



SIAD: Diagnóstico da Administração da Seguridade Social

(Social Insurance Administration Diagnostic)

Por que o SIAD é necessário?

- Os programas obrigatórios de SS administram um grande volume de dados e quantias expressivas de recursos financeiros.
- A administração da Seguridade Social (SS) pode ser ineficiente e cara, gerando resultados negativos para os cidadãos.
- Diagnóstico da Administração da Seguridade Social (**SIAD**): é uma ferramenta sistemática de avaliação dos sistemas administrativos de SS, além de uma ferramenta de apoio ao planejamento estratégico.
- Foca em **governança, infraestrutura e processos de negócios**: sistemas, estruturas, processos, políticas e procedimentos, orçamento, planejamento, gerenciamento de riscos.
- Proporciona aos diretores e administradores das Agências de Seguridade Social (ASS) uma visão "em nível de diretoria" da situação de seus sistemas e processos de prestação de serviços.
- É uma ferramenta de planejamento estratégico.

Banco Mundial - Colaboração com a ISSA

- O Banco Mundial e a Associação Internacional de Seguridade Social (ISSA) vêm colaborando para informar e ajudar as instituições de seguridade social a melhorar sua governança, administração e capacidade institucional.
- O SIAD tem suas raízes na estrutura das *Diretrizes sobre a Administração da Seguridade Social* da ISSA.
- As *Diretrizes* da ISSA compreendem um amplo conjunto de padrões, baseados em melhores práticas, que as ASS podem usar para medir a qualidade de seus sistemas e processos de prestação de serviços.
- A estrutura de SIAD do BM está bem alinhada com as Diretrizes da ISSA, trazendo uma visão mais granular e direcionada dos processos de prestação de serviços das ASS.

Estrutura do SIAD

Componentes:

1. Questionários Institucionais e Administrativos
2. Matriz de indicadores (quantitativos)
3. Pesquisas com as Partes Interessadas (Membros, Beneficiários e Empregadores) - *opcionais, não incluídas nesta fase*
4. Ferramenta para comparar os custos administrativos - *opcional, não incluída nesta fase*

Estrutura do SIAD

1. Questionário Institucional

- Reúne informações de alto nível sobre o ambiente institucional e a arquitetura do sistema de seguridade social
- Fornece uma visão geral ao Especialista e o contexto da avaliação do SIAD

2. Questionário Administrativo (*estará disponível online*)

- Concentra-se nas oito áreas e sistemas estratégicos e operacionais que possibilitam os processos de negócios do INSS, com maior aprofundamento em áreas de negócios especializadas
- Reúne e estrutura evidências para ajudar os diretores e gestores do INSS a avaliar e priorizar as questões
- Modular - áreas operacionais podem ser omitidas, questões podem ser reduzidas e informações podem ser acrescentadas.

Estrutura do SIAD

3. Matriz de Indicadores

- Fornece uma visão quantitativa de alto nível dos sistemas e processos de prestação de serviços do INSS.
- Agrupa os indicadores em três categorias: Institucional; Escopo do programa; Desempenho do serviço.
- Apresenta um panorama da situação do INSS em termos de gestão, sistemas e prestação de serviços.
- Sinaliza as áreas que estão prontas para uma avaliação mais detalhada e melhorias.

4. Pesquisas com as Partes Interessadas (*não incluídas nesta fase*)

- Captura as perspectivas dos usuários do sistema sobre os resultados da implementação. Modelos para:
 - membros cobertos (colaboradores)
 - empregadores
 - beneficiários que recebem pagamentos
- Define linhas de base quantitativas e qualitativas para avaliar a percepção de reformas futuras.

5. Ferramenta de Comparação de Custos Administrativos (*não incluída nesta fase*)

- Enquadra avaliações da eficiência administrativa na prestação de serviços no âmbito dos programas públicos de seguridade social.
- Captura os principais elementos de variação que geram custos administrativos.

Matriz de Indicadores

Os indicadores quantitativos são agrupados em três categorias:

1. Institucional

- Recursos Humanos
- Orçamento Administrativo e Encargos
- Investimento de Fundos
- Sistemas de TIC

2. Escopo do Programa

- Cobertura: Membros, Beneficiários
- Volumes de requerimentos em análise
- Finanças do Programa: Receitas; Pagamento de Benefícios

3. Serviço e Desempenho

- Funções da Atividade Central: Inscrição; Coleta; Processamento e Pagamentos
- Comunicações:
- Recursos
- Conformidade e controles

Questionário Administrativo (QA)

- Concluído online (disponível online em fevereiro de 2020).
- Posiciona os sistemas de prestação de serviços da ASS no sistema mais amplo de proteção social em nível nacional.
 - Qual é o alinhamento das várias funções e responsabilidades?
 - Quem é responsável pelo quê?
- Concentra-se nas áreas e sistemas estratégicos e operacionais que possibilitam os processos de negócios do INSS.
- Investiga mais profundamente as áreas de negócios especializadas.
- Reúne e estrutura evidências para ajudar os diretores e gestores do INSS a avaliar e priorizar as questões.
- Modular - áreas operacionais podem ser omitidas e questões podem ser reduzidas ou acrescentadas.

Questionário Administrativo (QA)

O questionário tem oito (8) módulos:

- I. Governança interna
- II. Investimento e gestão de fundos do INSS
- III. Políticas de dados e gestão de TIC
- IV. Processos da atividade principal: identificação e registro
- V. Processos da atividade principal: coleta de contribuições
- VI. Processos da atividade principal: gestão de benefícios
- VII. Queixas (recursos e reclamações)
- VIII. Comunicações: internas e externas

QA: Governança Interna

- Ambiente legal e regulatório
- Função e estrutura do Conselho Administrativo / Supervisor
- Função e estrutura da alta gestão
- Processo de planejamento estratégico e supervisão: desenvolvimento e aprovação da direção estratégica, plano anual, orçamento, etc.
- Processo de prestação de contas (*accountability*)
- Dados operacionais para informar as operações e o planejamento do negócio: sistemas de monitoramento e análise de dados
- Sistemas para monitorar e avaliar o desempenho
- Papel das auditorias internas e externas

QA: Investimento e Gestão dos Fundos da ASS

- Gestão de reservas de BD e ativos de CD* (se for o caso)
- Processo de governança para as decisões de investimento
 - Declarações de Política de Investimento
 - Alocação estratégica de ativos e limites de investimento
 - Processo interno vs. terceirizado de gestão de ativos e terceirização
 - Gestão de risco
 - Diretrizes sobre conflitos de interesse
 - Processo de relatório e revisão

*BD = Benefício definido / CD = Contribuição Definida

QA: Políticas de Dados e Gestão de TIC

- Software
 - Gerenciamento e interpretação de dados
 - Processamento e armazenamento de dados
 - Interações e transações com clientes e outros órgãos governamentais
 - Comunicação entre sistemas de software
- Infraestrutura de TIC
 - Estrutura e plataforma
 - Data center e backup; Recuperação de desastres
 - Armazenamento de dados, incluindo serviços em nuvem
 - Tecnologia de comunicação interna e externa (incluindo website)
 - Segurança, incluindo dispositivos móveis
 - Prevenção de ataques cibernéticos

QA: Políticas de Dados e Gestão de TIC

- Dados institucionais
 - Dados adquiridos, organizados, armazenados e gerenciados para atender às necessidades operacionais e administrativas
 - Políticas referentes ao uso, compartilhamento, privacidade e segurança de dados
 - Acesso a dados e controles relativos a usuários internos e externos
- Gestão de software e hardware
 - Políticas de dados e TIC
 - Pessoal e orçamento de TIC
 - Políticas de atualizações de hardware e software, licenças, manutenção
 - Suporte para os usuários do software

QA: Processos da Atividade Principal

- Identificação e Registro de Clientes
 - número de identificação junto à seguridade social, emissor, biometria, interface com a Receita e outros órgãos de governo
 - Processos fáceis para os empregadores e trabalhadores
 - Arquitetura(s) de banco de dados, nível de centralização, transmissão digital ou em papel, pontos de inserção de dados e procedimentos de verificação
- Coleta de Contribuições e Aplicação das Regras (*Enforcement*)
 - Cálculos de benefícios, mecanismos de pagamento, fornecimento de software especializado ou interfaces web, verificações de controle, verificação dos valores devidos e recebidos
 - Administrador com poder de aplicar as regras, interface com as autoridades fiscais, inspeções no local

QA: Gestão de Benefícios

Processos ponta-a-ponta: recebimento de solicitações, determinação da elegibilidade, concessão de benefícios, pagamento, reconciliação de pagamentos e atualização dos registros dos beneficiários.

- Processamento eficiente de requisições de benefícios.
- Decisões precisas e tempestivas sobre a elegibilidade dos membros ao(s) benefício(s) ou serviço(s) em questão - incluindo alterações de status (por exemplo, casamento / divórcio, morte ou recuperação de incapacidade) ou alterações de valores dos benefícios.
- Os valores corretos do benefício são pagos (ou os serviços são prestados) dentro do prazo e para as pessoas certas.
- Os registros dos beneficiários são mantidos atualizados, seguros e corretos.
- Inclui vários tipos de benefícios e controles associados aos programas (longo prazo, curto prazo, assistência, etc.).

QA: Queixas - Recursos e Reclamações

- Arcabouço Jurídico e Governança
 - Processo formal de conformidade e apelação, incluindo o papel dos tribunais e decisores terceiros
 - Acompanhamento de reclamações
 - Prazos de envio e de resposta da ASS
 - Método de notificação e justificativa da decisão
- Reclamações e Recursos
 - Mecanismos, processos e pontos de acesso
 - Mecanismos de feedback para:
 - os Clientes (decisão do recurso)
 - os Funcionários (aprendizagem contínua)

QA: Comunicações - Internas e Externas

- Comunicação ao público: Métodos e Processos
- Parcerias: Colaboração com outros ministérios e partes interessadas
- Capacitação da equipe do INSS
- Internamente: Administração e funcionários do INSS, ministérios envolvidos
 - Uso da intranet e outros métodos de comunicação interna
- Externamente: Governo, Congresso, colaboradores, beneficiários, outras partes interessadas, público geral, jornalistas
 - Canais e Tecnologias
 - Divulgação para os clientes (pesquisas, grupos focais, site externo, mídia social, call center)
- Governança
 - Posicionamento na estrutura administrativa do INSS
 - Requisitos legais de divulgação de programas, operações, finanças e problemas de desempenho
 - Plano de comunicação por escrito e vinculado às prioridades estratégicas do INSS

Conclusão

- O SIAD apresenta uma visão geral “em nível de diretoria” das operações do INSS e orientações sobre as áreas que precisam de mais foco.
- O SIAD permite um “benchmark” inicial interessante para registrar avanços posteriores.
- Possibilita à administração do INSS identificar os pontos fortes e fracos e definir um plano com prioridades e ações necessárias para avançar.
- Fornece uma panorama da eficácia e eficiência dos processos e da infraestrutura institucional do órgão encarregado de implementar tais políticas.
- Ajuda o INSS e os parceiros de desenvolvimento a identificar e solucionar ineficiências, reduzir o custo administrativo e ampliar a cobertura do programa.

Passos de Implementação do SIAD

- A ASS (INSS) declara interesse em participar do SIAD. ✓
- O INSS designa um ponto focal para coordenar as respostas da Instituição. ✓
- Um Especialista é designado para interagir com o INSS e ajudar nas respostas. ✓
- A equipe do SIAD contata o representante indicado pelo INSS para dar início ao processo com uma solicitação de documentação de suporte. A documentação ainda não foi enviada. ✓ ✗
- Auto avaliação: O INSS preenche os Questionários Institucionais e Administrativos e a Matriz de Indicadores. Prazo proposto: duas a três semanas.
- Os Especialistas do Banco Mundial revisam os documentos enviados pelo INSS. Prazo proposto: duas a três semanas, simultâneas com o prazo acima.
- Os especialistas do Banco Mundial interagem com o INSS para receber feedback e propor um documento de resumo. Prazo proposto: uma semana.
- Os Especialistas do Banco Mundial elaboram um Relatório de Resultados com conclusões e recomendações para a alta gestão do INSS. Prazo proposto: duas semanas.
- Após o envio do relatório final o Banco Mundial entra em contato com o INSS para discutir os próximos passos. As informações coletadas são restritas e sua divulgação é controlada pelo INSS.