coordenadoria para os novos Gerentes
12	Demanda de Processos judiciais para a PGM relativos à manutenção da Isenção do IR nos casos contemplados pelo ato declaratório (PREVI-Rio parar de pagar)	Falta de informação do inativo que tem que resolver por um processo administrativo	- PREVI-Rio levantar lista de laudos com validade até 2023 (concedidos até 2018) e informar (como?) servidores para que eles solicitem continuidade do benefício de forma administrativa
13	Anteriormente à criação das gerências, o administrativo fazia a análise prévia do pedido, porém constatou-se que seria melhor ser feito por responsáveis médicos, com mais conhecimentos sobre o tema.	Não existia uma gerência médica	Na mudança estrutural da Perícia com criação das gerências a análise prévia será feita pela gerência e não pelo administrativo
14	O processo pode ficar parado por muito tempo aguardando o solicitante cumprir a exigência.	Hoje não há prazo definido para apresentação dos documentos solicitados por exigência	- Definir prazo intermediário para mandar e-mail lembrando do prazo final de cumprimento da exigência. - Estabelecer prazo e quando não cumprido indeferir o pedido por não cumprimento de exigência.

2.5 Elaboração da proposta de redesenho do processo

Para desenhar a Situação Futura, são consideradas as premissas apontadas no Formulário de Demanda e as possibilidades de melhoria que o patrocinador e o dono do processo aprovarem.

A equipe da CTMP, em conjunto com a equipe do órgão solicitante, faz uma proposta baseada na Situação Atual, considerando as mudanças necessárias e a equipe técnica do órgão tem total liberdade de modificar o fluxo para representar o processo ideal.

Todas as imagens constam no ANEXO II.

2.6 Definição dos indicadores de desempenho

Nesta fase, a equipe levanta os indicadores já existentes, bem como os que podem ter a medição iniciada, com o intuito de acompanhar a melhoria do processo efetivamente.

Indicadores de desempenho					
Indicador	Fórmula	Unidade de medida	Periodicidade	Fonte	Observações
% agendamentos realizados em até 5 dias	Quantidade de agendamentos realizados em até 5 dias / quantidade de agendamentos total	%	Mensal (com extração semestral pelo IPLAN)	Sistema Ergon Perícias	Referência de 2021: 35% agendados em até 5 dias e 63% foram agendados em até 10 dias Relatório a ser solicitado para o IPLAN em Julho (referente ao 1o semestre de 2022)
% de atendimentos em até 1 hora	Quantidade de atendimentos realizados em até 1h iniciando ao receber a senha do Sistema Filas / Quantidade total de atendimentos iniciando ao receber a senha do Sistema Filas	%	Mensal (com extração semestral pelo IPLAN)	Sistema Filas	Referência de 2021: 75,8% atendidos em até 1 hora Ao receber a segunda senha o servidor entra no Sistema Filas. Não é possível medir o tempo de espera desde a chegada na Perícia (retirada da primeira senha) até o recebimento da segunda fila. Relatório a ser solicitado para o IPLAN em Julho (referente ao 1o semestre de 2022)
% de Processos relativos à Isenção de IR respondidos até 30 dias	Quantidade de processos com assunto "Isenção de Imposto de Renda" que deram entrada na CTPM respondidos em até 30 dias / Quantidade de processos com assunto "Isenção de Imposto de Renda" que deram entrada na CTPM	%	Mensal	SICOP / Processo.Rio	META DE DESDOBRAMENTO INTERNO DE 2022 Referência de 2021: total de processos com entrada em 2021: 790. Processos que foram respondidos e saíram da CTPM até fevereiro de 2022: 689 (87%) Dos que foram respondidos: 48% entre 100 a 199 dias Indicador pode ser aprimorado e aberto por 3 diferentes prazos: deferidos com exigência, deferidos sem exigência e indeferidos. Avaliar viabilidade e acrescentar em outro momento, posterior. Segundo CTPM, pedidos de Isenção de Imposto de Renda improcedentes já não estão chegando. Previ-Rio está checando antes de enviar para CTPM.
% de consultas faltosas	Quantidade de consultas faltosas / Quantidade de consultas agendadas	%	Mensal (com extração semestral pelo IPLAN)	Sistema Ergon Perícias	Possível extrair da funcionalidade de recepcionados desde 23/09, quando essa funcionalidade começou a ser usada pelo setor de perícias. Solicitar extração ao IPLAN Relatório a ser solicitado para o IPLAN em Julho (referente ao 1o semestre de 2022)
Tempo total do processo	Quantidade de dias do processo, desde a abertura até a publicação no D.O., agrupados por faixa de dias (levantar dados para definir faixas).	dias	Mensal	Processo.Rio	Para situação futura será possível extrair indicador do Processo.rio, porém para o passivo, será necessário utilizar a data de início do processo no SICOP, bem como a data de envio para publicação, ou data da publicação no DO.

2.7 Elaboração do Plano de Ação

A partir da validação do redesenho pelo patrocinador, o Plano de Ação será elaborado. Ele registra as ações que visam solucionar as causas dos problemas e auxiliar na implementação do redesenho, assim como os responsáveis e prazos.

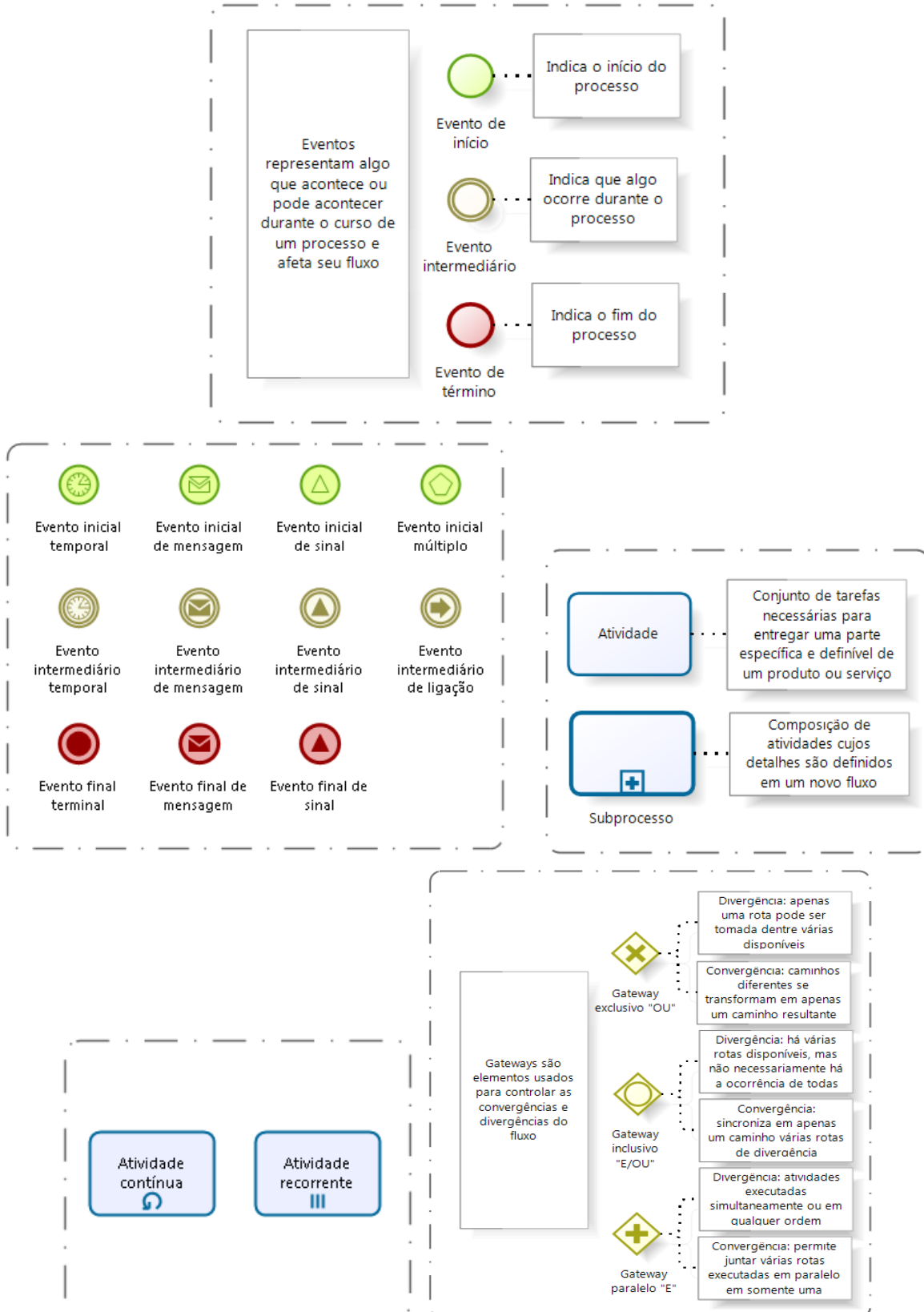
A implementação do plano é acompanhada com apoio do EGP-Rio.

Plano de Ação		
#	Ações	Responsável
1.	Unificar publicação do resultado da concessão da isenção do imposto de renda no mesmo órgão.	
1.1	Levantar legislações pertinentes ao tema	Lysbeth
1.2	Redigir minuta de nova legislação para juntar publicação de direitos e benefícios de pensionistas e servidores ativos/ inativos no mesmo órgão	Mariana
1.3	Buscar aprovações pertinentes (SUBGGC/ PREVI-Rio e possivelmente PGM)	Mariana
1.4	Publicar nova legislação	Mariana
2.	Avaliar quais direitos e benefícios poderiam ser publicados pelo próprio órgão de origem para a perícia atuar como órgão técnico médico.	
2.1	Levantar benefícios e direitos de competência da publicação da perícia e de outros órgãos	Lysbeth
2.2	Definir benefícios e direitos que a publicação continuará na perícia	Mariana
2.3	Redigir minuta de nova legislação regulamentando competências de publicação de cada direito/benefício	Mariana
2.4	Buscar aprovações pertinentes (SUBGGC/ PREVI-Rio e possivelmente PGM)	Mariana
2.5	Publicar nova legislação	Mariana
3.	Melhorias no formulário de abertura do processo.	
3.1	Fazer lista de documentos e exames que devem ser levados no momento da perícia (isenção de IR já está feita)	Denise
3.2	Incluir lista dos motivos (doenças) e informação sobre segunda matrícula no formulário de abertura do pedido	Denise
3.3	Enviar para PREVI-Rio a lista de documentos e exames que devem ser levados no momento da perícia	Mariana
3.4	Disponibilizar formulário e lista de documentos para solicitantes online	José Paulo
3.5	Fazer link do formulário com Ergon (e com o SIRHU) + colocar o formulário para que seja preenchido automaticamente no próprio site	José Paulo
3.6	Incluir mensagem no formulário de abertura sobre a responsabilidade do requerente de apresentar os documentos corretos para agilizar o processo.	José Paulo
3.7	Definir modelo de solicitação de abertura da PREVI-Rio no Processo.rio (após inclusão do peticionamento externo no Processo.rio)	José Paulo
3.8	Inserir modelo de solicitação de abertura da PREVI-Rio no Processo.rio (após inclusão do peticionamento externo no Processo.rio)	José Paulo
3.9	Disponibilizar o formulário de abertura no Carioca Digital (integrar página da PREVI-Rio, com o Carioca Digital)	José Paulo

4.	Comunicar mudanças no processo de trabalho	
4.1	Definir forma de comunicar Central de Atendimento da PREVI-Rio sobre as mudanças do processo	José Paulo
4.2	Comunicar servidores da Central de Atendimento da PREVI-Rio sobre mudanças do processo	José Paulo
5.	Atendimento ao usuário na recepção	
5.1	Definir estruturação da divisão da primeira fila por assuntos/ recepcionista	Denise
5.2	Comprar totens de senhas para permitir a divisão do atendimento (primeira senha)	Mariana
5.3	Fazer comunicação visual (placas e sinalizações) das salas, de acordo com divisão do atendimento	Mariana
5.4	Adquirir impressora conectada no sistema de filas (segunda senha)	Mariana
5.5	Levantar servidores com desvio de função e analisar suas habilidades	Denise
5.6	Avaliar contratação de novas recepcionistas	Mariana
5.7	Estruturar treinamento de acordo com as novas definições de atendimento (toda a área de perícia)	Denise
5.8	Realizar treinamento de acordo com as novas definições de atendimento (toda a área de perícia)	Denise
5.9	Adquirir novos mobiliários (mesas e cadeiras) e equipamentos médicos	Mariana
6.	Facilitar marcação de Junta Médica ao saber especialidades necessárias	
6.1	Fazer script para ligação telefônica (confirmar o motivo do pedido perguntado, lembrar sobre a listagem de documentos de acordo com a doença)	Mariana
6.2	Redigir texto padrão para o e-mail de contato	Mariana
6.3	Avaliar contratação de novos médicos (processo já aberto)	Roberta
7.	Melhorar escala médica e reduzir as faltas	
7.1	Definir padrão de férias (quebra, data de antecedência)	Denise
7.2	Fazer comunicação interna aos médicos solicitando pedidos de férias preferencialmente com 60/90 dias de antecedência, para evitar alterações de escala e sobrecarga de atendimento	Denise
7.3	Avaliação de inclusão dos novos médicos na relação de encargos especiais (processo já aberto)	Roberta
7.4	Definir indicadores para acompanhar a remarcação de escala	Denise
8.	Redistribuir as atividades na CTPM em função da nova estrutura	
8.1	Revisar todos os processos referentes aos serviços da CTPM, distribuindo responsabilidades para as gerências	Mariana
8.2	Elaborar material de comunicação para servidores da perícia	Mariana
8.3	Comunicar servidores da Perícia sobre mudanças do processo	Denise

ANEXO I

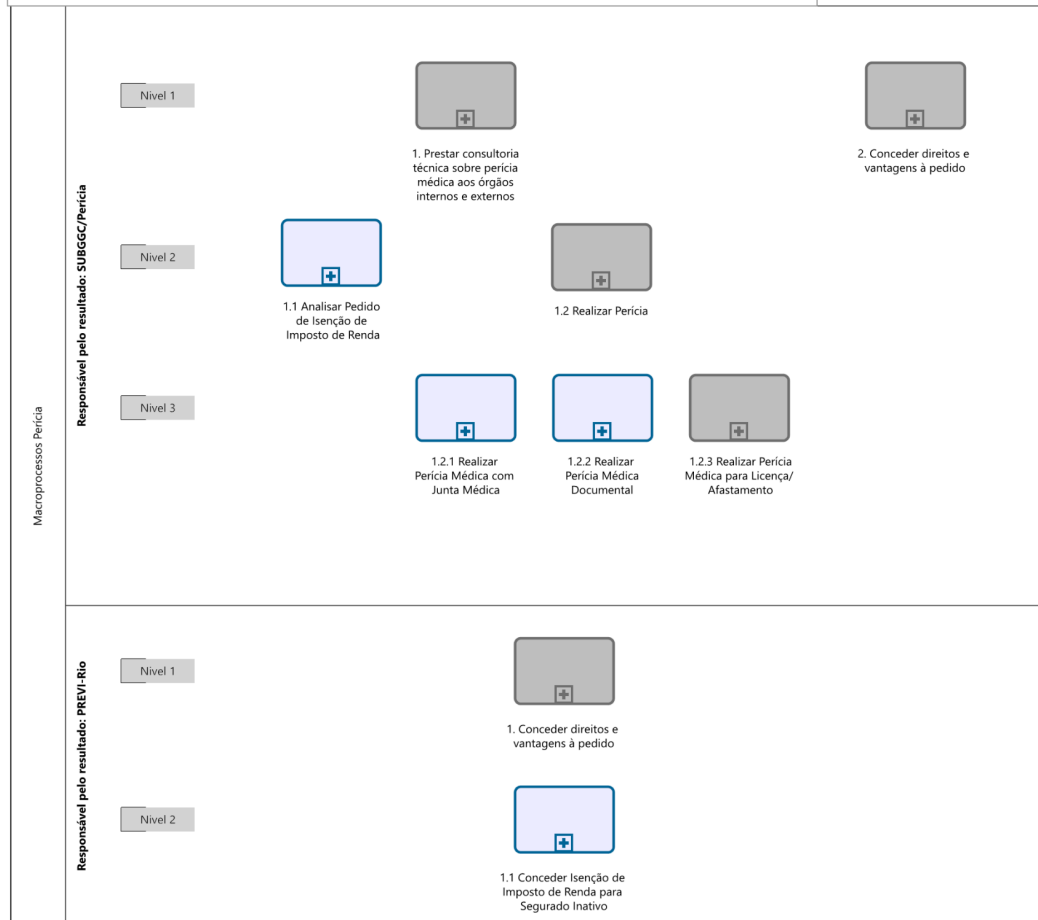
Legenda da notação



ANEXO II

Macroprocessos - Situação Atual

FAZENDA E PLANEJAMENTO SUBPAR/EGP/CTMP	Última versão:	2022-01-06
	Visão:	Situação Atual
	Validado por:	Roberta Guimarães
	Processo:	Macroprocessos
	Subprocesso:	-

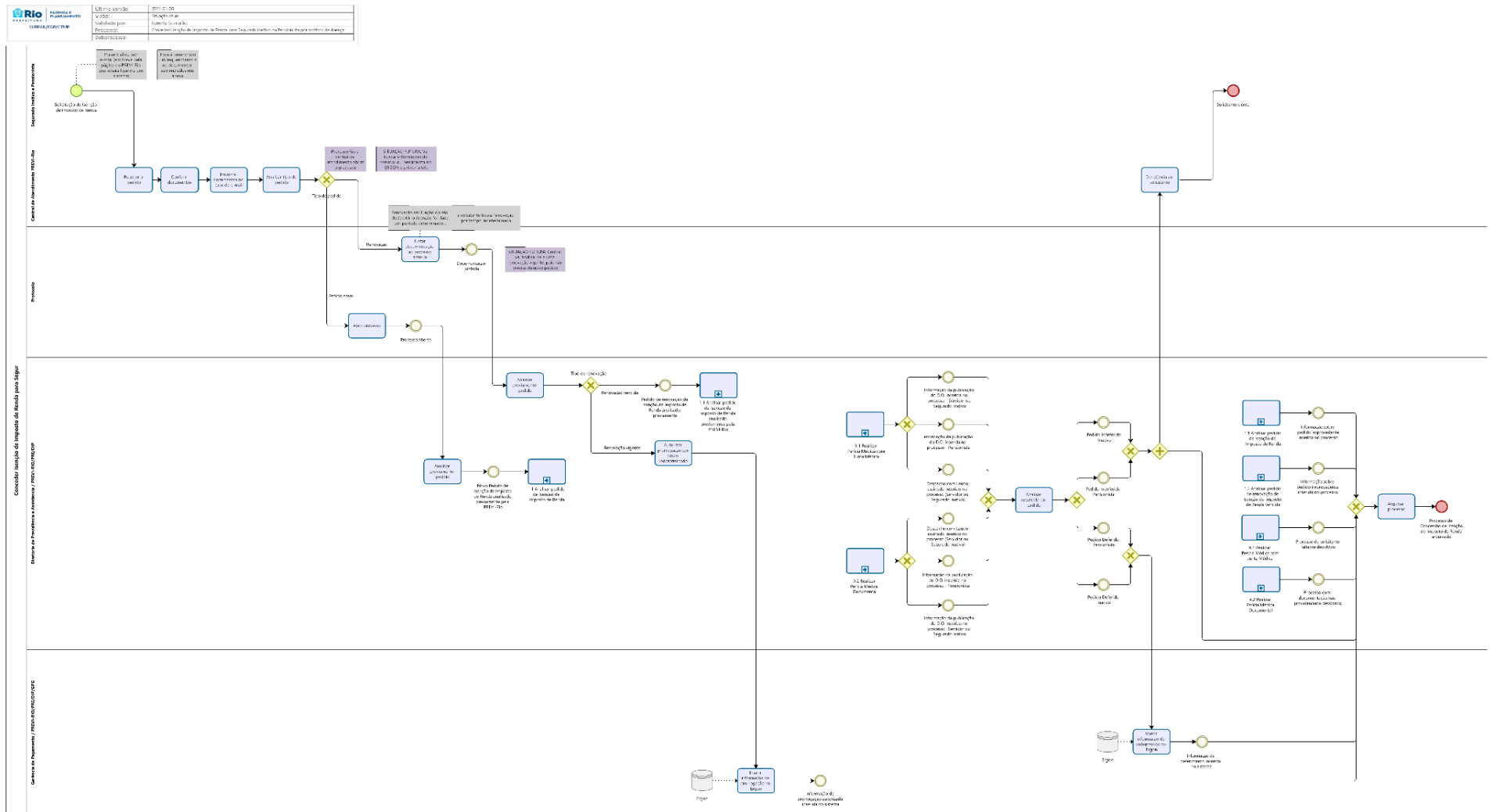


Já mapeados

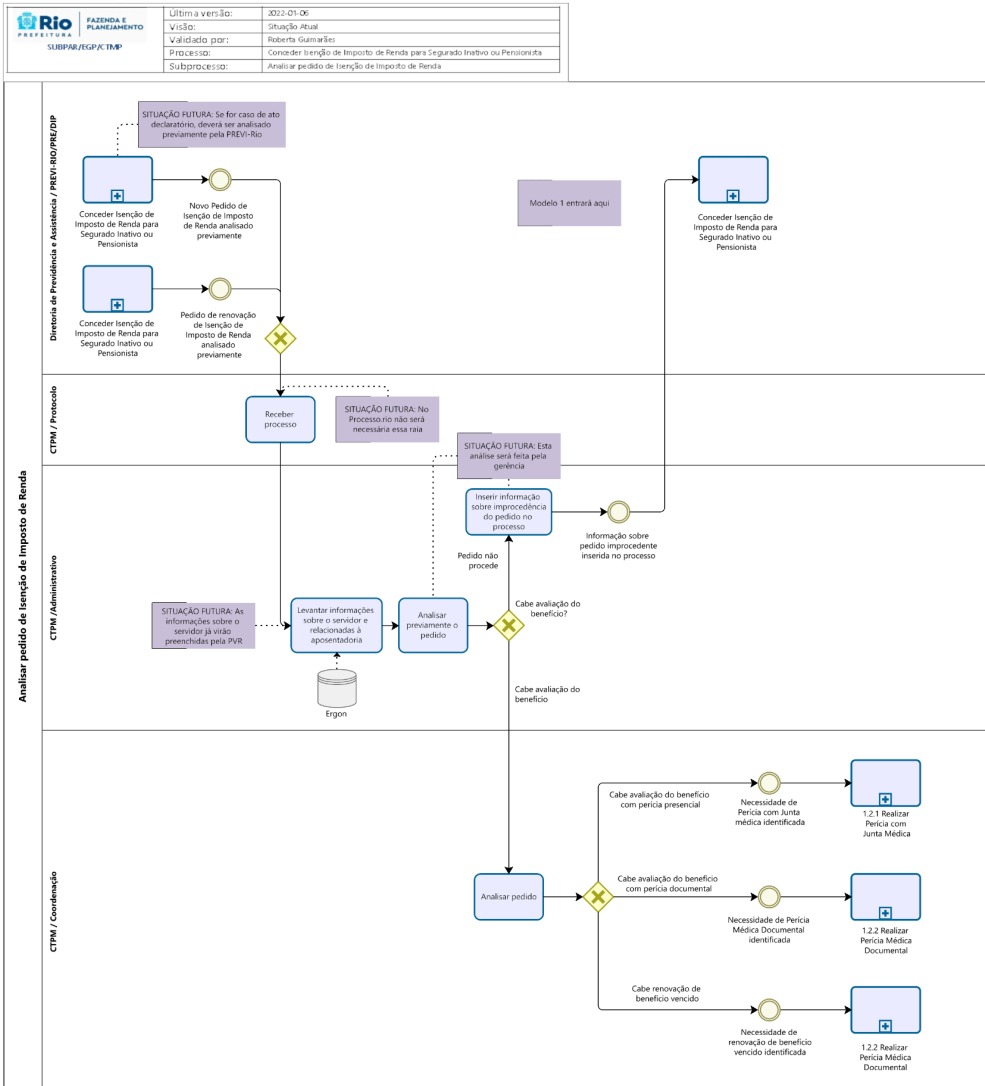


Processos e Subprocessos que não serão mapeados neste projeto

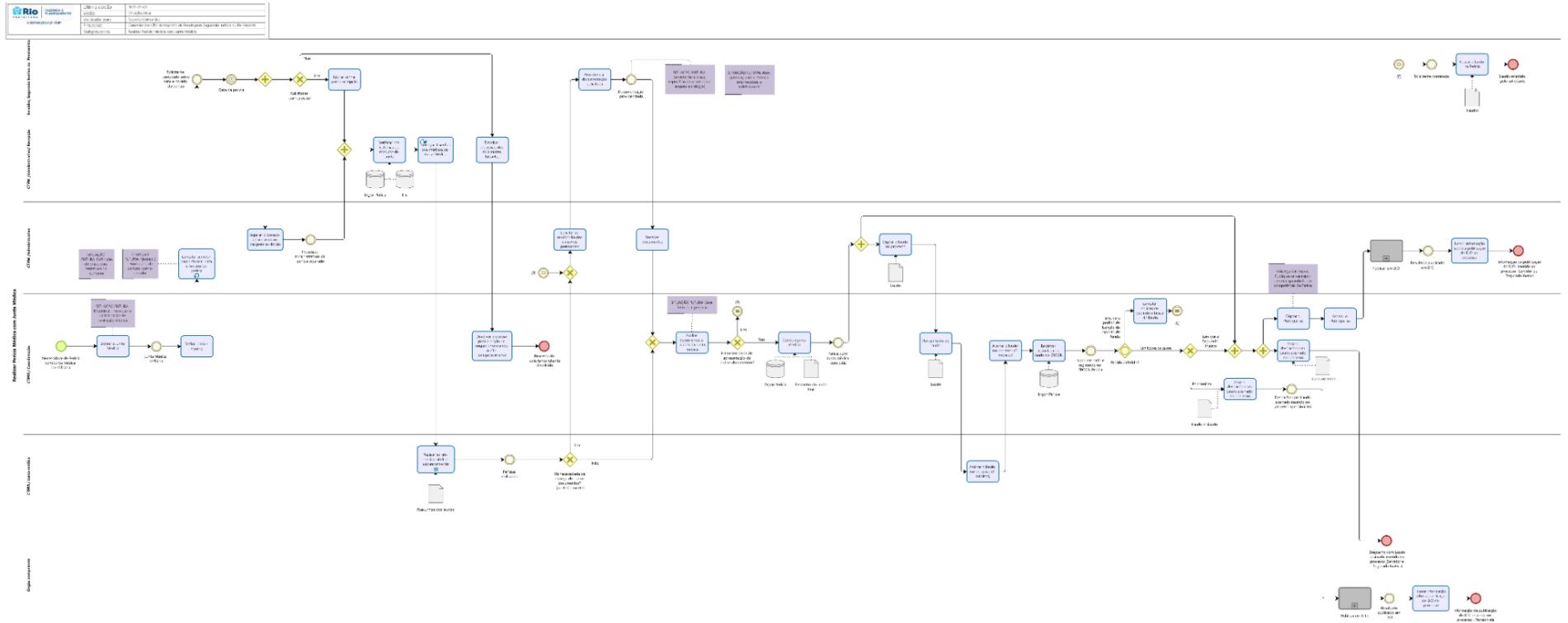
Conceder Isenção de Imposto de Renda para Segurado Inativo ou Pensionista por motivos de doença - Situação Atual



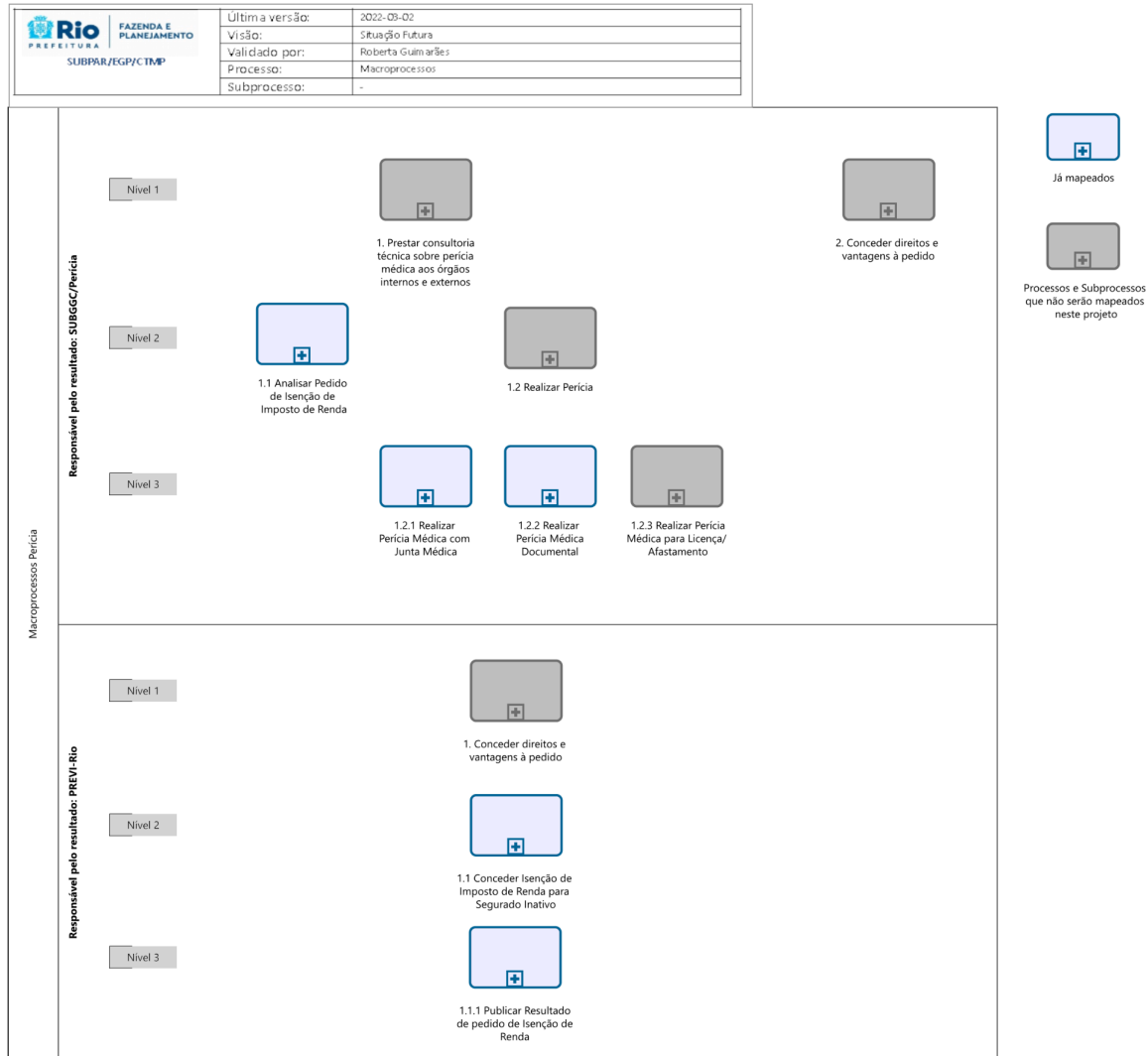
Analisar pedido de Isenção de Imposto de Renda - Situação Atual



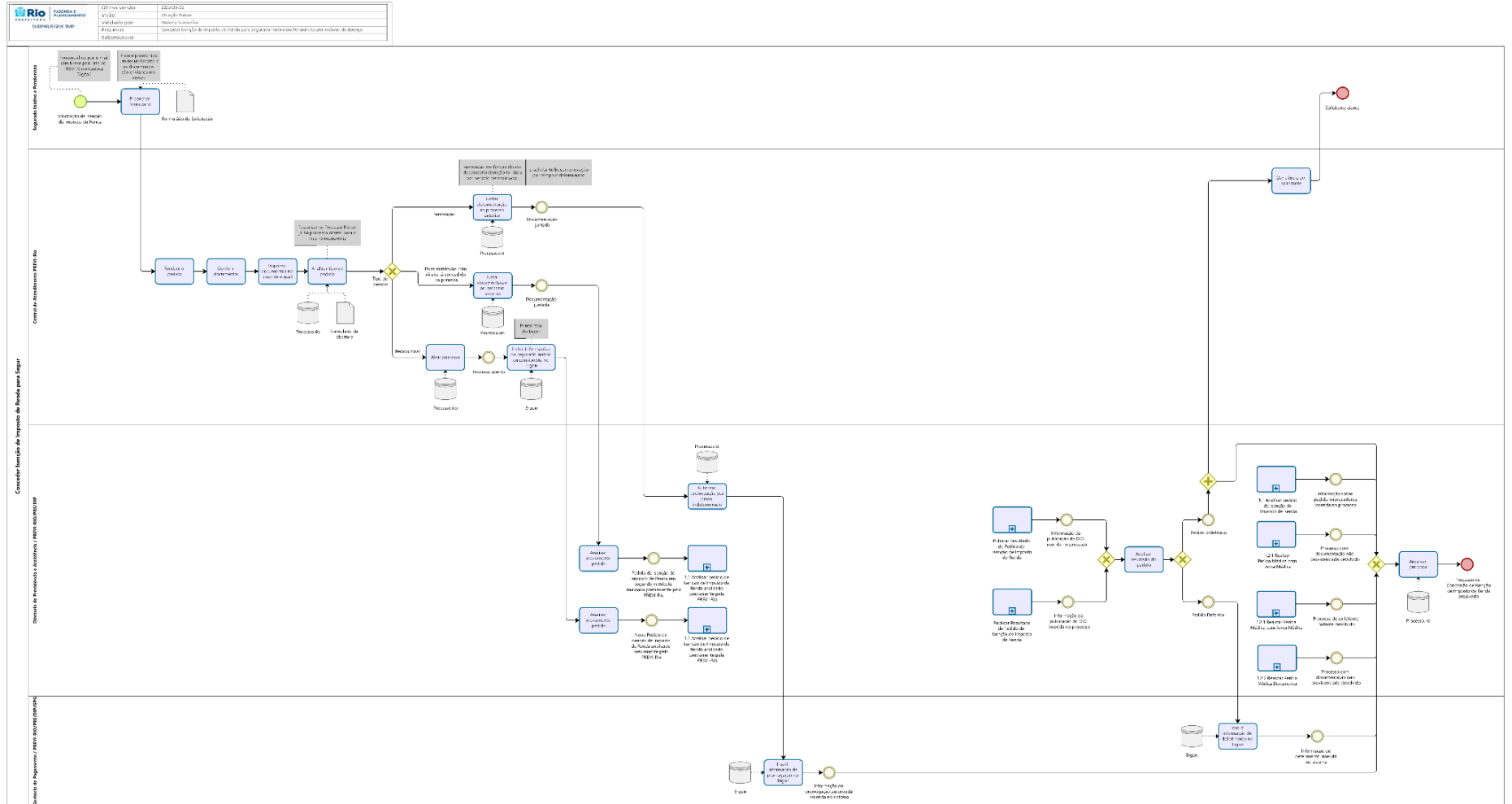
Realizar Perícia Médica com Junta Médica - Situação Atual



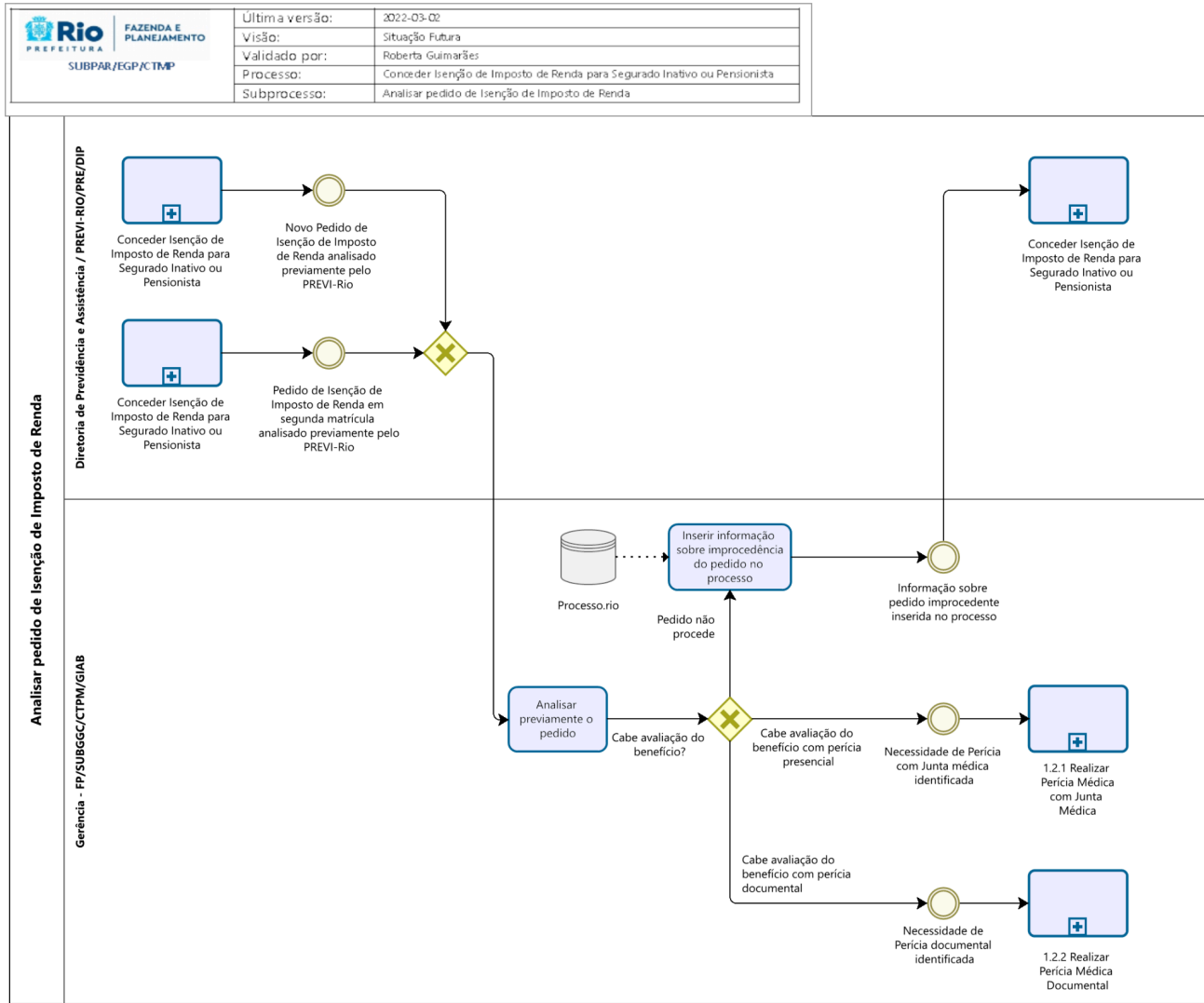
Macroprocessos - Situação Futura



Conceder Isenção de Imposto de Renda para Segurado Inativo ou Pensionista por motivos de doença - Situação Futura

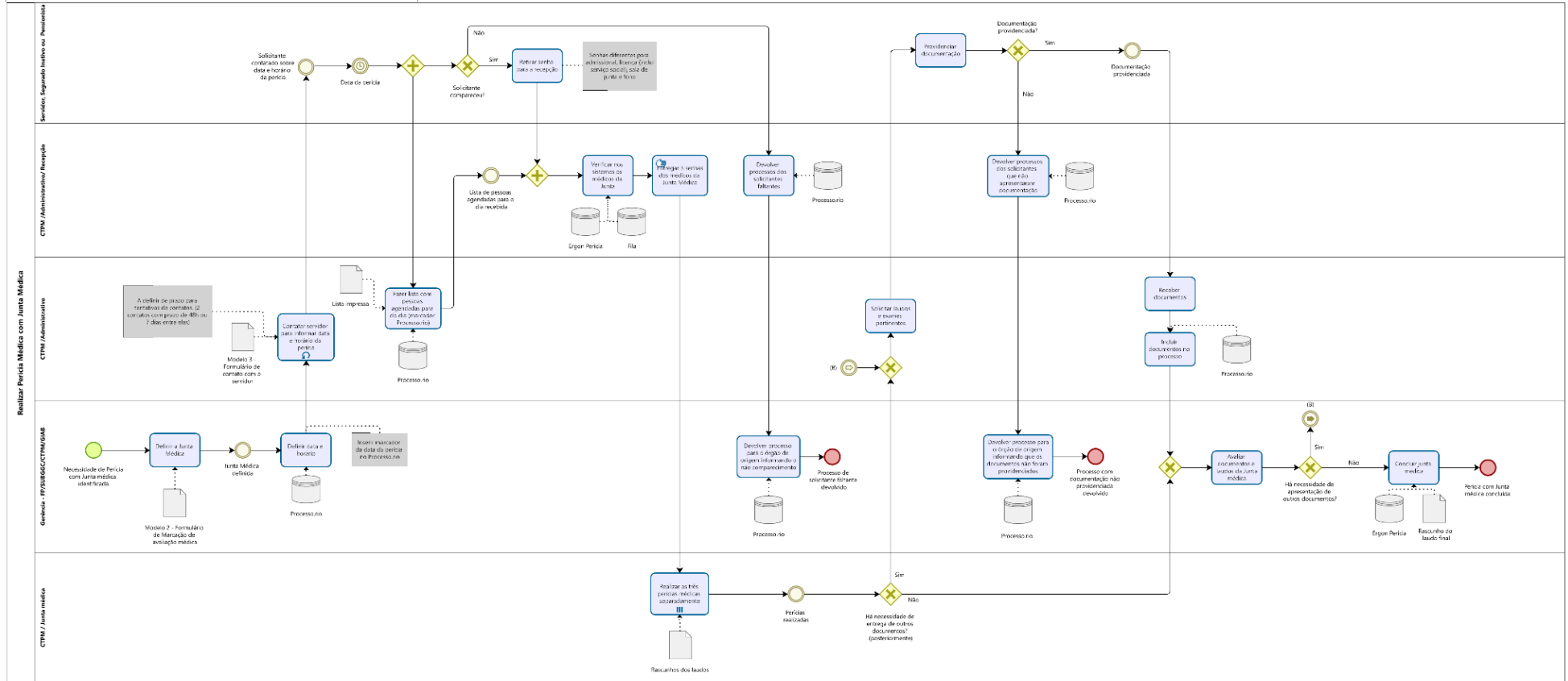


Analisar pedido de Isenção de Imposto de Renda - Situação Futura




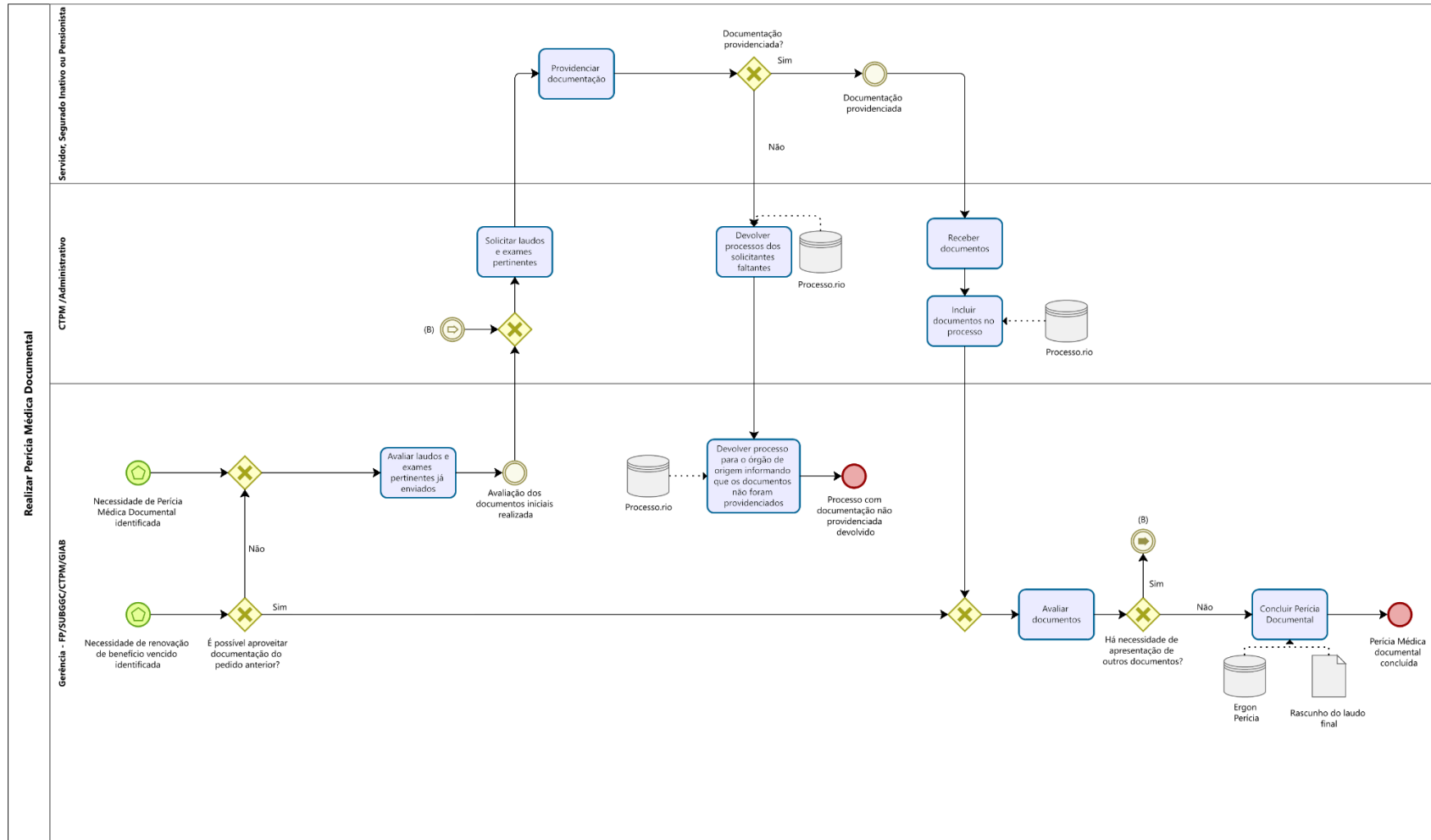
Realizar Perícia Médica com Junta Médica - Situação Futura

Rio FAZENDA E PLANEJAMENTO	Última versão:	2020-03-20
SUBPROJETO: RGP/CTM/P	Visão:	Situação Futura
	Validado por:	Roberto Guimarães
	Processo:	Conceder Isenção de Imposto de Renda para Segurado Inativo ou Pensionista
	Subprocesso:	Realizar Perícia Médica com Junta Médica



Realizar Perícia Médica Documental - Situação Futura

	FAZENDA E PLANEJAMENTO	Última versão:	2022-03-02
	SUBPAR/EGPACTMP	Visão:	Situação Futura
		Validado por:	Roberta Guimarães
		Processo:	Conceder Isenção de Imposto de Renda para Segurado Inativo ou Pensionista
		Subprocesso:	Realizar Perícia Médica Documental



Publicar Resultado de pedido de Isenção de Imposto de Renda - Situação Futura

