



PREVIDÊNCIA SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

**ATA DA 35ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO
DA PREVIDÊNCIA SOCIAL EM MANAUS**

DATA: 28/03/2012

HORA: 15h00

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

I. PRESENÇAS/AUSÊNCIAS

Presentes

CONSELHEIROS :

Representação do Governo

Bergson Benjamin de Melo (Titular)- Gerente Executivo do INSS
Ana Amélia Lobo Nogueira (Suplente) – Gerência-Executiva do INSS
Victor Orsine Victoria (Suplente)

Representação dos Trabalhadores

Maria Lucinete Nicácio de Lima (Suplente) Sindicato dos Trabalhadores e
Trabalhadoras Rurais do Careiro, Manaus e Iranduba
Gerardo Lima Bezerra - Sindicato dos Trabalhadores e Trabalhadoras Rurais do
Careiro, Manaus e Iranduba.

Representação dos Empregadores

Renato Aguiar Dias (Titular) – FECOMÉRCIO-AM / Federação do Comércio no Estado
do Amazonas.

Ausentes

CONSELHEIROS :

Representação do Governo Federal

Alzemir Alves de Vasconcelos (Titular) – Receita Federal do Brasil



PREVIDÊNCIA SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Daniel Ibiapina Alves (Titular) - Procuradoria Federal Especializada

Representação dos Trabalhadores

Maria Jackeline Costa Barbosa (Titular) – Sindicato dos Empregados de Agentes Autônomos do Comércio e Serviços do Estado do Amazonas.

Representação dos Empregadores

Frank do Carmo Souza (Titular) – FIEAM – Federação das Indústrias do Estado do Amazonas.

Representação dos Aposentados e Pensionistas

João Henriques Ferreira Neto (Titular) Justificou ausência.
Milton Abreu Prudente Costa

Convidados :

Gerardo Lima Bezerra - representante do Sindicato dos Trabalhadores Rurais do Careiro, Manaus e Iranduba (não conselheiro).

II – ABERTURA

A 35ª Reunião Ordinária do Conselho da Previdência Social da Gerência -Executiva Manaus teve início com a apresentação de boas-vindas pelo presidente do CPS Manaus, Bergson Benjamin de Melo, Gerente-Executivo do INSS no Amazonas. Após os votos de boas-vindas aos seus pares o conselheiro presidente afirmou que o tema a ser abordado na reunião: Sala de Monitoramento do INSS é um dos atuais orgulhos da Previdência Social.

III – APROVAÇÃO DA ATA DA REUNIÃO ANTERIOR

Dando sequência à reunião Bergson Melo consultou os conselheiros participantes da 34ª Reunião Ordinária se poderia considerar aprovada a Ata encaminhada previamente pela Secretaria do Conselho. Tendo sido a resposta afirmativa, o presidente do CPS deu sequência à 35ª Reunião Ordinária pedindo que a Secretária do Conselho apresentasse a sugestão de Ordem do Dia.

IV – APROVAÇÃO DA ORDEM DO DIA

Aprovada a Ordem do Dia, a reunião prosseguiu com a palavra sendo passada para a servidora/conselheira Ana Amélia Lobo Nogueira, Chefe da Seção de Atendimento da Gerência-Executiva Manaus.



PREVIDÊNCIA SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

V – APRESENTAÇÃO DO TEMA

A palestrante, chefe da Seção de Atendimento da Gerência-Executiva Manaus, iniciou a abordagem do tema dizendo que a Sala de Monitoramento foi criada em 2009 com o objetivo de aperfeiçoar as estratégias de gerenciamento, auxiliando os servidores nos desafios diários, permitindo ao gestor de forma proativa, melhorar cada vez mais o atendimento ao público. Ana Amélia lembrou que durante a conferência anual de alto nível da Parceria para Governo Aberto realizada no dia 17/03/2012, a presidente Dilma Rousseff destacou o sistema de gestão da Previdência Social, lembrando que por meio da Sala de Monitoramento do INSS, é possível acompanhar as mais de 250 mil pessoas que solicitam atendimento diário nas Agências da Previdência Social. As informações disponibilizadas na Sala de Monitoramento do INSS viabilizaram o fim das filas e a redução do tempo decorrido para a concessão de benefícios como aposentadoria ou atendimento da perícia médica. Por meio da Sala de Monitoramento é possível acompanhar qual a solicitação do segurado, quanto tempo ele esperou para ser atendido e por quem foi atendido. É possível também averiguar o nível de satisfação do segurado em relação ao atendimento oferecido nas 1.265 agências da Previdência Social (APS) em todo o país. No caso específico do estado do Amazonas : 17 APS sendo 7 na capital e 10 no interior. A palestrante afirmou, também, que se trata de uma ferramenta para aperfeiçoar a atuação dos gestores, uma vez que todos tem acesso às informações disponibilizadas pela sala, e podem verificar as distorções no atendimento, ajustando a oferta de vagas em cada serviço disponível nas agências. Pedindo a palavra, o presidente do CPS informou que no dia 1 de março teve início, em caráter experimental, o turno estendido nas agências da Previdência social, que tem agora dois turnos de atendimento, com portas abertas das 7h00 à 17h00. Ainda a respeito do atendimento, o presidente falou sobre o Plano de Ação elaborado para 2012, embasado nas necessidades de recursos humanos e equipamentos e sistemas, lembrando que todas as melhorias conquistadas nos indicadores, avaliados mensalmente, refletem positivamente no atendimento ao segurado, sem que o servidor ganhe qualquer prêmio por isso. Ainda segundo ele, nas agências da Previdência Social o quantitativo ainda não atende a necessidade e o que existe não está localizado onde é para estar porque o recurso humano é muito escasso. Dos 126 servidores solicitados, o Amazonas recebeu apenas 33 aprovados no último concurso (26 administrativos e 7 médicos). Voltando ao tema, o presidente disse que a Sala de Monitoramento é um instrumento importante para a transparência da informação pública, lembrando que antes, informações sobre o cotidiano das agências eram restritas a algumas pessoas e que, com esta nova ferramenta, qualquer servidor do INSS tem acesso às informações e pode auxiliar no atendimento das agências. Na sequência, a palavra foi repassada novamente à conselheira Ana Amélia que concluiu sua apresentação explicando o funcionamento da Sala de Monitoramento, destacando que os dados são disponibilizados em vários painéis a cada 15 minutos, o que permite acompanhar os indicadores de atendimento e saber quando, como e porquê uma agência não está funcionando ou a prestação do serviço está lenta. Além disso, é possível acompanhar o número de pessoas que estão esperando para serem atendidas, o tempo médio, a duração do atendimento e os gastos de cada agência. Pedindo a palavra o conselheiro Renato Dias cumprimentou a palestrante e ressaltou a falta de informação da sociedade em relação à existência da Sala de Monitoramento do



PREVIDÊNCIA SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

INSS. Propôs levar a apresentação do tema a uma reunião da Federação das Indústrias do Amazonas (FIEAM), sugestão aceita pela chefe da Seção de Atendimento. Em seguida, o convidado Gerardo Bezerra elogiou a ferramenta, mas destacou que uma questão importante a ser considerada é Recursos Humanos nas agências. Sugeriu que fossem sistematizadas algumas informações para que o segurado rural possa utilizar melhor o serviço oferecido pelo INSS. Afirmou que os trabalhadores rurais ligados ao Sindicato dos Trabalhadores Rurais do Careiro, Manaus e Iranduba buscam sempre a APS Porto porque confiam mais nas informações prestadas ali. A esse respeito o presidente do CPS informou que não há mais APS especialista em determinado benefício e que o segurado não deve aceitar reagendamento para outra agência. Foi sugerida a elaboração de matéria para imprensa esclarecendo que o segurado tem liberdade para escolher onde que ser atendido, uma vez que todas as unidades de atendimento prestam os mesmos serviços. Concluída a apresentação e os questionamentos, o conselheiro presidente cumprimentou e agradeceu a conselheira Ana Amélia Lobo Nogueira pela competente explanação. Na sequência prosseguiu à reunião passando às comunicações breves.

VI – COMUNICAÇÕES BREVES

No espaço da reunião dedicado às comunicações breves o conselheiro presidente ratificou a implantação do horário estendido, afirmando que o objetivo da iniciativa é facilitar a vida do segurado, mas que dependendo do comportamento dos públicos (interno e externo), após a avaliação de seis meses de funcionamento, as agências poderão retornar o horário de atendimento anterior, com os servidores voltando a trabalhar 8 horas. No mesmo espaço o presidente apresentou a proposta de Calendário de Reuniões da Gerência-Executiva Manaus, proposta que foi aceita, por unanimidade, pelos conselheiros.

VII– DEFINIÇÃO DA PAUTA DA PRÓXIMA REUNIÃO

Após haver franqueado a palavra, Bergson Melo solicitou aos demais conselheiros que sugerissem o tema a ser abordado da 35ª Reunião Ordinária do CPS/AM. O tema escolhido foi **“A estrutura do INSS no Estado do Amazonas”**. A próxima reunião do CPS foi agendada para o dia 30 de maio de 2012.

VII - ENCERRAMENTO

Nada mais havendo a tratar o conselheiro presidente agradeceu a presença de todos e declarou encerrada a 35ª Reunião do CPS da Gerência Executiva Manaus. Para constar, eu, Maria do Carmo Pereira de Castro, servidora secretária deste Conselho, lavrei a presente Ata.

Manaus, 28 de março de 2012

Bergson Benjamin de Melo
Presidente do CPS/GEXMAN



PREVIDÊNCIA SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL