



CONSELHO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DE FLORIANÓPOLIS
Ata da Septuagésima Sétima Reunião Ordinária do Conselho de Previdência Social de Florianópolis (CPS Fpolis), vinculado à Gerência Executiva do INSS em Florianópolis.

DATA: 21.06.2012

HORÁRIO : 09:00 as 11:00 hs

LOCAL: Gerência Executiva do INSS-Fpolis, Rua Felipe Schmidt, 331 – 12º andar -Centro – Florianópolis

I – PRESENÇAS

Representantes do Governo:

INSS/Gerência Executiva em Florianópolis (GexFlo)/ Fabiano Zilli – Suplente do Presidente;

INSS/Gex Fpolis/Chefe Serviço de Benefícios – Arnaldo Pescador – Titular;

INSS/Gerência Executiva em Florianópolis (GexFlo)-Miguel de Lima Tavares – Titular;

Procuradoria Federal Especializada junto ao INSS em Florianópolis/Marvina da Silva Araújo - Titular;

Procuradoria Federal Especializada junto ao INSS em Florianópolis/Maria Albertina Amante Miot – Suplente;

Representantes dos Aposentados e Pensionistas:

ASAPREV – Associação dos Aposentados e Pensionistas da Previdência Social da Grande Florianópolis – ASAPREV-FLN - José Fernandes Cruz - Titular

ASAPREV – Associação dos Aposentados e Pensionistas da Previdência Social da Grande Florianópolis – ASAPREV-FLN - Walter de Souza da Silva Sobrinho - Suplente

Representantes dos Empregadores:

SESCON – Tereza de Jesus Alves – Titular;

Sindicato Rural de Florianópolis – Emerson Cardoso Gava – Suplente;

Representantes dos Trabalhadores:

CUT – Central Única dos Trabalhadores - Rogério Manoel Corrêa – Titular;

Convidados:

Hamilton Peluso - FHORESC

João Antonio F. Leite - AFABB

Rosélia Loch – FETAESC

Convidados - Governo:

INSS – GEXFLO - Mônica Ventura Dias

Ana Leia Miranda – PEP - SR III

Fatima Catarina Trichês – PEP – SR III

II - AUSÊNCIAS JUSTIFICADAS:

INSS/Gerência Executiva em Florianópolis (GexFlo)/Gerente Executivo – José Crispim Correa – Presidente;

INSS/Gex Flo/Chefe da APS Fpolis/Continente – Helizabeth C. Hammes – Suplente Serviço de Benefícios;

INSS/Gerência Executiva em Florianópolis (GexFlo)/Henri Cesar Moreira da Silva – Suplente Sindicato Rural de Florianópolis - Andreia Barbieri - Suplente;

FETAESC – Federação dos Trabalhadores na Agricultura do Estado de Santa Catarina Acir Veiga – Titular;

SINDIQUÍMICA – Sindicato dos Químicos do Estado de Santa Catarina - Lucila Moura Santos Cardoso – Suplente.

FHORESC – Federação de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Estado de Santa Catarina – Wolfgang Schrader

III - AUSÊNCIAS NÃO JUSTIFICADAS:

- Sem ocorrências.

IV – ABERTURA

Verificada a existência de quorum, o Suplente do Presidente deste Conselho, Fabiano Zilli, abriu a reunião, agradecendo a presença de todos.

V - APROVAÇÃO DA ATA DA SEPTUAGÉSIMA SEXTA REUNIÃO ORDINÁRIA

Submetida à aprovação do plenário a ata foi aprovada.

VI - APROVAÇÃO DA ORDEM DO DIA

1- Homenagem aos Conselheiros do período 2010/2012.

2 -Apresentação do Projeto Projeto Fluxo Sustentável - Requerimentos de Benefícios Administrativos

3- Posse dos Novos Conselheiros para o período 2012/2014.

VII - ORDEM DO DIA :

1- Homenagem aos Conselheiros do período 2010/2012

Saudando a todos, o suplente do presidente do plenário, Sr. Fabiano Zilli, agradeceu a presença de todos e solicitou a secretária do CPS, Sra. Mônica, para conduzir o cerimonial de homenagem aos Conselheiros, membros das entidades que participaram no período 2010/2012. Foi entregue um certificado de agradecimento pelo empenho aos presentes: JOÃO ANTONIO FERREIRA LEITE - AFABB/SC – Associação dos Funcionários Aposentados e Pensionistas do Banco do Brasil de Santa Catarina; ROSELIA LOCH - FETAESC - Federação dos Trabalhadores na Agricultura do Estado de Santa Catarina e HAMILTON PELUSO - SHRBS – Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Florianópolis

2 -Apresentação do Projeto Projeto Fluxo Sustentável - Requerimentos de Benefícios Administrativos

1. Justificativa

O presente projeto tem como finalidade atender uma das premissas do Ministério da Previdência Social que elegeu em suas políticas de ação como um de seus objetivos a melhoria na qualidade do atendimento aos segurados. A qualidade do atendimento, dentre outros aspectos, também é representada pelo pronto atendimento, isto é, atendimento na hora e data marcadas e no menor tempo possível. Por esta razão visando a presteza do atendimento estamos propondo uma ação para reduzir o tempo de retorno entre a solicitação do requerimento de um benefício e a sua conclusão. Atualmente para os agendamentos de requerimentos administrativos as APS Florianópolis Centro, Florianópolis Continente e São José estão com um Tempo Médio de Espera para o Atendimento do Agendamento - TMEA de 57 dias e APS Palhoça alcança a média de 78 dias, o que em parte dificulta o atendimento do pleito da nossa clientela em tempo satisfatório. 19 servidores (1 de cada GEX da SRIII) atuarão durante 20 dias na cidade de Florianópolis.

2. Escopo do Projeto

2.1. Propósito (Objetivo)

Reduzir o TMEA dos serviços agendáveis no Sistema de Agendamento Eletrônico – SAE para o patamar de 20 dias e melhorar os fluxos de trabalho dos processos não despachados no momento da habilitação nas APS Florianópolis Centro, Florianópolis Continente, Palhoça e São José. A proposta consiste em abrir uma nova agenda adequada para suprir a demanda média de agendamentos solicitados, fechar os turnos atuais e adequar o fluxo de trabalho visando a resolutividade dos processos no menor tempo possível.

2.2. Objetivos Específicos

- Readequação da agenda de forma atender a demanda mensal de solicitações;
- Eliminar o estoque de agendamentos antigos com a atuação de Grupos de Trabalho;
- Equiparar os TMEA das APS da Grande Florianópolis visando evitar a migração de demanda;
- Reduzir o estoque de processos aguardando análise;
- Monitorar semanalmente a evolução do TMEA e dos processos represados.

2.3. Metas

- Reduzir e manter o TMEA em 20 dias para os agendamentos de Requerimento, Acertos de Dados Cadastrais, Acertos de Vínculos e Remunerações, CTC e Revisão;
- Reduzir e manter o TMEA em 30 dias para os demais agendamentos;
- Zerar a quantidade de agendamentos com espera acima de 30 dias para os serviços de Requerimento, Acertos de Dados Cadastrais, Acertos de Vínculos e Remunerações, CTC e Revisão;
- Analisar e concluir os processos de Revisão em estoque na APS Palhoça e São José;
- Concluir todos os processos de Requerimento de Benefício com represamento superior a 65 dias;
- Reduzir e manter o Tempo Médio de Concessão – TMC em até 30 dias, desconsiderando os Benefícios Por Incapacidade;

- Reduzir e manter a Idade Média do Acervo – IMA em até 45 dias, desconsiderando os Benefícios Por Incapacidade;
- Manter o estoque de processos, desconsiderando os Benefícios Por Incapacidade, em quantidade abaixo do volume médio de processos requeridos;
- Aumentar o Índice de Resolutividade – IRES.

3. Diagnóstico

Espera em dias para o agendamento eletrônico acima de 45 dias em função de redução histórica das vagas ofertadas em períodos de férias e ou afastamentos de servidores sem a devida reposição das mesmas nos períodos seguintes. Essa ação gerou um volume elevado do estoque de agendamentos que dificulta a atuação da APS para reduzi-la a curto prazo com a própria força de trabalho. Esse estoque gera desconforto entre os servidores que não vislumbram a redução dos indicadores de desempenho e do Plano de Ação. Identificamos também que as unidades, com exceção da APS Palhoça já ofertam a quantidade necessária de vagas para atender a demanda mensal. A APS Palhoça apresenta falta de servidores para manter a nova agenda, tendo em vista que não possui a quantidade ideal de servidores. Ocorre também a falta de controle periódico da evolução da agenda e de ferramentas que prevejam a situação futura do TMEA e consequentemente falta de ações rápidas para adequar a oferta de vagas frente a aumentos sazonais da demanda.

4. Propostas

Elaboração de uma nova agenda que comporte a demanda média semanal de solicitações e preveja o tempo necessário para cada servidor atender de forma resolutiva os processos possíveis de despacho no dia da habilitação bem como para análise dos processos que ficam pendentes em função dos fluxos previstos nas normativas internas como por exemplo Exigência do Segurado, Análise de Atividade Especial(Perito), Justificação Administrativa entre outras e atendimento dos agendamentos anteriormente marcados por meio de atuação de Grupo de Trabalho. Na visão da unidade seria como inaugurar uma nova agência sem o estoque de agendamentos existente, propiciando para a unidade um fôlego adicional para gerenciar seus processos dali pra frente sem se preocupar com o passivo de processos e agendamentos.

4.1 – Criação de Nova Agenda adequada a demanda e resolutiva:

Elaboração em conjunto com a equipe de gestores da APS e configuração dos novos turnos mestres de agendamento de forma a atender plenamente a demanda média de solicitações. Nos períodos de excepcionalidades como férias ou afastamentos de servidores será readequada a oferta de vagas conforme a peculiaridade da demanda e capacidade de cada unidade, sempre visando manter a espera da agenda dentro de 30 dias. No planejamento será previsto também o tempo de retaguarda para resolução dos processos que ficaram pendente por insuficiência no tempo de duração do atendimento ou para os casos de Cumprimento de Exigências do segurado, Análises de Atividade Especiais, Justificações Administrativas entre outras. Essa nova agenda será criada em sincronismo ao fechamento dos turnos atuais de modo a direcionar as novas solicitações de agendamento para agenda nova que terá um prazo inicial de 20 dias. Sempre que possível será previsto a existência de servidores “curingas” para substituírem os integrantes das equipes que atenderá a nova agenda quando ocorrerem afastamentos por motivos diversos, como capacitação, férias e outros. A GEX fará uma análise da capacidade de atendimento de cada unidade e, se necessário, ajudará com o deslocamento de servidores para manter a oferta de vagas proposta na nova agenda.

4.2 – Fechamento dos turnos atuais e atendimento do estoque:

Consiste em fechar todos os turnos da agenda antiga na última data agendada de cada serviço. A APS atenderá os agendamentos da agenda antiga até o dia de início da nova agenda. Os agendamentos marcados a partir do início da nova agenda serão atendidos pelo Grupo de Trabalho por meio de remarcações de data, horário e se necessário local, tirando da APS a incumbência de atender a essa demanda. Os contatos para remarcação serão realizados por telefone e carta aos segurados sem procurador e por ofício destinado aos representantes legais quando constatado a existência do mesmo. Não havendo o aceite da remarcação o segurado perderá a garantia da Data de Entrada do Requerimento – DER bem como o direito a atendimento na data originalmente agendada. Será disponibilizado um Perito Médico para analisar os pedidos de aposentadoria com período de atividade especial para agilizar a conclusão dos processos. O grupo de trabalho alimentará um sistema próprio para controle da produtividade e dos processos que ficarem pendentes com os respectivos motivos visando atuar para a celeridade da conclusão dos mesmos. Para os casos em que necessitar de realização de J.A. serão disponibilizados servidores da GEX para atender essa demanda com retorno do processo ao GT para conclusão.

4.3 – Controle dos Agendamentos e Processos Represados:

A premissa maior para o sucesso do projeto é a sustentabilidade, portanto será imprescindível a implantação de um monitoramento constante e atuante junto aos gerentes de APS para manter a espera da agenda e a quantidade e tempos dos processos represados no INFGER dentro de parâmetros aceitáveis. Semanalmente a Seção de Atendimento e o Serviço de Benefício da GEX elaborarão relatório de acompanhamento com parâmetros de controle e projeções visando agir proativamente onde forem identificadas distorções. Com esse monitoramento esperamos tornar sustentável o fluxo da análise dos processos de requerimento em toda a sua tramitação, ou seja, desde a solicitação do agendamento até a despacho conclusivo do processo.

5. Resultados Esperados

- Aumento da satisfação dos cidadãos;
- Redução e manutenção do TMEA;
- Redução e manutenção do TMC (sem BI);
- Redução e manutenção do IMA (sem BI);
- Aumento do IRES;
- Melhoria dos processos de trabalho nas APS;
- Melhoria da gestão dos processos de requerimento.

Sr. Fabiano informou que o Projeto será piloto em Florianópolis e apresentando os resultados esperados, será implantado em outras gerências. O projeto foi aprovado pela Superintendente e encaminhado à Direção Central que deu prosseguimento. O Ministério do Planejamento por sua vez apresentou à Casa Civil. Por conta disso decidiu-se fazer uma ação mais abrangente a nível de Brasil. Batizada de “Ação Emergencial”. Existem outras idéias que serão aproveitadas a nível nacional, com a uniformização de procedimentos. O importante é estar sempre buscando aprimorar o projeto.

Sr. Miguel salientou que é preciso estar atento pois de coisas simples consegue-se bons resultados. Complementando, Sra Teresa fez questão de lembrar que está no CPS desde o início, e que muitas coisas foram feitas através do Conselho. Lembrou que o 135 foi criado a partir de uma idéia apresentada numa reunião. Acredita que o CPS tem voz. Sr. Fabiano

acredita que o importante é fazer chegar as idéias, através de moções, a quem tem o poder de decisão em Brasília. A instituição, quando é percebida quando séria, tende a encontrar mecanismos para se aperfeiçoar, comentou Sr. José Luiz. Sr. Miguel sugeriu que numa próxima reunião abordassem a educação continuada com os jovens, com a participação inclusive de conselheiros que estejam envolvidos também diretamente com o tema. Hoje o PEP já está atuando nessa formação com o tema Previdenciário dentro das escolas.

2- Posse dos Novos Conselheiros para o período 2012/2014.

*A partir da leitura de um modelo de Termo de Posse iniciou-se a entrega dos mesmos aos novos conselheiros para o período 2012/2014. Tomaram posse como Conselheiros Suplentes: **WALTER DE SOUZA DA SILVA SOBRINHO**, da ASAPREV – Associação dos Aposentados e Pensionistas da Previdência Social da Grande Florianópolis – ASAPREV-FLN, **EMERSON CARDOSO GAVA**, do Sindicato Rural de Florianópolis, **FABIANO ZILLI**, como suplente do Presidente do Conselho de Previdência Social. Como Titulares, foram empossados: **TEREZA DE JESUS ALVES**, do SESCOB – Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis, Assessoramento, Consultoria, Perícias, Informações e Pesquisas da Grande Florianópolis, **MARVINA DA SILVA ARAÚJO** representando a Procuradoria Federal Especializada em Florianópolis, **JOSÉ LUIZ FERNANDES CRUZ** da ASAPREV – Associação dos Aposentados e Pensionistas da Previdência Social da Grande Florianópolis – ASAPREV-FLN, **ROGÉRIO MANOEL CORREA**, da CUT – Central Única dos Trabalhadores de Santa Catarina, **MIGUEL DE LIMA TAVARES**, representando a Seção de Atendimento desta Gerência-Executiva.*

VIII – OUTROS ASSUNTOS

Sr. Leite, que está deixando a titularidade e passando a ser convidado às reuniões, manifestou seu interesse de continuar contribuindo.

Sr. Miguel crê que seria interessante abrir espaço para um estudo científico da academia sobre mudanças internas, clima organizacional e a influência dentro da Previdência. Sr. Fabiano acredita ser interessante agregar a participação do CFAI, que estão indo a algumas Agências da Previdência para fazer diagnósticos, como por exemplo, verificando se o clima organizacional está bom, se há falta de gestão, etc. Sr. José Luiz solicitou que se deixasse aberto para agendas futuras, um espaço permanente para pesquisas. Acredita que na direção do INSS, no departamento que for mais conveniente, termos este contato com a universidade, para mostrar aos estudantes que há esta possibilidade. O suplente do presidente, sugeriu que seja dado um encaminhamento mais direto sobre o assunto, na forma de um contato prévio com a Universidade através do Sr. Miguel.

A ASAPREV encaminhou a possibilidade de uma ação rescisória contra quem gera o problema do dependente químico e tabagismo.

Sr. Rogério e Sr. Fabiano justificaram que por problema de agenda dos dois não conseguiram trabalhar na moção sugerida na reunião passada, sobre a divulgação dos assuntos previdenciários.

Foi sugerido que fosse convidada a nova Superintendente para vir a numa próxima reunião do CPS.

IX – DEFINIÇÃO DA PAUTA DA PRÓXIMA REUNIÃO:

1- Redução do Atendimento Espontâneo – Experiências e sugestões de melhoria

X - ENCERRAMENTO:

Nada mais havendo a tratar, o suplente do presidente do plenário, representante do Governo – Fabiano Zilli, agradeceu a presença de todos, convidou para a próxima reunião no dia 26/07/2012 e declarou encerrada a septuagésima sétima reunião ordinária do Conselho de Previdência Social de Florianópolis. Para constar, eu, Mônica Ventura Dias, secretária do CPS de Florianópolis, lavrei a presente ata. Florianópolis, em 21 de Junho de 2012.

Fabiano Zilli

Suplente do Presidente do CPS de Florianópolis,
vinculado à Gerência Executiva em Florianópolis