

Objetivo 0251: Garantir a melhoria da qualidade dos serviços previdenciários.

Caracterização do Objetivo

Nos últimos anos, a sociedade brasileira testemunhou avanços significativos na Previdência Social, com a evolução do modelo de gestão pública, o redesenho dos serviços prestados, fim das filas, o reconhecimento automático de direitos previdenciários, que permite obter benefícios em até 30 minutos, entre muitas outras iniciativas. Outro grande avanço é o Aviso para Requerimento de Benefício, correspondência enviada aos homens que completam 65 anos e às mulheres que completam 60, comunicando sua aptidão para aposentar-se.

Os mecanismos de monitoramento dos serviços da Previdência Social evoluíram no conceito e tratamento das informações prestadas, buscado otimizar o planejamento do processo de agendamento e acompanhamento dos serviços previdenciários. Hoje, funciona não só para dar suporte ao gestor, mas também para munir a Previdência de informações, com o intuito de melhor atender a sociedade e ao estado. Busca-se, ainda, implementar nos próximos quatro anos o Centro de Resultados Corporativos da Previdência Social, que tem como objetivo subsidiar a tomada de decisão para a promoção de serviços mais eficientes junto à sociedade.

A Previdência Social visa ser reconhecida pelo trabalhador e sua família, que proteja seus direitos com justiça, tempestividade, competência e segurança. Dessa forma, é compromisso da Previdência Social a transformação dos serviços previdenciários garantindo a simplicidade e a efetividade de acesso à sociedade e ao estado, por meio da prestação de serviços públicos com qualidade. É necessário que se faça um constante investimento nos processos institucionais na busca da excelência da gestão da inovação pautada no desempenho institucional, na ética, transparência, participação e controle social.

A inovação dos serviços e processos previdenciários, baseada na simplificação e na comunicação efetiva, proporciona a qualidade do atendimento ao cidadão, garante o acesso à informação e aos serviços de forma transparente e tempestiva, promovendo a cidadania àquele que, ao longo da sua vida, contribuiu para a Previdência Social.

O investimento em disponibilização de serviços eletrônicos é de extrema relevância. Estudos que enfoquem inovações tecnológicas, mapeamento dos custos operacionais e políticas de desenvolvimento de pessoas, devem ser objeto de avaliação permanente neste contexto.