



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

DATA: 23.08.2012

HORÁRIO : 09:00 as 11:00 hs

LOCAL: SESCON -Fpolis, Rua Felipe Schmidt, 303 – 9º andar –Ed. Dias Velho - Centro – Florianópolis

I – PRESENÇAS

Representantes do Governo:

INSS/Gerência Executiva em Florianópolis (GexFlo)/ Fabiano Zilli – Suplente do Presidente;
Procuradoria Federal Especializada junto ao INSS em Florianópolis/Maria Albertina Amante Miot – Suplente;

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

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

Representantes dos Aposentados e Pensionistas:

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

Representantes dos Empregadores:

SESCON – Tereza de Jesus Alves – Titular;

Representantes dos Trabalhadores:

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

Convidados - Governo:

INSS – GEXFLO - Mônica Ventura Dias

INSS – SERAT – Eunice da Silva Aguiar

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;

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

INSS/Gerência Executiva em Florianópolis (GexFlo)/Henri Cesar Moreira da Silva – Suplente

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

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

– Wolfgang Schrader

Sindicato Rural de Florianópolis – Emerson Cardoso Gava – Suplente;

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

Sindicato Rural de Florianópolis - Andreia Barbieri - Suplente;

FETAESC – Federação dos Trabalhadores na Agricultura do Estado de Santa Catarina – Edson Ricardo Rachadel – Suplente;

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 OITAVA REUNIÃO ORDINÁRIA

Submetida à aprovação do plenário a ata foi aprovada.

VI - APROVAÇÃO DA ORDEM DO DIA

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

VII - ORDEM DO DIA :

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

Sr. Fabiano iniciou apresentando os dados da ação do Plano Emergencial do INSS que visa a redução dos indicadores de tempo de espera de perícia, até final de Setembro/2012. A primeira ação contemplou os agendamentos de serviços administrativos: aposentadorias, pensões, salário-maternidade e outros. Estes serviços estavam numa média de espera de 41 dias (A APS-Palhoça estava em 85 dias). Esta média passou para 27 dias na GEXFLO e no mês seguinte para 21 dias.

Sr. José Luiz questionou se esta demora se deve pela falta de tecnologia ou carência de recursos humanos. Sr. Fabiano esclareceu que apenas 2 agências tem dificuldades pela falta de servidor (Palhoça e Tijucas). Considera que o nível de informatização está muito bom. A especialização dos recursos humanos será focada em acertar o cadastro dos segurados, que hoje está ainda bem falho.

Dando prosseguimento as informações do Plano Emergencial, com relação à Perícia Médica, Sr. Fabiano apresentou a ação que está em curso: a evolução do Tempo de Espera, na GEXFLO estava em 83 dias em Maio, 82 em Junho, 47 em Julho e hoje está em 43 dias. A maior baixa foi na APS Fpolis-Centro que estava em 84 dias e passou para 09 dias e está se mantendo. Esta situação só foi possível porque todos os peritos da área administrativa e os novos peritos concursados foram atuar nas APS. Até final de Setembro/2012 este contingente de peritos estará focado no atendimento. Sr. Miguel complementou que enquanto se mantém uma conduta “velha”, o resultado será sempre igual. Quando se implementa uma conduta nova, conquistamos uma nova solução.

Sr. Fabiano acredita que o mais importante é diagnosticar a origem do problema e por isso também resolveram focar no diagnóstico, com relação à demanda espontânea. Por enquanto foi diagnosticado apenas através da opinião das pessoas e não por estatísticas de dados. A GEXFLO iniciou alguns estudos e estão juntando forças. A princípio a idéia é formar uma equipe com uma pessoa de cada área da Gerência, com o intuito de diagnosticar e gerenciar o atendimento espontâneo.

Foi elaborado um gráfico com o pico do atendimento nas APS Tijucas e Palhoça, onde há muito

atendimento rural. O horário de atendimento das agências é de 07 as 17 hs. Na abertura das agências o movimento é tranquilo mas vai aumentando no decorrer do dia, tendo momentos de pico no meio da manhã e meio da tarde. A estratégia, elaborada junto com o Gerente da APS, é auxiliar no pico da demanda. A primeira providência foi interromper o trabalho na retaguarda e apoio e focar no pico. Sr. Fabiano pretende elaborar um relatório para todas as APS. A partir desse relatório/diagnóstico será possível mapear o espontâneo e começar a redimensionar. Dando prosseguimento no diagnóstico para mapear o espontâneo, sabe-se que 70% do volume das APS é a procura pelo atendimento espontâneo. Se considerarmos que o espontâneo geralmente são atendimentos mais rápidos, o volume de esforço do INSS para atender representa 46%, isto é, quase a metade do esforço. A segunda providência está sendo padronizar serviços e senhas.

Foi comentado de forma geral sobre a falta de educação e cultura, refletida na dificuldade das pessoas acessarem a internet ou confiarem em serviços das telecomunicações. Todos concordam da importância de estar sempre interagindo com a sociedade.

Como encaminhamento com relação ao espontâneo, ficou acordado que será montada uma comissão técnica na GEXFLO, para diagnosticar pontualmente o problema, quais os serviços que estão sendo demandados, e se dentro desses serviços estão retrabalho dentro das APS ou se é demanda vinda de órgão externo. A cada 3 ou 4 reuniões a comissão apresentará os resultados. Sr. Fabiano acredita que é importante que se preze pelo atendimento único. Relatou sobre uma experiência positiva de Goiânia - Atendimento Expresso. Elaboraram um menu rápido no computador, algo similar ao que os bancos tem no terminal eletrônico(extrato, saldo,saque). Mapearam as demandas maiores e colocaram disponíveis num terminal na entrada da APS com um estagiário para orientar. A idéia é futuramente transformar num Totem.

VIII – OUTROS ASSUNTOS

O conselheiro José Luiz sugeriu que, sendo a ASAPREV uma instituição de utilidade pública federal, poderia desenvolver projetos em conjunto com o INSS na forma de convênio.

IX – DEFINIÇÃO DA PAUTA DA PRÓXIMA REUNIÃO:

1- Apresentação sobre CFAI – Centro de Formação e Aperfeiçoamento do INSS.

Obs.: Sr. Miguel sugeriu que os conselheiros apresentem as dificuldades, com relação à educação, dentro da categoria que representam. Qual a imagem que os conselheiros têm sobre educação interna e externa com relação à Previdência? Qual a visão externa do trabalho interno do INSS e qual a expectativa das instituições?

X - ENCERRAMENTO:

Nada mais havendo a tratar, o suplente do presidente, representante do Governo – Fabiano Zilli, agradeceu a presença de todos, convidou para a próxima reunião no dia 18/10/2012 e declarou encerrada a septuagésima nona 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 23 de Agosto de 2012.

Fabiano Zilli

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