



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
ATA DA 61ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DA
GERÊNCIA-EXECUTIVA DO INSS EM JOINVILLE

Data: 25/06/2015

Horário: 14h30min

Local: Nove de Março 241 – Centro

I – PRESENÇAS

CONSELHEIROS

Representantes do Governo:

- INSS/Gerência Executiva em Joinville/SC – Káthia Maria Moreira Braga-Titular
- INSS/Gerência Executiva em Joinville/SC- Kelly Eliane Benzak -suplente

Secretárias Executivas:

- INSS/Gerência Executiva em Joinville/SC- Andreia Cavalcante Cortez
- INSS/Gerência Executiva em Joinville/SC- Francieli Cristina Dal Santo

Representantes dos aposentados e pensionistas:

- Sindicato dos Aposentados e Pensionistas de Canoinhas – Nivaldo Moreira – Titular
- Sindicato dos Aposentados e Pensionistas de Joinville– Luiz Carlos Freitas – Titular
- Sindicato dos Aposentados e Pensionistas de Joinville - Antenor Rivaldo da Silva Júnior – Suplente

Representantes dos Trabalhadores:

- Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias e Oficinas Mecânicas de Joinville e Região- Evangelista dos Santos -Titular
- Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias e Oficinas Mecânicas de Joinville e Região- Jaqueline Duarte-Suplente

Representantes dos Empregadores:

- Sindicato Rural de São Bento do Sul -Martim Gruber – Titular

II-CONVIDADOS

INSS/Gerência Executiva em Joinville/SC- Dayse Mary P.P.Rodrigues

III – APROVAÇÃO DA ATA DA REUNIÃO ANTERIOR

Realizada leitura da Ata da 60ª da reunião ordinária deste CPS, ocorrida em 19 de junho de 2015, aprovada sem restrições.

IV – APROVAÇÃO DA ORDEM DO DIA

Aprovada a seguinte ordem nesta reunião:

- Apresentações
- Apresentação: “A página da Previdência Social e as formas de acesso pelos canais remotos”- Dayse Mary. P.P. Rodrigues- Chefe da Seção de Atendimento.
- Pauta da próxima reunião
- Informes
- Encerramento

V – ABERTURA

A secretária executiva do Conselho de Previdência Social de Joinville, Sra. Andreia Cavalcante Cortez abriu a reunião cumprimentando a todos e realizando as devidas apresentações. Na sequência, fez a leitura e aprovação da ata de número 60, sem ressalvas. Foi realizada leitura da ordem do dia. Sra. Dayse realizou apresentação da página da Previdência Social como instrumento favorecedor ao acesso a serviços previdenciários pela comunidade. Sra. Dayse referiu ser esta uma possibilidade de agilizar as demandas dos segurados diante do reduzido quantitativo de servidores do INSS, e diminuindo o tempo de espera para acesso ao serviços. Fez ressalva sobre serviços que podem ser ofertados por outras instituições, a exemplo bancos, bem como de demandas que chegam ao INSS que não são de ordem previdenciária. Ressaltou que os cidadãos tem receios em utilizar a página da Previdência Social e acabam se dirigindo às APS, o que aumenta o tempo médio de espera para serviços que rapidamente poderiam ser resolvidos. Informou que o site da Previdência Social foi reformulado visando torná-lo mais didático ao público através do ícone “Agência Eletrônica”. Em seguida, demonstrou o passo a passo de alguns serviços, a exemplo dos agendamentos. Ressaltou a necessidade de incentivar o uso da página pela comunidade, inclusive refere que os serviços virtuais da Previdência Social podem ser utilizados por pessoas com deficiência visual. Listou serviços com necessidade de agendamento e que podem ser facilmente

realizados pelo site, tais como aposentadorias, auxílio reclusão, benefícios assistenciais, certidão por tempo de contribuição, salário maternidade, dentre outros. Trouxe preocupações com a inclusão da concessão do benefício “seguro defeso pelo INSS”, uma vez que gera aumento de demanda de trabalho, sem no entanto aumentar o quantitativo de servidores. Aos segurados sem familiaridade com o uso da internet, Sra. Dayse sugeriu contato com a central 135 para auxílio. Sr. Freitas mencionou dificuldades em utilizar as ferramentas da Internet. Diante desta colocação, Sra. Dayse se dispôs a entregar folheto impresso com o passo a passo dos principais serviços ofertados na página da Previdência Social. Sr. Evangelista trouxe dúvida quanto a carta de concessão, sendo devidamente esclarecido sobre os procedimentos pela servidora Kelly. Sr. Antenor trouxe queixa de falha na comunicação a uma segurada, o que gerou deslocamentos desnecessários pela mesma. Sra. Dayse orientou que, nestas situações, seja solicitado o nome do servidor que prestou o atendimento para que se possa melhorar a efetividade da comunicação/orientações. Sr. Evangelista traz questionamento sobre o CadSenha e situação de cadastro de vínculos do segurado. Sra. Kelly prontamente esclareceu sobre os procedimentos necessários. Sra. Dayse mencionou que a solicitação de alguns serviços é condicionada ao uso do CADsenha. Para ter acesso a este serviço é necessário realizar agendamento. Sr. Martins questionou se há possibilidade da secretária do sindicato retirar senhas para vários outros segurados. Sra. Dayse explicou que não é possível, por se tratar de senha pessoal e intransferível. Sra. Kathia sugeriu que a secretária do sindicato de aposentados e pensionistas venha ao INSS para ser orientada a como agendar o serviço, e com isso auxiliar os demais colegas do sindicato. Sra. Kathia ainda reforça a importância de incentivar o uso destas ferramentas pela população de modo a reduzir o tempo de espera pelos serviços previdenciários. Sra. Dayse menciona o serviço de Ouvidoria, o qual é um canal para o cidadão realizar reclamações e elogios. Realizou sugestão de que o Conselho da Previdência de Joinville recomende ao setor de comunicação social a divulgação dos informes e atualizações previdenciárias também aos sindicatos. Sra. Dayse abordou sobre o serviço 135, e mencionou ser um serviço de excelência em tele atendimento, com segurança de informação, ligações monitoradas por amostragem e gravadas, podendo o cidadão solicitar cópia da gravação mediante recurso. Atendentes são treinados e seguem roteiro de atendimento padronizado pelo INSS, a fim de evitar falhas na comunicação. Sra. Dayse orientou a evitar ligações em horário comercial, de modo a facilitar o acesso a esse serviço. Sra. Kathia trouxe a sugestão de uso de vídeo informativo na APS enquanto os segurados aguardam atendimento. Sra. Dayse explicou que tal procedimento será possível somente após mudanças no SGA. Sugere-se distribuições de folders. Sra. Dayse informa sobre a importância do PEP-Programa de Educação Previdenciária- o qual encontra-se com ações restritas devido falta de servidores no quadro da instituição. Sra. Kathia mencionou que as atividades do PEP são voluntárias, ou seja, não há pagamento de diárias pelo deslocamento do servidor o qual

precisa executar tais tarefas em fins de semana e/ou após o expediente. Sr Evangelista questionou sobre o formulário PPP e alteração do prazo para concessão de auxílio doença de 30 para 15 dias novamente, bem como se haveria algum pagamento retroativo às empresas. Sra. Kelly forneceu os devidos esclarecimentos. Sra. Dayse entregou aos presentes folders informativos sobre o passo a passo de serviços básicos presentes na página da Previdência Social. Na ocasião Sra. Dayse também se comprometeu a encaminhar ao e-mail do Conselho da Previdência as filipetas com o passo a passo para a extração do DCB nos maiores bancos de Joinville, para posterior encaminhamento aos interessados. Sr. Evangelista solicitou o envio dos mesmos também via e-mail, sendo acatada a sugestão de divulgá-los nas páginas dos sindicatos, desde que garantida a originalidade do conteúdo. Como pauta para a próxima reunião de 27/08/2015 ficou acordada a discussão sobre o tema seguro defeso e medida 85/95.

VII – ENCERRAMENTO

Sem mais nada a tratar, encerra-se a 61ª reunião ordinária do Conselho da Previdência Social da Gerência Executiva de Joinville, Para constar, eu, Francieli Cristina Dal Santo, lavro a presente ata.

Joinville/SC, 25 de junho de 2015.

Francieli Cristina Dal Santo
Secretária Executiva CPS- Gerência Joinville/SC

Conselho da Presidente Conselho Presidente do CPS
- GEX/JVL/SC