CONFEDERAÇÃO NACIONAL
DOS TRABALHADORES EM
SEGURIDADE SOCIAL
CUT

Of.001/2018

Brasília, 25 de janeiro de 2018.

Ilmo Senhor
Francisco Paulo Soares Lopes
Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS

Sobre Mudanças nos Processos de trabalho no INSS

1. Um Breve Histórico:

Desde o início dos anos oitenta, quando iniciamos a luta defesa de uma política salarial, direito de sindicalização e negociação coletiva, já pautávamos a defesa do serviço público, a profissionalização do servidor público, as condições de trabalho e atendimento, concurso público com a contratação imediata dos concursados.

2. 1998: PMA – Programa de Melhoria do Atendimento

Em 1.998 foi um momento de grande fluxo de aposentadorias no serviço público, por ocasião da reforma da previdência no governo FHC; foi também nesse período que o governo implementou um Programa de Melhoria do Atendimento (PMA), sob égide do Projeto de Qualidade Total, financiado pelo BIRD- Banco Interamericano de Desenvolvimento, na expectativa de minimizar as gigantescas filas nas portas dos postos do INSS. A expectativa era da melhoria na qualidade do atendimento, porém, pouco mais de cinco anos foi assinado a morte do programa e tudo voltou a estaca zero; outros programas foram tentados como o **PGA-Programa de Gestão do Atendimento,** com vida curta.

3. Liga no 135 - Agendamento

Implantado em 2006, o Programa cumpriu o seu objetivo, ao desviar os segurados das filas presenciais, deslocando-os para a fila virtual, através do agendamento pelo 135; inicialmente amenizaram os problemas relativos a alguns serviços, especialmente de concessão de benefícios, porém, os atendimentos mais simples e rápidos, os chamados espontâneos, passaram a ficar pendentes e a lotar as agencias aguardando atendimentos, causando assim uma explosão no agendamento virtual e também nas filas presenciais; na verdade, a Direção do INSS não deu a devida atenção para esse público(espontâneo), pois os mesmos não entravam nas estáticas da instituição.

4. 2005: unificação das Receitas Previdenciária e Federal

Criada com objetivo de unificar as áreas de fiscalização do poder executivo federal, unificou as receitas tributária e previdenciária, criando a super-receita, unificando o orçamento da Seguridade com o caixa único da união.

Rua Caetano Pinto, 575 - CEP 03041-000 - Brás - São Paulo - SP
Fone (11) 2108-9156 – 2108-9300 – 2108-9301 – 2108-9216 – 2108-9195 - Fax (11) 3208-4950
Subsede: SCS Quadra 01 Bloco "I" Ed. Central – 12º andar – Salas 1.201 e 1.208 CEP 70.304-900 – Brasília – DF
Contato: 61 3322- 5062 - 3322.5060 - Site: www.cntsscut.org.br
E-mails: Sede: diretoria@cntsscut.org.br Subsede; df@cntsscut.org.br

5. 2008: As PEX's- Plano de Expansão de Agencias da Previdência Social.

Em 2008, com o advento do plano de expansão de novas Agencias da Previdência Social (PEX's), ocorreu simultaneamente um aumento nos requerimentos de aposentadoria dos trabalhadores do RGPS, com o continuo pedido de aposentadorias dos servidores da casa, acarretando a diminuição da força de trabalho, sem a indispensável reposição de servidores, através de Concurso Público, os problemas no atendimento foram agravados significativamente.
Na verdade o agendamento criou uma fila virtual e pouco tempo depois o represamento chegou a mais de um milhão requerimento no mês de março de 2017, com mais de 45 dias à espera do atendimento; diante disso o programa de agendamento já estava dando sinais de inoperância.

6. Em 2013 Auditório do TCU- Tribunal de Contas da União.

Em 2013 o TCU- Tribunal de Contas da União, realizou uma Auditoria Operacional, em cumprimento ao Acordão 1.475/2013. O objetivo dessa fiscalização foi aferir se o atual quadro de servidores no INSS era suficiente para atender a demanda na instituição, sem comprometer a missão da autarquia - concessão de benefícios do RGPS. **É o que justifica o relatório do TCU.**
O referido relatório foi além, ao analisar questões relativas sobre o REAT, Gratificação de Desempenho institucional e individual, produtividade, lotação ideal, indicadores e metas, lotação na área meio comparando com a área finalística da instituição, tempo de execução necessário aos servidores para realizar um atendimento ou uma concessão e o alto índice de servidores em abono de permanência. Em cada área analisada o relatório propôs recomendações à direção do INSS; contudo, é oportuno destacar o objetivo desta investigação, ou seja, a recomendação ao Ministério da Previdência Social (extinto) e do Planejamento e o INSS que adotasse: o "aprimoramento para que possa atender de forma eficiente e eficaz aos objetivos institucionais da autarquia....", além da " elaboração de um plano de continuidade de negócios que estabeleça procedimentos a serem efetuados em um cenário de aposentadorias em massa no INSS, no sentido de mitigar danos e permitir que o INSS mantenha suas atividades críticas em um nível aceitável". É do relatório.

7. Projeto Parâmetros II.

Uma breve analise, destacamos que o projeto foi desenvolvido em 2017, visando a melhoria no atendimento, analise e conclusão dos benefícios agendados; foi colocado em pratica no período de março a abril de 2017 e teve como projeto piloto uma APS em Goiânia (Goiânia Oeste); a orientação do projeto foi de atendimento aos segurados agendados pelo 135, recepcionar e protocolar a documentação em 15 minutos; numa situação de atendimento, normalmente os agendamentos não passam de cinquenta (50) segurados/dia. Com o Projeto Parâmetro II foram recepcionados e protocolizados aproximadamente 280 documentos/dia, no final de uma semana acumulou-se cinco mil protocolos ficaram acumulada nessa APS a espera de análise e concessão.

8. INSS Digital.

Com a implementação do Projeto "INSS Digital: uma nova forma de atender", verifica-se que se trata de mais um dos vários projetos pensados pela Direção do INSS, onde se pretende melhorar os processos de governança e obter melhores resultados: tais como celeridade, fim do agendamento, atendimento à distância, segurança da análise e despacho do processo, transparência das ações, redução do número de atendimento presenciais, extinção da pessoalidade e subjetividade na análise dos processos.
Entusiasmados de que estão dando um novo rumo ao atendimento, a Direção Geral do INSS, dirigentes, gestores e até alguns funcionários, apostam que finalmente a modernização com o INSSDigital e o Teletrabalho, finalmente velhos problemas no atendimento serão resolvidos. Garantem que o avanço tecnológico e a transformação dos processos físicos em meio eletrônico, além da instalação do GET- Gerenciador Eletrônico de Tarefas, ampliação dos canais de atendimento por meio eletrônico, e os Acordos de Cooperação Técnicas, ganha-se tempo e resolutividade nos processos protocolizados.

9. Em 2017 - A Auditoria da CGU- Controladoria Geral da União:

Realizada no período de setembro de 2016 a março de 2017, uma Auditoria da CGU - Controladoria Geral da União, determinada pela Ordem de Serviço n. 201604709, avaliou o projeto "INSS Digital" e a "Governança das Filas de Atendimento por Incapacidade". De acordo com o relatório, "o INSS reconhece que não tem conseguido o desempenho operacional previsto", porém, ainda acreditam que com esta nova proposta, o INSS DIGITAL junto com um novo processo de governança, possam melhorar os resultados, tais como: celeridade, fim do agendamento, atendimento a distância, segurança na análise do despacho, transparência das ações, melhoria na qualidade de vida e nos processos de trabalho, padronização das ações, redução do número de atendimento presenciais, extinção da pessoalidade e subjetividade na análise dos processos, distribuição equitativa das tarefas entre a unidade distintas, acompanhamento gerencial em tempo real, melhoria no clima organizacional e na satisfação entre os servidores e, por fim, a redução nos custos de funcionamento das unidades.
Porém, para CGU: o projeto carece de uma série de elementos adotados como prática pela Administração Pública Federal na elaboração dos projetos, tais como: ausência de metodologia, estudo de sustentabilidade, previsão de gastos do projeto e o que se vê, diz o relatório: " o INSS Digital é um projeto com descrição insuficiente de seus produtos, com metas cuja forma de construção não foi informada, e que, até o presente, não tem pontos de controle nem orçamentos, mas cuja implantação já está em curso".
O relatório levantou uma serie de fragilidades desde os processos de reconhecimento do direito, os Acordos de Cooperação Técnicas às diversas entidades da sociedade civil, empresas, sindicatos e outras, as entrevistas rurais e pescadores artesanais e a validação dos locais de exercício das atividades, requerimentos digitais, autenticação de documentos por terceiros, armazenamento de dados. É o Relatório.

10. Oficio nº 1.261/PRES/INSS:

Em 09 de setembro de 2017, a Presidência do INSS encaminhou ao Secretario de Gestão de Pessoas do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, uma Nota Técnica nº 05/DRESE/CONDEC/CGDCE/DGP/INSS, referendando uma outra NT nº 03, referente à

necessidade de Recomposição continuada do quadro de servidores do INSS: Analistas e Técnicos do Seguro Social e Médicos Peritos previdenciários.
A referida NT faz análise da alta quantidade de servidores em abono de permanência e o crescente número de demandas por serviços oriundas do RGPS. O oficio ainda fala do elevado número de evasão de servidores, apontando para um déficit de mais de 16 mil servidores na instituição.

Diante disso, reafirmamos em primeiro lugar, a necessidade da contratação imediata de servidores, através de concurso público, em número necessário para repor a perda da força de trabalho, via aposentadorias, falecimentos e pedidos de demissão;
Condições de trabalho e de atendimento ao público;
Cumprimento do Acordo da Greve 2015;
Capacitação permanente da Força de Trabalho;
Valorização dos servidores da Carreira do Seguro Social;
Instituição da Gratificação de Incentivo à Qualificação;
Implantação do Plano de Cargos, Carreiras e Salários;
Implantação da Jornada de 30 horas para todos;
Resgate e valorização do Setor de Serviço Social e Núcleo de Reabilitação Profissional;
Que todas as condições materiais e técnicas para o Teletrabalho, sejam fornecidas e asseguradas pelo INSS, sem acarretar nenhum prejuízo para o servidor que vier a aderir.

Atenciosamente;

Diretoria da CNTSS

RECEBI:
25/01/17

Francisco Paulo Soares Lopes
Presidente
INSS

Rua Caetano Pinto, 575 - CEP 03041-000 - Brás - São Paulo - SP
Fone (11) 2108-9156 – 2108-9300 – 2108-9301 – 2108-9216 – 2108-9195 - Fax (11) 3208-4950
Subsede: SCS Quadra 01 Bloco "I" Ed. Central – 12º andar – Salas 1.201 e 1.208 CEP 70.304-900 – Brasília – DF
Contato: 61 3322- 5062 - 3322.5060 - Site: www.cntsscut.org.br
E-mails: Sede: diretoria@cntsscut.org.br Subsede; df@cntsscut.org.br