



ATA DA 19ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL EM MANAUS

DATA: 26/11/2008

HORA: 15h00

LOCAL: Sala de Reuniões do Gabinete da Gerência-Executiva do INSS/AM

I. PRESENCAS/AUSENCIAS

Presentes

CONSELHEIROS

Representação do Governo

Iguacy Silva da Cunha (titular) – Gerente-Executiva do INSS/AM

Ivanilson dos Santos Siqueira (suplente) – Receita Federal do Brasil

Clauber Pereira Lopes (titular) – Serviço de Benefícios

Representação dos Aposentados

Roberto de Assis Rodrigues (titular)- Associação dos Aposentados e Pensionistas da Previdência Social do Amazonas

Jorge Reis de Lima (titular) - Associação dos Aposentados e Pensionistas da Previdência Social do Amazonas

Representação dos Empregadores

Celso Gonçalves dos Santos (titular) – FECOMÉRCIO-AM- Federação do Comércio do Estado do Amazonas

Muni Lourenço Silva Junior (suplente) – FAEA – Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Amazonas

Ausentes

Representação do Governo

Bruno Junior Bisinoto – (titular)- Procuradoria Federal Especializada (INSS)

Erico Rodrigo Freitas Pinheiro (suplente) - Procuradoria Federal Especializada (INSS)

Representação dos Trabalhadores

Percília Florêncio da Silva (titular) – FETRACOM-AM – Federação dos Trabalhadores no Comércio do Estado do Amazonas

Isabel Maria Bezera Mota (suplente) - FETRACOM-AM – Federação dos Trabalhadores no Comércio do Estado do Amazonas

Convidado:

II. ABERTURA

A 19ª Reunião Ordinária do CPS/AM teve início com o pronunciamento da Presidente do Conselho que após as palavras de boas-vindas aos conselheiros, apresentou o o servidor do INSS Carlos Augusto Myrria, Chefe da Seção de Atendimento da GEXMAN, convidado para expor o tema: Balanço do Atendimento Eletrônico e das Antecipações de Agendamento efetuadas pela Gerência Executiva Manaus em 2008.

III. APROVAÇÃO DE ATA DA REUNIÃO ANTERIOR

Dando prosseguimento à reunião os conselheiros aprovaram sem restrições, a Ata da 18ª Reunião Ordinária do CPS da Gexman.

IV. APROVAÇÃO DA ORDEM DO DIA

Aprovada a Ordem do Dia, a reunião prosseguiu com a apresentação do Tema **Balanço do Atendimento Eletrônico e das Antecipações de Agendamento efetuadas pela Gerência Executiva Manaus em 2008.**

V. APRESENTAÇÃO DO TEMA

Dando início a abordagem do tema o Chefe do Atendimento da GEXMAN informou que a Gerência Manaus era uma das Gerências executivas da Região V que estava como o TME (Tempo Médio de Espera) mais preocupante. O retrato desse indicador apontava em setembro de 2008 índices bastante elevados. O TME foi criado após a instalação da Central de Atendimento 135, que foi uma das primeiras medidas adotadas pelo INSS no combate às filas nas portas das Agências da Previdência Social. O agendamento por telefone reduziu a fila presencial mas, criou uma enorme fila virtual. Para acompanhamento dessa fila virtual é que foi criado o TME. Há uma ressalva a se fazer em relação à Gex Manaus. O Amazonas que é a abrangência da Gex Manaus possui 3.221 mil habitantes e destes, 1.649 mil residem em Manaus, ou seja, metade da população do Estado concentra-se na capital. Das 16 agências fixas que possuímos, 7 estão na Capital e nove estão no interior. Em face da urgência no tratado do TME, a ação empreendida no âmbito da Gex Manaus concentrou-se na Capital, para onde foram convocados 14 servidores das demais Gerência da Região V. Assim, tivemos participantes nesse esforço da Gex Boa Vista, Tocantins, Goiânia, Macapá, Distrito Federal, Campo Grande, Cuiabá e até da Gex Juazeiro. A ação chamou-se Ação TME Manaus e teve como patrocinador, a Gerência Regional de Brasília e a coordenação foi da Divisão de Atendimento em parceria com as demais gerências executivas que colaboraram com o esforço. Os benefícios que dependiam de perícia médica estavam com as agendas com tempo médio de espera em torno de 5 dias, portanto a ação concentrou-se no benefícios que não dependiam de perícia. O trabalho adotou a seguinte metodologia: Os 14 servidores convocados foram distribuídos em duplas para cada uma das APSs da Capital. Em cada dupla, um servidor concentrou-se na antecipação da agenda enquanto o outro trabalhava em uma nova agenda, aberta especialmente para ele e dessa forma, combatia-se “fila virtual” pelas duas extremidades, enquanto as agências funcionavam normalmente, atendendo a demanda com regularidade. A lógica desse processo era de que, a “fila virtual” encontrava-se estável, isto é, as APS conseguiam diminuí-la, mas também ela não crescia descontroladamente. Então, um esforço concentrado deveria reduzi-la a níveis aceitáveis e ali ficariam estabilizadas, como historicamente assim foi identificado. A Diretoria de Atendimento criou uma nova agenda e cada APS estruturou um grupo formado de servidores e estagiários para ligar para os clientes agendados e lhes oferecer a antecipação do

atendimento. Período dos trabalhos: A ação teve início no dia 29 de setembro e conclusão no dia 28 de novembro de 2008. Cada servidor convocado atendeu a uma agenda contendo 10 serviços agendados por dia, assim, cada servidor atendeu: 10 agendamentos por dia (seja de agenda nova ou de antecipação), 50 agendamentos por semana. Foram no total de 44 dias úteis, totalizando 440 atendimentos por servidor no período. Portanto, o total de atendimentos pela equipe foi de 6160, considerando os 14 servidores convocados. Carlos Myrria concluiu a abordagem do tema dizendo que o desafio agora é o de implementar uma ação com essa mesma metodologia no interior do estado, tarefa esta que está na pauta da Gerência Executiva para implementação no início do ano de 2009. Ainda se referindo o atendimento, Carlos Myrria anunciou que está programadas a instalação de mais 5 agências no interior do Estado do Amazonas (Humaitá, Borba, Barcelos, São Gabriel da Cachoeira e Santo Antônio do Iça). Porém, o Ministro da Previdência José Pimentel deflagrou um plano especial para o Estado do Amazonas que deverá ser contemplado com a instalação de 16 novas Agências. A primeira dela deverá ser instalada no município de Lábrea, município visitado recentemente pelo ministro. Além das agências fixas o ministro está implementado as atividades realizadas por meio de convênios como é o caso do atendimento previdenciário prestado pelo Barco PAI e pelos navios da Marinha do Brasil. O conselho Muni Lourenço Silva Júnior (FAEA) pediu a palavra para propor aos membros do Conselho a aprovação de moção de reconhecimento pelo competente trabalho desenvolvido pelo Ministro da Previdência Social, junto aos parlamentares para que sejam envidados esforços no sentido de garantir recursos orçamentários necessários à expansão da rede de Agências da Previdência Social em todo o país, a fim de que seja possível maior interiorização e melhoria do atendimento prestado pelo INSS. A proposta foi aceita por unanimidade, ficando a Secretaria do Conselho incumbida de repassar o texto, por e-mail, da Moção para aprovado dos conselheiros e, feitos os ajustes, encaminhá-lo ao Conselho Nacional de Previdência Social.

VI. COMUNICADOS

Cumprida a Ordem do Dia a presidente passou às comunicações breves, dando ciência aos conselheiros que no material distribuindo no início da reunião estava um Quadro Resumo das Reuniões do Conselho realizadas no ano de 2008 e um CD rom com as apresentações de cada um dos temas.

VII. DEFINIÇÃO DA PAUTA DA PRÓXIMA REUNIÃO

A próxima reunião do CPS está agendada para o dia 28/01/2009. O tema a ser abordado será definido posteriormente.

VIII. ENCERRAMENTO

Nada mais havendo a tratar, a presidente titular deste Conselho, Iguacy Cunha, agradeceu a presença de todos e declarou encerrada a 19ª Reunião do Conselho de Previdência Social da Gerência-Executiva Manaus. Para constar, eu, Maria do Carmo Pereira de Castro, servidora secretária deste Conselho, lavrei a presente ata.

Manaus, 26 de novembro de 2008

Iguacy Silva da Cunha
Presidente do CPS