**RELATORIO DE APLICAÇÃO**

**AGÊNCIA INSS JOINVILLE**

**Versão 1.2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO DE REVISÕES** | | | |
| **Ver.** | **Data** | **Descrição** | **Autor** |
| 1.0 | 09/10/2018 | Primeira versão do documento | Dante Juliatto |
| 1.1 | 15/10/2018 | Segunda versão | Dante Juliatto/ Elisete Zagheni |
| 1.2 | 23/10/2018 | Versão avaliada e avalizada pela coordenação | Dante Juliatto/ Marcito Campos |

**Sumário**

[**1.**](#_gjdgxs) **INTRODUÇÃO 4**

[1.1](#_30j0zll) IDENTIFICAÇÃO DA AGÊNCIA 5

[1.2](#_3znysh7) IDENTIFICAÇÃO DO TIME 6

[1.3](#_2et92p0) JUSTIFICATIVA 6

[1.4](#_tyjcwt) OBJETIVOS 7

[1.4.1](#_3dy6vkm) Objetivos Gerais 7

[1.4.2](#_1t3h5sf) Objetivos Específicos 7

[**2.**](#_2s8eyo1) **ESTRATÉGIA DE EXECUÇÃO 7**

[2.1](#_17dp8vu) – RELATOS DE EXECUÇÃO POR PROCESSOS 8

[2.2](#_3rdcrjn) VALIDAÇÃO DE PROCESSOS 8

[2.3](#_26in1rg) CRONOANÁLISE 9

[2.4](#_lnxbz9) ANÁLISE DE MELHORIAS 10

[2.5](#_35nkun2) OBSERVAÇÕES GERAIS DA EXECUÇÃO DO PROJETO 16

[2.5.1](#_1ksv4uv) IDENTIFICAÇÃO DE PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DA APS JOINVILLE 17

[**3.**](#_44sinio) **CONCLUSÃO 21**

# INTRODUÇÃO

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) foi criado em 27 de junho de 1990, por meio do Decreto n° 99.350, a partir da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (IAPAS) com o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), como autarquia vinculada ao Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS).

Compete ao INSS a operacionalização do reconhecimento dos direitos dos segurados do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) que abrange a mais de 50 milhões de segurados e aproximadamente 33 milhões de beneficiários em 2017. No artigo 201 da Constituição Federal Brasileira observa-se a organização do RGPS, que tem caráter contributivo e de filiação obrigatória, e onde se enquadra toda a atuação do INSS, respeitadas as políticas e estratégias governamentais oriundas dos órgãos hierarquicamente superiores, como os ministérios, a entidade é vinculada atualmente ao Ministério do Desenvolvimento Social (MDS).

O INSS caracteriza-se, portanto, como uma organização pública prestadora de serviços previdenciários para a sociedade brasileira. É nesse contexto e procurando preservar a integridade da qualidade do atendimento a esse público que o Instituto vem buscando alternativas de melhoria contínua, com programas de modernização e excelência operacional, ressaltando a otimização de resultados e de ferramentas que fundamentem o processo de atendimento ideal aos anseios dos cidadãos.

A necessidade de desburocratizar e valorizar a eficiência, a eficácia e a efetividade no serviço público, a crescente pressão da sociedade para a melhoria da aplicação dos recursos públicos no Brasil, o aumento da demanda da sociedade por benefícios sociais e a necessidade de valorização do servidor são fatores que deram início a diversas iniciativas cujo objetivo é a racionalização dos processos de trabalho e melhorias na gestão do atendimento. Dessa forma, visando otimizar seus processos e melhorar o atendimento ao cidadão, o INSS iniciou em 2017 a implementação do INSS Digital. Essa iniciativa consiste na construção de um novo fluxo de atendimento que une aspectos presenciais e remotos que, além de possibilitar mais facilidade ao segurado e permitir melhor qualidade de vida a seus funcionários, visa também aumentar a capacidade da autarquia.

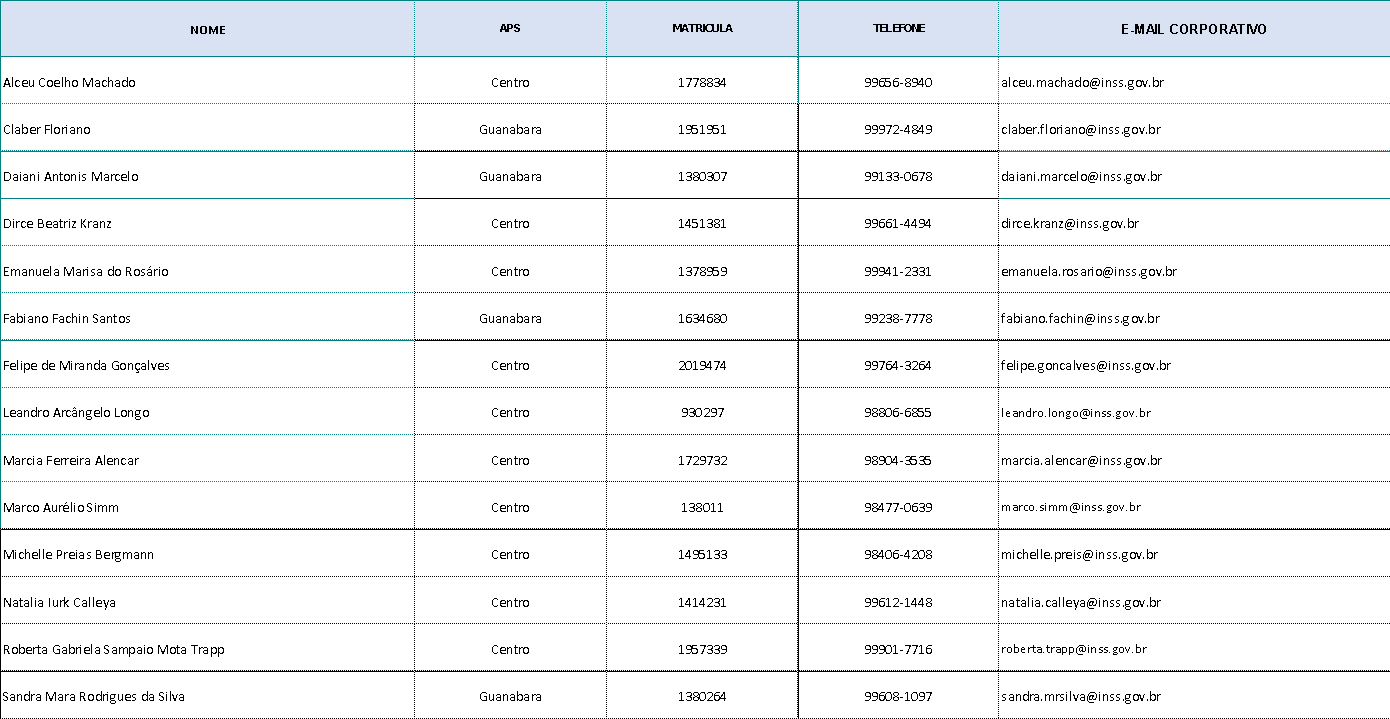
Por meio da utilização de processos eletrônicos será possível a distribuição das demandas a diversas unidades do Instituto, o projeto também trouxe a possibilidade de envio de documentação online pelos segurados, que permitirá dar celeridade no processo de reconhecimento de seus direitos, e prevê a criação de agências digitais, por meio das quais os processos poderão executados de forma totalmente digital.

Diante do cenário apresentado e, visando apoiar a implantação do INSS Digital, o presente projeto de pesquisa propõe analisar os fluxos atuais de atendimento (mapeamento de processos AS IS) de 10 (dez) Agências da Previdência Social (APS) previamente definidas e 04 (quatro) Gerencias Executivas, efetuar o estudo de cronoanálise dos processos destas APSs, criação e customização de um repositório digital (biblioteca digital) dos procedimentos do INSS e, por fim, a elaboração de um plano de implantação dos processos do INSS Digital pra as demais agências da autarquia.

## IDENTIFICAÇÃO DA AGÊNCIA

Agência da Previdência Social (APS) do município de Joinville, estado de Santa Catarina é uma autarquia vinculada ao Ministério da Previdência Social que recebe as contribuições para a manutenção do Regime Geral da Previdência Social. É ainda responsável pelo pagamento da aposentadoria, pensão por morte, auxílio-doença, auxílio-acidente e outros benefícios para aqueles que adquirirem o direito a esses benefícios segundo o previsto em lei.

Ao Analista (concessor), cabe instruir e analisar processos e cálculos previdenciários, de manutenção e de revisão de direitos ao recebimento de benefícios previdenciários; proceder à orientação previdenciária e atendimento aos usuários; realizar estudos técnicos e estatísticos; executar, em caráter geral, as demais atividades inerentes às competências do INSS. A relação de analistas da APS Joinville está apresentada a seguir.

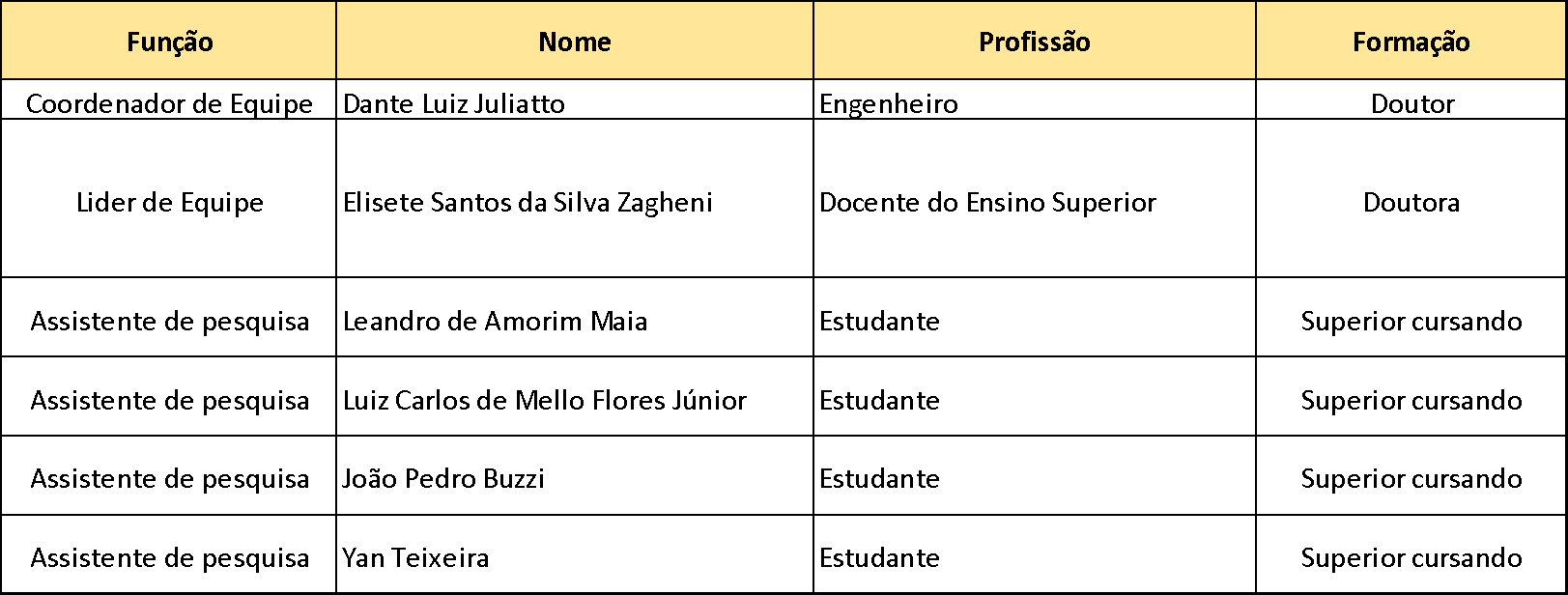


AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL (INSS) DE JOINVILLE-CENTRO / SC

**ENDEREÇO:**RUA NOVE DE MARÇO – 241, TÉRREO, CENTRO, 89201903, JOINVILLE.

## IDENTIFICAÇÃO DO TIME

Seguindo as orientações do pessoal de Brasília a equipe de campo formada para aplicar as validações e cronoanálise na APS de Joinville foi composta pelas seguintes pessoas, integrantes do quadro de servidores e discentes da Universidade Federal de Santa Catarina:



## JUSTIFICATIVA

O INSS no uso de suas atribuições e visando sempre oferecer melhores serviços a população vislumbrou uma possibilidade de melhoria, tanto no atendimento quanto para a atuação dos seus colaboradores, com o apoio de meios tecnológicos. Dessa forma iniciou um novo modelo de atendimento utilizando o processo eletrônico, distribuição de demandas entre unidades e a transformação de processos físicos em digitais. No entanto, para que seja possível implementar a contento as melhorias identificadas como resultado de tal empreendimento faz-se necessário que sejam estudados os processos atualmente utilizados no INSS para que se possa estabelecer um padrão a ser seguido por todas as unidades, bem como estabelecer, por meio de um processo de cronoanálise, os tempos de atendimento ideais para cada procedimento e atendimento prestado pelas APSs.

Além disso, visando manter um histórico de todo o projeto e contendo todos os processos e procedimentos necessários é imprescindível a implantação de repositório documental na instituição. Dessa forma justifica-se o projeto em questão e os recursos nele investidos, visando fornecer a melhoria e padronização dos processos atuais de atendimento, possibilitando oferecer maior celeridade na prestação dos serviços ao cidadão, bem como oportunizar aos colaboradores do INSS maior qualidade no trabalho e também, mas não menos importante, a criação de um repositório digital de documentos para ser utilizado não apenas pelo projeto, mas por toda a instituição.

## OBJETIVOS

### Objetivo Geral

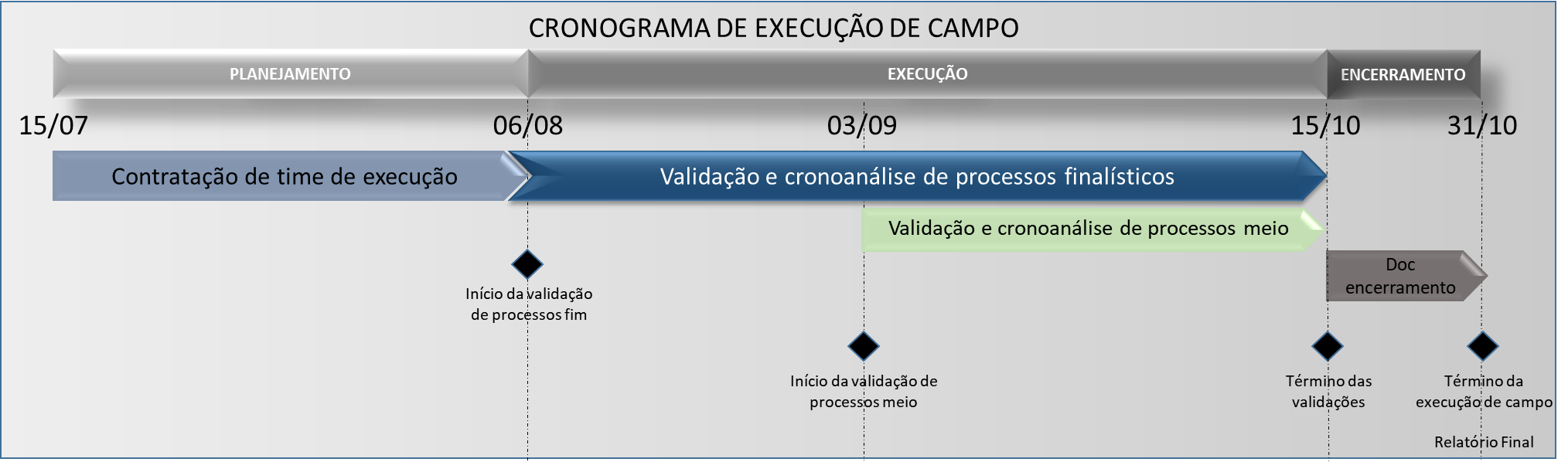
O objetivo geral do projeto de pesquisa é sistematizar a metodologia de atendimento proposta pelo projeto INSS Digital e contribuir com a disseminação desta metodologia frente às unidades de atendimento do INSS selecionadas para a aplicação do projeto de pesquisa.

### Objetivos Específicos

Esta pesquisa tem como objetivos específicos:

* Contextualizar a situação da unidade de Joinville;
* Efetuar o levantamento de fatores de sucesso essenciais do projeto INSS Digital;
* Elaborar diretrizes para a replicação do projeto nas unidades de atendimento do INSS; e
* Desenvolver a biblioteca digital de procedimentos do INSS.

As validações ocorreram segundo cronograma:



# ESTRATÉGIA DE EXECUÇÃO

Foi realizado um reconhecimento prévio da agência, sua estrutura, modo de operação e apresentação aos concessores. Logo em seguida, em conjunto com o gerente da agência foi estabelecido um cronograma de execução das atividades programadas. Este cronograma estabeleceu a rotina de visitas diárias para observação e levantamento de informações a respeito dos fluxos estabelecidos para validação. Os fluxos que não são realizados pela APS Joinville estão descritos a seguir:

* Aposentadoria de Anistiado - AA: não tem demanda, por ser antigo;
* Aposentadoria por TC ou Especial - ATC: Feito na agência Guanabara;
* Pecúlio Especial Aposentados - PEA: Não é comum, pessoas que trabalharam e se aposentaram até 94 e continuam trabalhando, tem como pedir reembolso das contribuições, o que é muito raro também;
* Pensão mensal Vitalícia de Seringueiro - PS: Não tem demanda;
* Pensão por morte de Anistiado - PMA: Não tem demanda, muito antigo, raro;
* Auxílio Acidente [perda de membros] sem Auxílio Doença Precedida - AAS: É feito ou como acidente ou doença;
* Auxílio Especial Mensal aos Jogadores de Futebol - AJF: Não tem demanda;
* Pensão Especial Hemodiálise - PH: é especifico para Caruaru-PE [não constava no descritivo];
* Síndrome De Talidomida - ST: Região de recife;
* Trabalhador Avulso Portuário - TAP: Só em são Francisco por conta da região mesmo.

## – RELATOS DE EXECUÇÃO POR PROCESSOS

Logo nas primeiras interações foi possível perceber que cada concessor trabalha da sua maneira, assim repercutindo em alguns casos na execução das atividades de forma diferente do que foi modelado pelo time de campo em Brasília. Estas diferenças foram identificadas e registradas ao longo das validações realizadas. As mesmas estão descritas no tópico de análise de melhoria assim como as percepções sobre situações que podem ser aperfeiçoadas e algumas sugestões de mudança.

## VALIDAÇÃO DE PROCESSOS

As atividades de validação de processos foram iniciadas já na primeira semana de execução do projeto de pesquisa. A equipe de campo realizou o reconhecimento do modo de operação de cada processo por parte dos concessores e com o auxílio dos fluxos e informações fornecidas pela coordenação geral do projeto teve condições de verificar as consistências e inconsistências na execução das atividades.

Estes fluxos validados foram salvos nas planilhas apropriadas e remetidos para a pasta geral do projeto. Importante destacar que apenas dois fluxos, os de auxílio doença e prestação continuada foram redesenhados e validados em virtude dos concessores da APS Joinville executarem as atividades de forma distinta do padrão fornecido pela coordenação do projeto. Estes fluxos também foram salvos na pasta geral do projeto no Google docs.

## CRONOANÁLISE

Os processos de cronoanálise ocorreram logo após as validações de cada fluxo. A totalização dos fluxos que puderam ser avaliados por completo, bem como os que ficaram interrompidos está apresentada na planilha de controle a seguir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTROLE DE CRONOANÁLISES REALIZADAS - APS JOINVILLE** | **Total** | | |
|
| **Processo** | **Concluidos** | **Em Exigência** | **Iniciado pela Exigência / Perícia** |
| Auxílio doença | 12 |  |  |
| Emitir Decisão Administrativa - Aposentadoria de Anistiado |  |  |  |
| Emitir Decisão Administrativa - Aposentadoria por Idade Rural | 5 |  |  |
| Emitir Decisão Administrativa - Aposentadoria por Idade Urbana / Híbrida / LC 142 | 3 |  |  |
| Emitir Decisão Administrativa - Aposentadoria por TC ou Especial | 11 | 3 |  |
| Emitir Decisão Administrativa - Auxílio-Reclusão | 4 |  |  |
| Emitir Decisão Administrativa - Benefício de Prestação Continuada | 8 | 5 |  |
| Emitir Decisão Administrativa - Certidão por Tempo de Contribuição | 4 | 4 |  |
| Emitir Decisão Administrativa - Pecúlio Especial Aposentados |  |  |  |
| Emitir Decisão Administrativa - Pensão Mensal Vitalícia Seringueiros |  |  |  |
| Emitir Decisão Administrativa - Pensão por Morte | 5 | 4 |  |
| Emitir Decisão Administrativa - Pensão por Morte de Anistiado |  |  |  |
| Emitir Decisão Administrativa - Salário Maternidade | 5 |  |  |
| Implantar Auxílio Acidente sem Auxílio Doença Precedido |  |  |  |
| Implantar Auxílio Especial Mensal aos Jogadores de Futebol |  |  |  |
| Implantar Pensão Alimentícia | 8 |  |  |
| Implantar Pensão Especial Hemodiálise |  |  |  |
| Processo de Atendimento | 9 |  |  |
| Salario Familia |  |  |  |
| Sindrome Talidomida |  |  |  |
| Subprocesso Realizar Exigências Cabíveis |  |  |  |
| Trabalhador Avulso Portuario |  |  |  |
| **Total de Processos** | 74 | 16 |  |

## ANÁLISE DE MELHORIAS

Durante a execução das atividades de validação e cronoanálise várias observações puderam ser registradas, fruto de sugestões dos próprios concessores.

No decorrer das atividades foi percebida a necessidade de listar as inconsistências vigentes no dia a dia dos servidores, as quais geram impacto direto no tempo de operação. Problemas no ambiente de trabalho [internet, plataforma de trabalho online, infraestrutura, ferramenta de comunicação com o cliente, etc.] e práticas adotadas no processo de análise do benefício são alguns dos conteúdos abordados e discutidos no Quadro 01.

Quadro 01: Situação X Sugestão

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUAÇÃO** | **SUGESTÃO** |
| Memória de 30MB para anexo no GET. Essa insuficiência de memória demanda outra subtarefa / tarefa no GET, gerando “amarras” para poder referenciar. Essa demanda poderá causar atrasos quando é preciso abrir o processo e se agrava devido ao fato da pouca capacidade da rede de internet. Outro aspecto relevante é a baixa qualidade gráfica dos documentos resultantes do procedimento de compactação. | O aumento da memória no CNIS reduziria o tempo de compactação de arquivos. Reduziria também, o número de exigências resultantes da má qualidade das digitalizações ou compactação de arquivos de grande complexidade. |
| Inconsistências geradas pela indevida transmissão de informação da documentação necessária para protocolar o processo. | Gerar um modelo de documento com descritivo simples e completo da documentação necessária para abertura de cada benefício e torná-lo acessível, seja por meio físico, antes da APS, site (telefone, redes de divulgação, etc.). |
| Sincronia quase que inexistente entre os sistemas [GET, SAT, Plenus, Prisma, SIBE, SABI, SAG e CNIS] utilizados no processo de análise. O concessor tem que cadastrar repetidas vezes os dados do segurado, pois os mesmos não são convertidos em um sistema universal de dados como no Prisma (acessível a todos, não apenas para os servidores). Essa é uma prática que gera retrabalho, atividades ineficientes e perda de tempo. | Remodelar o sistema. O setor de recursos utiliza um sistema chamado E-Recursos que tem uma dinâmica muito semelhante ao GET, com suas comunicações que poderiam melhorar embora sejam muito mais aprimoradas que o sistema de análise. Usando o E-Recurso como base, haveria uma redução considerável no tempo de remodelagem do sistema atual e atenderia as atividades necessárias. |
| Grande número de exigências geradas por conta de documentação ilegível e em ordem aleatória. | Incluir como função na parte de protocolo a prática de ordenação dos documentos no GET e verificação da qualidade da documentação, podendo sinalizar a necessidade de substituição ou a falta de dados necessários para análise do benefício solicitado. |
| A planilha de produtividade disponibilizada no Excel (que não é prática). A mesma não tem um modelo padrão então não tem aplicação prática para gerar ou mapear KPI’s ou medir a produtividade de forma efetiva. A mesma não agrega valor paro segurado nem o servidor. | Usar o GRID, que é um sistema que vem sendo utilizado pelo Grupo de Trabalho. É mais ágil e fica em um sistema online, que auxilia na visualização das atividades em qualquer local e de forma padrão, que contribui para formação de KPI’s. |
| Falta de peritos e controle pelo sistema das atividades dos mesmos, já que atualmente eles não registram ponto, assim, sem controle da presença dos mesmos na APS. | Redirecionar as prioridades do perito, já que algumas atividades podem ser exercidas pelo concessor ou assistente social. Se ainda assim estiver critico, a contratação de mais profissionais. |
| Grande volume de indeferimentos por conta de exigências não cumpridas. Essas exigências são comunicadas por e-mail/telefone (às vezes desatualizados) ou por envio de cartas que nunca tem um retorno devido a endereços errados ou incompletos. | Gerar uma sincronização com serviços públicos como servidores das unidades de saúde de bairro/postinho e IPTU que possuem sistema atualizado de lotes. Uso de outras formas de comunicação, como sms e whatsapp. |
| A alteração da DER já que o sistema tem um bug em atualizar a data de análise e não a de requerimento (realizada pelo gerente ou servidor determinado pela gerente da APS). Esse procedimento gera atrasos, pois é apenas uma única pessoa que o realiza, o que atrasa os seus processos e dos demais servidores no aguardo, gerando um acúmulo para todos os envolvidos. | O ideal é ajustar o bug do DER, fazendo com que ele não modifique o dado real [data de emissão do requerimento]. Outra opção seria fornecer a todos os servidores a senha de gerente. |
| Número insuficiente de servidores para o processo de análise. Atualmente o processo de protocolo gera em média um novo GET a cada 15 minutos, isso para um fluxo de análise de 6 processos ao dia. Levando-se em conta que não terá nenhuma atividade rural, documentação ilegível e poucos atendimentos. Poderá gerar um aumento significativo no volume de processos em espera. | Contratar mais servidores e capacitá-los. |
| Solicitação desmedida por parte do segurado de agendamentos para protocolar benefícios, gerando GET’s iguais, que representa um retrabalho. O servidor seria melhor aproveitado analisando outro benefício, de outro cidadão. | O SAT [sistema de agendamento de tarefas] precisa gerar um laço de atividades pendentes ou em processo no CPF do segurado, para que o impeça de solicitar novos protocolos enquanto não tiver com seu requerimento anterior concluído. |
| Prática muito corriqueira da gerência, de alterar/modificar/aprimorar as normas que regem a análise e os procedimentos do benefício, com intervalos de até 3 dias entre uma e outra alteração. Esse ato influencia no tempo de análise, já que os servidores têm que se “auto capacitar”. Também é uma problemática por dar brecha para inconsistências e solicitações de recursos, que tomaria mais tempo. Caso o processo resulte em deferimento, poderá acarretar em pagamentos ou quantias grandiosas. | Maior consistência e sinalização adequada do banco de dados que contém as normativas e leis que ditam o andamento bem como valores a serem pagos. |
| O GET reúne todas as atividades em atraso seja por exigência [documentação, perícia médica ou de assistência social] ou em espera para ser analisado numa única pasta/arquivo, o que é ruim, já que ao solicitar uma atividade atrasada do sistema ele pode entregar uma tarefa em exigência. O servidor saberá somente a partir da abertura e verificação do processo. Assim, gera atrasos e uma verificação desnecessária (um dos fatores que determinaram atrasos para gerar mais cronoanálises). | Criar uma nova pasta/arquivo no sistema GET direcionada para atividades atrasadas para exigências. Essa prática auxiliaria no ato de indeferimento, por ultrapassar o prazo de cumprimento da exigência. |
| Os concessores exercem atividades e “validações” repetidas e desnecessárias dentro do sistema CNIS. Atividades como selecionar itens para inclusão de documentos que poderiam ser feitos automaticamente ou ter que fazer um descritivo para validar/justificar uma prática autoexplicativa. | Listar todos os atos burocráticos presentes no processo e excluí-los fazendo as devidas alterações no CNIS. |
| O atendimento com o perito ocorrer antes do atendimento do cadastro é uma prática que atrasa todo o fluxo de trabalho, já que se o cadastro possuir inconsistência o perito não consegue deferir suas atividades. Assim, o mesmo precisa direcionar o atendimento e em alguns casos reagendar a perícia para então poder concluir, o que atrasa bastante o fechamento do processo. | Voltar ao processo normal, em que o segurado ajusta todas as pendências no cadastro para, então, ser atendido pelo perito. |
| Um dos primeiros problemas encontrados no início da análise do benefício ocorre quando o concessor vai buscar o requerente no sistema e o mesmo informa um vasto número de cadastros/perfis do CNIS, pois pessoas físico-jurídicas podem gerar cadastros. O sistema não sinaliza a existência de um perfil já vinculado ao CPF. Essa falta de vínculo automático do cadastro faz com que o concessor tenha que disponibilizar um período maior de tempo para vincular todos os cadastros para então iniciar a análise. | Gerar uma “amarra” de cadastros automáticos a partir do CPF do requerente e um sistema único e nacional para que não dependa de forma separada de sistemas como dos bancos e todos os envolvidos no processo de concessão de benefícios do seguro social. Que seja um sistema único, alimentado por todas as partes e agilize os processos de concessão e evite exigências por falta de documentação. |
| E-mail de exigências sem padrão. O concessor necessita elaborar um novo texto em várias ocasiões. | Copiar o sistema utilizado no E-Recursos, o qual possui um banco de dados, onde o servidor seleciona os itens desejados e o que deseja do segurado. O e-mail é gerado no final, com a possibilidade de inclusões simples como horário e local, ou registrar o que foi solicitado ao requerente. |

De forma geral, as APS’s têm um ambiente semelhante, tratando-se de parcerias e proatividade dos servidores. Leva-se em conta que diariamente enfrentam novas situações, como por exemplo, processos e normativas que são constantemente geradas/atualizadas. Verificou-se também que em ambas as unidades (Centro e Guanabara) não há quantidade suficiente de servidores, tendo como parâmetro o alto volume de processos aguardando para serem solucionados, que se acumulam diariamente.

Na APS-Guanabara o número de servidores é menor, sendo que dois membros do Grupo de Trabalho-GT, diferentemente dos demais, exercem apenas a atividade de atender aos processos mais antigos. Esses servidores não são, habitualmente, redirecionados para atividades de atendimento. Há também outros três servidores que se desdobram em análise e atendimento/protocolo e recursos. São servidores que executam análise do processo de Aposentadoria por Tempo de Contribuição ou Especial, considerado um benefício complexo e demorado, pois precisa, em grande parte das vezes, do envio para análise de perito para validação de situação insalubre de trabalho. Esse direcionamento para o perito pode gerar um tempo de espera de aproximadamente 2 anos ou mais para concluir a análise (desde o protocolo).

A APS-Centro possui um número maior de servidores, pois todos os demais benefícios [Aposentadoria por Idade Rural/Urbana/Hibrido/Tempo de Contribuição/Especial, Benefício por Prestação Continuada, Certidão por Tempo de Contribuição, Auxílio Reclusão, Pensão Morte, Salário Maternidade e Pensão Alimentícia] são analisados nessa unidade, com exceção da Pensão Alimentícia e Salário Maternidade. Esses últimos são dependentes de avaliação presencial com o perito (por esse motivo se concentram em um único ambiente). Estão distribuídos nesse prédio a gerência, administração e os outros membros do GT.

Há algumas situações que são mais pontuais, as quais são apresentadas nos Quadros 02 a 07, geram impactos significativos na execução dos processos.

Quadro 02: Situação X Sugestão da Aposentadoria por Idade Rural

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUAÇÃO** | **SUGESTÃO** |
| Na análise de Aposentadoria por Idade Rural ou TC com atividade rural, a mesma sempre resulta em tempos acima do esperado. Fatores como: os campos de registro das atividades do segurado serem confusos por não possuir formato padrão das informações, de má qualidade e fora de ordem, fazem com que os tempos de processamento aumentem consideravelmente. | Registro online dos segurados com a situação atualizada das atividades do servidor rural. Esse controle já existe, torna-se relevante disponibiliza-lo em rede nacional. Agilizando-se esse processo faria com que a APS-Joinville apresentasse outros resultados, pois a mesma vem atendendo regiões próximas. Outro aspecto relevante seria possuir o parecer da assistente social, o qual pode acelerar o procedimento de envio para assistente da APS, que poderia apenas validar o parecer da outra profissional. |

Quadro 03: Situação X Sugestão da Aposentadoria por Tempo de Contribuição ou Especial

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUAÇÃO** | **SUGESTÃO** |
| Pacote de dados com capacidade de armazenagem e processamento muito baixa. São 500MB para um processo que precisa de um alto volume de documentos para a análise do benefício. Por conta disso o concessor pode ter uma espera de até 15 minutos para abertura dos documentos, já que o sistema cai ou apenas demora por conta do “volume de dados”. | Aumento do pacote de dados. |
| Tempo de aproximadamente 1 ano entre o instante de envio do processo para perícia e o retorno do mesmo, resultando em gargalo para início da análise por se tratar de um benefício extenso. | Autorizar os concessores para deferir alguns casos, como por exemplo, casos de pessoas que trabalham em situação de risco, que consta no registro de atividades que se enquadram em atividade insalubre. O parecer da atividade direcionada para o perito é baseado em um registro feito pela empresa, a qual dá fundamentação suficiente para deferir o benefício. |

Quadro 04: Situação X Sugestão do Benefício por Prestação Continuada

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUAÇÃO** | **SUGESTÃO** |
| A concessão do benefício é feita pelos servidores o que é visto como falho já que quem de fato define concede/analisa é a assistente social. | A própria assistente social pode conceder o benefício a partir do instante que recebe o processo para sua análise. |

Quadro 05: Situação X Sugestão do Auxílio Reclusão

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUAÇÃO** | **SUGESTÃO** |
| Dados do preso desatualizados, pois o mesmo pode estar foragido ou com mudança de regime, que não são informados pelos presídios. Assim, poderá gerar pagamento indevido/não pertinente com a atual situação do segurado. Essa prática atrasa a análise, que em alguns casos toma um tempo do servidor em ir atrás de informações por não possuir um banco de dados único. Outro aspecto relevante diz respeito a pagamentos indevidos e ocasiões que exigem que se revertam operações já realizadas. | Presidio / programa / empresa deve regularizar e monitorar o sistema prisional afim de gerar um “controle” das atividades [mudança de regime, fuga ou extensão da pena] em âmbito nacional, Evitando concessões indevidas. |

Quadro 06: Situação X Sugestão do Salário Maternidade

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUAÇÃO** | **SUGESTÃO** |
| Falta de comprometimento por parte dos profissionais do cartório para atualizar a certidão de nascimento no SIRC, o que atrasa o processo de análise por falta de documentação necessária. | O benefício deveria ser automático, tudo em meio online, o que obrigaria a atualização sem exceções do banco de dados. |

Quadro 07: Situação X Sugestão da Pensão Alimentícia

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUAÇÃO** | **SUGESTÃO** |
| Solicitação do juiz vem com falha/ausência de dados fundamentais, como CPF e endereço, que atrasa a análise por serem importantes para o processo. São geradas exigências que não tem prazo para retorno já que essas solicitações vêm por meio físico. | Gerar um sistema de comunicação e de tarefas que seja alimentado pelo responsável. O servidor que irá analisar. |

Esses dados foram fundamentados nas referências e relatos repassados à equipe de campo. Vale ressaltar que durante o processo de levantamento de dados foi apontado pelos servidores que muitas práticas retratam um parecer superficial/inconclusivo do tempo real, em razão de não levar em consideração as inconsistências/variações presentes, as quais influenciam no tempo de análise (esse tempo pode ser observado nas análises concluídas). Esse aspecto não depende somente de qual concessor está avaliando o processo, depende também da documentação apresentada, do tipo de solicitação, do tipo de atividade profissional, entre outras.

## OBSERVAÇÕES GERAIS DA EXECUÇÃO DO PROJETO

Buscando municiar a coordenação geral do projeto no que se refere a observações e características identificadas durante a realização das atividades nas agências do INSS em Joinville, estão descritos a seguir algumas peculiaridades que podem contribuir para o objetivo do projeto.

### IDENTIFICAÇÃO DE PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DA APS JOINVILLE

A seguir estão descritas as peculiaridades identificadas na APS Joinville, bem como estão destacados pontos considerados positivos e negativos pela equipe de campo em conversa com os concessores.

PRINCIPAIS ASPECTOS OBSERVADOS NA AGÊNCIA JOINVILLE CENTRO

* Aposentadoria por TC é o processo mais demorado;
* Auxílio Maternidade é o processo mais rápido;
* Sistema está em atividade desde 12/2017;
* A perícia pode vir pelo agendamento eletrônico ou o 135;
* Os funcionários possuem um controle no Libre Office (Excel) dos processos analisados pelo concessor onde apresentam a situação do andamento;
* O retorno de exigências por e-mail é de 35 dias, sendo 5 de visualização e 30 de tempo real para gerar retorno;
* Por norma os concessores devem que aguardar retorno, mas eles ligam por vontade própria para o requerente;
* A distribuição dos processos é feita igualmente entre os concessores;
* Os processos decorrem normalmente, dando prioridade para casos jurídicos como LOAS e Auxílio Doença de 45 dias;
* A funcionária Manu é a única que cuida da Pensão Alimentícia, pois a mesma só atua com advogados e afins, e esses, por serem processos com ordem judicial são enviados a ela;
* A área de "Atividades Atrasadas" no GET inclui atrasos de processos que passam dos 30 dias para iniciar análise e dos casos que já podiam se indeferidos por falta de cumprimento do requerimento;
* Perícia = cadastro, registro de existência, alta para o paciente, implantação dos 25% na aposentadoria;
* São distribuídos em média 30 GET's por semana para cada concessor;
* Aposentadorias por idade e maternidade acabam ficando por último nas atividades;
* O LOAS e o Auxílio doença são os prioritários, pois decorrem de ordem judicial e por isso precisam de uma agilidade maior;
* Meta informal de 6 processos por dia, mas sabendo que em caso de surgimento de processos como LOAS, CTC e aposentadoria por TC são os mais complexos e que podem diminuir essa "meta";
* Os dias de maior fluxo no INSS Centro são entre 28 de um mês e 10 do subsequente, pois com o sistema de agendamento e a perícia não sendo na hora a distribuição para os atendimentos está mais equilibrada;
* O horário de maior fluxo é entre as 10h e 12h;
* Quando sai alguma divulgação de ajuste no sistema de seguro social, causa alvoroço entre os usuários;
* O INSS-Centro atende Garuva, Barra Velha, Balneário Barra do Sul, Araquari, Itapoá, São João do Itaperiú;
* São Francisco do Sul tem uma sede do INSS, em que só o processo de perícia é realizado em Joinville;
* Nº de servidores na análise = 6 [Alceu, Michelle, Felipe, Natalia, Dorca, Anderson];
* Nº de servidores em licença = 1 [Dorca];
* Nº de pericias por médico/dia = 15;
* Nº de médicos = 9;
* Tempo estipulado de Atendimento dos médicos da perícia = 20 em 20 min.

PRINCIPAIS ASPECTOS OBSERVADOS NA AGÊNCIA JOINVILLE - GUANABARA

* O sistema dessa agência é extremamente lento;
* Possui um grupo focado apenas nos processos que apresentam DER antigo;
* Desenvolve modelo de aposentadoria denominado Aposentadoria por Tempo de Contribuição do Deficiente;
* Geram formulário de pré-solicitação que visa agilizar o processo, em que o requerente sinaliza toda a documentação e pedidos. Alguns advogados adotaram esse formulário e aplicam com os clientes que desejam solicitar o benefício de Aposentadoria por TC;
* As análises de insalubridade requeridas no processo são em grande parte terceirizadas para outras APS’s em outras cidades e regiões devido ao número baixo de médicos em Joinville;
* Não possui um servidor que distribui as atividades, apenas utilizam a opção de “Puxar Próxima Tarefa” presente na página do GET;
* Nº de servidores na análise = 3, sendo dois de manhã e um a tarde;
* Possuem uma apostila/compilado contendo as atividades enquadradas em caráter especial, tanto as que foram estipuladas pelo INSS quanto pelos Peritos, baseados no decreto 53.831-25/03/64;
* Nas sextas-feiras, os concessores realizam um processo de análise diferente, na base de benefício, onde os advogados é que geram a atividade para os concessores de forma remota, uma prática adotada para diminuir o volume de deslocamentos pra APS por parte dos advogados;
* Aposentadoria por TC ou Especial, tanto o requerente quanto o advogado, devem ter o registro dentro das limitações do INSS-Joinville. Caso contrário o concessor solicita a retirada do GET.

FATORES POSITIVOS IDENTIFICADOS

* Excelente receptividade da equipe de concessores da APS Joinville para com a equipe de campo;
* A equipe de concessores de Joinville apresenta grande integração, com sistema de ajuda mútua e autodidatismo para a solução de problemas;
* Clima organizacional favorável;
* Membros da equipe com grande experiência;
* Equipamentos disponíveis para o trabalho em boas condições de uso;

FATORES NEGATIVOS IDENTIFICADOS

* Falta de comprometimento de alguns segurados, que em vários momentos deixam de comparecer às perícias e, assim, utilizam horários dos peritos que poderiam beneficiar a população que realmente precisa de determinado auxílio;
* Os softwares disponíveis são antigos, ou seja, tem limites de 30MB de uploads para anexar no GET, se for preciso mais se deve criar outro GET e “amarrar” a tarefa por meio de anotação de observações no GET principal;
* Falta de intercomunicação entre os softwares, variadas vezes eles “caem” e tem um longo *loading*;
* Os softwares [SAT-atendimento, SIBE-assistencial, CNIS-cadastro, SAG-agendamento, PRISMA, PLENUS] não se comunicam. Além do login, nada mais é compartilhado entre os sistemas, o que exige retrabalho de preenchimento dos dados do mesmo requerente no decorrer do processo para cada um dos sistemas operacionais;
* O processo da perícia enfrenta atrasos pelo sistema de agendamento online ser muito lento;
* Outro problema é que antes o requerente da perícia passava pelo atendimento, o que facilitava pois qualquer alteração no cadastro ou validação do médico poderia ser feito mais rápido, já que o mesmo já estaria “em dia” com seu CNIS;
* Número muito pequeno de médicos, se levar em conta que o INSS-Centro, atende toda Joinville, São Francisco e afins e muitas outras nos arredores, o que gera uma lista muito grande de atraso. As agendas estão lotadas até final de novembro, de tão crítica que é a situação;
* Problema da perícia também inclui a dificuldade no momento de gerar os 25% de acréscimo do requerente ou enviar a declaração do indeferimento por carta, um processo manual que toma mais tempo desnecessariamente;
* Em caso do requerente solicitar um reajuste ao caso indeferindo do mesmo, o processo vai parar na mão de outra pessoa que não a primeira a indeferir, o que gera um retrabalho para conhecer melhor o requerente, sua situação e o motivo para não ter deferido;
* Um dos primeiros problemas encontrados no início da análise do benefício, acontece quando o concessor vai buscar o requerente no sistema e o mesmo informa um vasto número de cadastros/perfis do CNIS, pois empresas e a pessoa física podem gerar um e o sistema não sinaliza a existência de um perfil já vinculado no CPF em questão. Exemplo do CPF por ser a forma mais usual de busca do requerente no sistema do INSS. E essa falta de vínculo automático do cadastro faz com que o concessor tenha que perder tempo para vincular tudo e poder trabalhar com esses dados;
* O atraso na perícia tem como fator a sede em Joinville, atender além da cidade que tem como localização as regiões de Garuva, Barra Velha, Balneário Barra do Sul, Araquari, Itapoá, São João do Itaperiú;
* Na necessidade de agendamentos de última hora com em casos de LOAS e Auxílio Doença, os concessores encontram dificuldade já que os médicos não tem que bater ponto e muito comum o sistema não atualizar no caso de licença ou ausência por motivos outros;
* O polo do INSS-Guanabara, localizada no bairro Guanabara em Joinville, efetua apenas o procedimento de Aposentadoria por TC ou Especial. Isso se baseia em um acordo interno em que por conta dos peritos estarem concentrados no pólo INSS-Centro, sendo assim, todos os processos que necessitam de perito ficaram na instituição em questão e a Aposentadoria por TC ou Especial, fico concentrado só na outra por ter uma maior complexidade, então entraram em um acordo de equilíbrio
* Os processos de análise da Aposentadoria por TC ou Especial levam em média 01 ano até o primeiro retorno para o requerente.
* A APS-Guanabara enfrenta um problema no sistema GET, já que o mesmo sinaliza com “Tarefas atrasadas” processos que estão em processo de perícia, o que prejudica muito o controle do andamento dos processos.
* O numero de exigências seria reduzido se fosse feito uma análise da documentação logo no processo de protocolo. Atualmente uma parte das exigências realizadas na Aposentadoria por TC ou Especial é por conta de documentos ilegíveis.
* Outro problema sinalizado é o fato que quando o benefício solicita uma perícia, o sistema GET não sinaliza essa opção, então um processo já analisado que apenas está esperando o retorno da perícia aparece no arquivo junto com as atividades esperando para análise. O ideal seria que gerasse uma aba/arquivo igual no caso de exigências, em que tem um ícone e arquivo próprio no processo de análise.
* Os processos de Aposentadoria por TC ou Especial não podem ser indeferidos a não ser que por ter excedido o tempo de retorno da exigência/ida na perícia.
* Na Aposentadoria por TC ou Especial o sistema sempre cai quando sai do Prisma pro GET.

# CONCLUSÃO

A equipe de campo, formada por servidores e alunos da UFSC, contou com boas condições para a realização da pesquisa. Houve um grande trabalho de preparação e acompanhamento da equipe de coordenação em Brasília, que prontamente agia solucionando dúvidas, emitindo feedbacks e passando orientações. É possível afirmar, por parte da equipe de campo, que o trabalho foi realizado dentro das condições possíveis para levantamentos desta natureza. Foram visitas diárias orientadas pela líder de campo e que ocorriam segundo as disponibilidades apresentadas pelos concessores da APS.

Considera-se que as informações obtidas são de grande relevância e contribuem positivamente para o avanço no projeto de estruturação do INSS Digital.

A equipe da UFSC permanece a disposição para eventuais ajustes que se fizerem necessários e agradece a oportunidade e a confiança depositada por participar dessa importante pesquisa.