INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

PORTARIA Nº 271 /DIRAT/INSS, DE 9 DE OUTUBRO DE 2020

Estabelece regras para operacionalização e acompanhamento do Programa de Gestão, na modalidade de teletrabalho em regime de execução integral ou parcial, no âmbito da Diretoria de Atendimento e áreas vinculadas tecnicamente.

O **DIRETOR DE ATENDIMENTO DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS**, no uso das atribuições que lhe confere o Decreto nº 9.746, de 8 de abril de 2019, artigo 14, bem como o que consta no Processo SEI nº 35014.256683/2020-35,

RESOLVE:

Das disposições preliminares

Art. 1º Estabelecer procedimentos para a adesão facultativa ao Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho, em regime de execução integral e parcial, autorizado pela Portaria nº 1038/PRES/INSS, de 7 de outubro de 2020, e pela Instrução Normativa nº 65/SGP/SEDGG/ME, de 30 de julho de 2020.

Da participação

Art. 2º Poderão aderir ao teletrabalho todos os servidores da Diretoria de Atendimento - DIRAT, das Divisões de Gestão do Atendimento - DIVATs nas Superintendências Regionais e dos Serviços ou das Seções de Atendimento - SERATs/SEATs nas Gerências-Executivas.

Art. 3º Os servidores portariados para desempenhar as atividades de supervisão dos atendimentos no chat da assistente virtual do INSS, estão aptos a solicitar adesão ao Programa de Gestão pela Diretoria de Atendimento.

§ 1º Os supervisores dos atendimentos no chat da assistente virtual deverão atuar em regime de dedicação exclusiva na atividade de prestar monitoria e mentoria no chat[1] .

§ 2º Os supervisores deverão estar disponíveis na plataforma do chat diariamente, por toda sua jornada de trabalho definida no SISREF, de acordo com as atividades definidas na Tabela B do Anexo I.

§ 3º Por ocasião do encerramento da designação para o desempenho das atividades mencionadas no **caput**, o servidor será desligado do Programa de Gestão.

Das etapas para a adesão ao Programa de Gestão

Art. 4º O servidor poderá aderir ao Programa de Gestão, por meio de criação de tarefa específica no Gerenciador de Tarefas - GET, no período de 13 de outubro de 2020 a 16 de outubro de 2020.

§ 1º Cada Superintendência Regional - SR e Gerência-Executiva receberá os pedidos de adesão dos servidores da DIVAT e SERATs/SEATs de sua região e remeterá a lista consolidada em até o dia 20 de outubro de 2020**,** para homologação e publicação de portaria com o resultado pela Diretoria de Atendimento - DIRAT.

§ 2º O servidor não habilitado poderá interpor recurso junto à chefia imediata, por meio de tarefa própria no GET, no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da publicação do ato de homologação pela DIRAT.

§ 3º Ocorrendo de interposição de recurso, a DIRAT publicará lista final de participantes em 28 de outubro de 2020.

§ 4º Para a homologação da adesão do servidor ao teletrabalho, serão observados os casos de impedimento previstos na Portaria nº 1038/PRES/INSS, de 2020, e na Instrução Normativa nº 65/SGP/SEDGG/ME, de 2020.

Art. 5º A data do início do exercício dos servidores constará no ato de designação publicado pela Diretoria de Atendimento.

§ 1º O servidor deverá assinar, previamente ao início de suas atividades, o Termo Ciência e Responsabilidade para Participação nas Atividades de Teletrabalho e elaborar Plano de Trabalho, constante no Anexo II, com a chefia imediata.

§ 2º O início do exercício dos servidores que estejam em licença ou afastamento legal, considerado como efetivo exercício, será no dia subsequente à data de seu retorno.

Art. 6º A Diretoria de Atendimento poderá abrir prazo para adesão ao Programa de Gestão a cada 2 meses.

Das obrigações do servidor em teletrabalho

Art. 7º São deveres do servidor participante do teletrabalho:

I - cumprir a meta de desempenho estabelecida no plano de trabalho;

II - atender às convocações para comparecimento, sempre que houver interesse da administração, respeitando os prazos de antecedência definidos nos arts. 10 e 11 da Portaria nº 1038/PRES/INSS, de 2020;

III - acompanhar a caixa de correio eletrônico institucional, nos dias úteis;

IV - manter telefones de contato permanentemente atualizados e ativos nos dias úteis, no horário de funcionamento da unidade de lotação;

V - responder às mensagens eletrônicas e vídeochamadas encaminhadas por aplicativos de mensagem;

VI - manter a chefia imediata informada acerca da evolução do trabalho e de eventuais dificuldades que possam retardar ou prejudicar seu andamento;

VII - participar das atividades de orientação, capacitação e acompanhamento ao teletrabalho promovidas pela Diretoria de Atendimento;

VIII - comunicar à chefia imediata ocorrência de enfermidade durante o período de execução do trabalho remoto e da protocolização do pedido de licenças;

IX – providenciar, às suas expensas, estrutura física e tecnológica necessária e adequada à realização do trabalho remoto, notadamente computador com acesso à rede mundial de computadores com as configurações mínimas indispensáveis à execução das tarefas;

X – não permitir, sob qualquer forma, a interferência de terceiros ou a sua participação nos trabalhos que estejam sob a sua responsabilidade;

XI – registrar no sistema GET as tarefas referentes as atividades realizadas para aferição de atingimento de produtividade.

Do Desligamento

Art. 8º O desligamento do teletrabalho ocorrerá nas seguintes hipóteses:

I - pelo não atingimento meta, definida no art. 20 da Portaria nº 1038/PRES/INSS, de 2020, por 2 (dois) meses consecutivos ou 4 (três) meses intercalados no período de 12 (doze) meses;

II - por desobediência de qualquer dos deveres estabelecidos no art. 7º;

III - pela finalização ou descontinuidade do programa de teletrabalho;

IV - no interesse da Administração ou por necessidade da prestação de serviços presenciais; e

V - a pedido do servidor, a qualquer tempo e independentemente de justificativa.

§ 1º Caberá recurso à chefia imediata, no prazo de 3 dias contados da ciência, quando houver desligamento nas hipóteses descritas nos incisos I a IV.

§ 2º A chefia imediata se não reconsiderar a decisão no prazo de cinco dias, encaminhará à autoridade imediatamente superior para decisão no prazo de 5 dias.

§ 3º Não caberá ressarcimento de eventuais despesas, de nenhuma espécie, para o servidor em razão do desligamento do trabalho remoto.

Art. 9º Fica delegada para cada SR e GEX a responsabilidade pelo desligamento dos servidores em teletrabalho da DIVAT e SERATs/SEATs de sua região.

Art. 10. O servidor desligado deverá retornar às atividades presenciais a partir do primeiro dia do mês subsequente ao da publicação da portaria de desligamento.

Do regime de execução e da meta de desempenho

Art. 11. As atividades poderão ser realizadas integralmente de forma remota ou em regime de execução parcial, dispensando o registro de frequência.

§ 1º O servidor que optar pelo regime de execução parcial deverá comparecer 2 (dois) dias por semana de forma presencial, devendo executar jornada normal nos dias presenciais, com o registro de frequência no SISREF.

§ 2º Os supervisores do chat somente poderão aderir ao teletrabalho em regime de execução integral.

Art. 12. Os ocupantes de DAS/FCPE 1 a 4 poderão pactuar a aferição de produtividade por produto, compatível com a jornada de 8 horas diárias e em equivalência da meta ordinária, nos termos do art. 25 da Portaria nº 1.020 /PRES/INSS, de 2020.

Parágrafo único. Para os servidores não enquadrados no **caput** a aferição de produtividade observará a tabela de atividades definida pela Portaria nº 1038/PRES/INSS, de 2020.

Art. 13. As atividades a serem desempenhadas pelos servidores e que constarão no Plano de Trabalho estão listadas nas Tabelas do Anexo I.

Art. 14. O servidor em trabalho remoto terá incremento de produtividade de 30% (trinta por cento), para o regime de execução integral, e de 10% (dez por cento), para o regime de execução parcial, em relação a meta ordinária prevista no art. 20 da Portaria nº 1038/PRES/INSS, de 2020.

§ 1º O servidor que não atingir a meta estará sujeito de descontos da remuneração, observando-se as regras estabelecidas pela Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração-DGPA em ato próprio.

§ 2º A possibilidade de compensação da jornada em razão de insuficiência de desempenho será aplicada conforme regulamentação da DGPA.

§ 3º As competências que forem devidamente compensadas serão desconsideradas.

Art. 15. A gestão e o acompanhamento dos resultados serão realizados por meio do sistema informatizado GET, sendo que cada entrega será avaliada pela chefia imediata ou autoridade delegada, na forma do Anexo II, considerada a unidade de exercício do servidor e as regras definidas na Portaria nº 1038/PRES/INSS, de 2020.

Das convocações para comparecimento

Art. 16. Os servidores em regime parcial ou integral poderão ser convocados pela chefia imediata, para participação em reuniões, grupos de trabalho, supervisão técnica, atividades de orientação, capacitação e em qualquer situação de interesse da Administração, desde que observado os prazos mínimos fixados nos arts. 10 e 11 da Portaria nº 1038/PRES/INSS, de 2020.

Parágrafo único. As reuniões para monitoramento, alinhamento e supervisão serão realizadas preferencialmente por meio de videoconferência.

Art. 17. As chefias imediatas deverão realizar monitoramento periodicamente para alinhamento da execução das atividades, de acordo com a opção informada no Anexo I

Das disposições finais

Art. 18. O servidor que passar a integrar a DIRAT, DIVAT ou SERAT/SEAT e for oriundo de área participante do programa de gestão tratado na Portaria nº 1038/PRES/INSS, de 2020, deverá cumprir jornada presencial na nova unidade por 1 (um) dia, para aderir ao teletrabalho.

Parágrafo único. O servidor não oriundo de área participante do programa de gestão tratado na Portaria nº 1038/PRES/INSS, de 2020, deverá aguardar nova abertura de prazo para adesão ao teletrabalho junto as áreas definidas nesta Portaria.

Art. 19. Os casos omissos nesta Portaria serão resolvidos pelo Diretor de Atendimento.

Art. 20. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOBSON DE PAIVA SILVEIRA SALES
Diretor de Atendimento

Publicada no Boletim de Serviço nº 195, de 9.10.2020

Documento assinado eletronicamente por **JOBSON DE PAIVA SILVEIRA SALES**, **Diretor(a)**, em 09/10/2020, às 16:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1928233** e o código CRC **1293FE7E**.

ANEXO I
PORTARIA Nº 271 /DIRAT/INSS, DE 9 DE OUTUBRO DE 2020

TABELA A - ATIVIDADES LIGADAS À DIRETORIA DE ATENDIMENTO/DIVISÃO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO/AO SERVIÇO/ À SEÇÃO DE ATENDIMENTO

ATIVIDADE/NOME DO SERVIÇO
Atualizações de Base de Dados SDC
Concessão e Gestão de Acessos ao GERID, GPA, GID e GERID MTE
Configuração de Servidores no SAG Gestão
Distribuição, Validação e Acompanhamento de Manifestações na Ouvidoria (SouWeb)a
Gestão de Agendas/Vagas de Atendimento (SAG Gestão)
Monitoramento do Upload Assíncrono e Exigência Offline (SAT Central)
Monitoramento e detecção de erros de sistemas do Atendimento
Orientação quanto aos Fluxos e Sistemas de Atendimento
Prospecção para Acordos de Cooperação Técnica (Forma Remota)
Registro e Monitoramento de SIM
Suporte aos Sistemas de Atendimento (GET, GET Gestão, SAG Gestão, SAG, SAT, SAT Central)
Suporte ao Acordos de Cooperação Técnica (Forma Remota)
Pedido de Reconsideração do Indeferimento da Adesão Programa de Gestão na Modalidade Semipresencial
Autorização de Pagamento - Cadastro e encaminhamento no APWeb
Ações para expansão da rede de atendimento
Acompanhar da equalização da força de trabalho, estoque de tarefas e produtividade das ELABs/CEABs
Acompanhar dos convênios de PREVCIDADE
Acompanhamento das atividades do plano de ação
Acompanhamento de Indicadores ITC-GDASS
Acompanhamento de Indicadores Mobilização
Acompanhar e controlar a qualidade dos serviços prestados pelas Centrais 135
Acompanhar indisponibilidade e instabilidade nos sistemas do atendimento
Analisar os resultados obtidos nas pesquisas de satisfação dos usuários das Centrais 135
Atividades de Gestão e Acesso ao Sistema – Chat
Cadastrar /alterar/excluir unidades orgânicas no SDC Gestão
Cadastrar/alterar/excluir feriados no SDC Gestão
Cadastrar/alterar/excluir zona de influência no SDC Gestão
Conferir se os sistemas previdenciários e da Central 135 estão funcionando corretamente
Configuração do sistema SAT
Controle das Designações e desligamentos dos servidores nas Centrais de Análise
Controle e distribuição de orçamento para ações do atendimento
Desativar senhas de funcionários afastados da empresa por mais de 30 (trinta) dias
Distribuir tarefas aos servidores pelo GET GESTÃO
Estudar as regras de negócio dos sistemas do atendimento
Estudar demanda do atendimento de APS/GEX/SR/BRASIL
Excluir o acesso ao sistema Plenus após o desligamento dos funcionários da empresa contratada

Estudo de viabilidade de criação e encerramento de unidades da Previdência Social
Execução de plano de ação
Fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais, trabalhistas e previdenciárias
Gestão do Estoque de Tarefas em Conjunto com ELAB MAN, ELAB RD, ELAB DJ e APS (GET Gestão)
Liberação de orçamento
Mapear necessidades de ações em lote
Monitorar atendimento de demanda por outras áreas
Monitorar atendimento nos sistemas de dados
Sugestão/criação/alteração/exclusão de serviço/fluxo para atendimento presencial
Sugestão/criação/alteração/exclusão de serviço/fluxo para atendimento remoto
Definição das regras de negócio para alimentação de Painel
Elaboração de campanhas/programas/projetos
Execução de campanhas/programas/projetos
Notificar a Div. de Gestão das Centrais de Atendimento sobre incidentes ocorridos nas Centrais 135
Realizar a monitoria das ligações recebidas pelas Centrais 135
Acompanhamento de fechamento das faturas mensais das centrais 135
Atender demanda das áreas para realização de ativo pela Central 135
Atender demandas da PFE, Diretorias, Gerências Executivas e Agências da Previdência Social – APS
Autorização de pagamento das faturas mensais das Centrais 135
Autorizar trânsito de profissionais externos nas dependências do call center (Manutenções diversas)
Auxiliar os gestores quanto à fiscalização do objeto dos contratos das Centrais 135
Calcular glosas oriundas de pausas utilizadas em quantitativo superior ao autorizado
Confecção de planilha de custos para contratação de novas Centrais 135
Construção de Estudo Técnico Preliminar - ETP para contratação de novas Centrais 135
Criar, alterar e adequar os roteiros de atendimento dos operadores das Centrais 135
Demandar e validar serviços relacionados às Centrais 135
Disponibilização de gravações dos atendimentos da Central 135 através do E-Integração
Emissão de parecer sobre glosas contratuais
Emissão de parecer sobre glosas contratuais
Emissão de parecer sobre prorrogação de contrato
Solicitação de gravação de atendimentos às empresas contratadas
Solicitar/encaminhar solicitação de gravação de atendimento 135
Tramitação de Pedidos de Gravação do 135 (E-Integração)
Elaboração de atos normativos
Elaboração de consulta, relatório, roteiro, despacho e outros
Elaboração de modelos de documentos/expediente a serem trabalhados no ACT
Elaboração de Minutas e Ofícios de Respostas
Elaboração de normativos (minuta de portaria, resolução, etc)
Elaboração de nota técnica
Elaboração de ofícios e respostas de órgãos externos ou internos de assuntos de diversos
Elaboração de Termo de Referência
Acompanhamento, Suporte e Resposta à solicitações (via canais remotos)
Acompanhamento Processo SEI
Acompanhamento, Suporte e Resposta via E-mail

Acompanhar Acordos de Cooperação Técnica
Acompanhar a homologação de frequência no período aberto para chefias
Recepcionar e analisar processos no SEI - média complexidade
Recepcionar e analisar processos no SEI –baixa complexidade
Responder Processo SEI com consultas a sistemas e normas
Solicitar e recepcionar documentação para cadastro de usuário externo no SEI
Redigir ata de reunião no SEI e colher assinatura dos participantes
Atendimento às recomendações da Procuradoria Federal Especializada - PFE
Criação/atualização de documentos técnicos
Desenvolvimento de fichas técnicas de indicadores
Elaboração de nota técnica
Participação em Projetos Externos à área do Atendimento
Pré-projeto
Projeto – Avaliação
Projeto – Desenvolvimento
Projeto – Iniciação
Validar textos produzidos por outras áreas (releases da ACS etc)
Acompanhar dos convênios de PREVICIDADE
Aditivação de processo de acordo de cooperação técnica – ACT
Alimentar sistema de ACT
Analisar Relatório de Ouvidoria
Abrir chamados e incidentes com impacto no atendimento
Acompanhar chamados e incidentes com impacto no atendimento
Elaborar resposta às demandas de ouvidoria e e-SIC
Responder às manifestações da Ouvidoria do Ministério da Economia (135)
Cadastrar/alterar/excluir/monitorar alerta no sistema sim SIM
Desenvolvimento de Produtos e Sistemas: acompanhamento do desenvolvimento
Desenvolvimento de Produtos e Sistemas: avaliação de conformidade de requisitos
Desenvolvimento de Produtos e Sistemas: homologação - alta complexidade
Desenvolvimento de Produtos e Sistemas: homologação - baixa complexidade
Desenvolvimento de Produtos e Sistemas: homologação - média complexidade
Desenvolvimento de Produtos e Sistemas: manutenção de backlog
Desenvolvimento de Produtos e Sistemas: planejamento e especificação
Monitorar consumo de rede da unidade no sistema cocar
Monitorar infraestrutura de rede das unidades do INSS.
Orientação Técnica Sistemas
Promover ações em lote
Proposta de Especificação de Requisitos - Meu INSS
Realização de Extrações de Dados Estatísticos e Relatórios - alta complexidade
Realização de Extrações de Dados Estatísticos e Relatórios - alta complexidade - baixa complexidade
Realização de Extrações de Dados Estatísticos e Relatórios - alta complexidades - média complexidade
Rotina de Testes dos sistemas
Solicitar ajustes nos sistemas para agilizar fluxos e solução de demandas
Suporte Técnico aos Assessores Técnicos
Suporte Técnico ao Serviço de Atendimento
Suporte Técnico ao Gestor de Aps

Suporte Técnico ao Coordenador das CEABs
Suporte Técnico à Gerência-Executiva
Suporte Técnico ao Coordenador da ELAB
Suporte Técnico para Entidade Conveniada (Presencial ou Forma Remota)
Suporte técnico Sistema - BG_INSS, NovoSIGMA e SIGMA
Suporte Técnico Sistema - Chat
Suporte Técnico Sistema - GOV.BR (Login Único)
Suporte Técnico Sistema - Meu INSS
Testar funcionamento de sistemas de atendimento
Atualizar informações em sistema de Gestão de Produção
Orientações aos Servidores quanto a normativos e comunicados da área de atendimento
Orientações às áreas quanto a normas, sistemas e fluxos da Área de Atendimento
Suporte para o preenchimento do sistema supervisão
Análise Requerimentos Diversos
Anexação da publicação no SEI
Baixa no SEI ou devolução do processo à área demandante
Analisar e emitir manifestação em Processos do SEI
Cadastramento de Documento no SEI
Cadastramento de Processos no SEI
Repactuação do Plano de Trabalho para ajustes do ACT
Acompanhar o desempenho dos ACTs através de relatórios mensais
Assessoria
Suporte Técnico Sistema - Meu INSS
Cadastramento de Servidores no SAG Gestão
Configuração de Servidores no SAG Gestão
Participação em Videoconferências/Teleconferência
Recepção de Dúvidas, Sugestões e Encaminhamento para a DIRAT
Solução de Manifestações na Ouvidoria (SouWeb)
Distribuição, Validação e Acompanhamento de Manifestações na Ouvidoria (SouWeb)
Registro SDM
Elaboração de apresentações

TABELA B - ATIVIDADES LIGADAS AOS SUPERVISORES DO CHAT DA ASSISTENTE VIRTUAL

NOME DA ATIVIDADE
Supervisão e mentoria na plataforma do chat/dia
Avaliação do atendimento no chat por atendente
Acompanhamento de frequência e disponibilidade dos atendentes na plataforma do chat/dia

ANEXO II
PORTARIA Nº 271 /DIRAT/INSS, DE 9 DE OUTUBRO DE 2020

PLANO DE TRABALHO

NOME DO SERVIDOR	**MATRÍCULA**
SETOR DE VINCULAÇÃO:	**SIGLA E CÓDIGO UO:**

REGIME DO PROGRAMA DE GESTÃO:	**ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES PELA CHEFIA IMEDIATA**
( ) INTEGRAL ( ) PARCIAL	( ) SEMANAL ( ) QUINZENAL ( ) MENSAL
DIAS DE COMPARECIMENTO NO CASO DE REGIME DE EXECUÇÃO PARCIAL	
DETALHAMENTO:	
META A SER ALCANÇADA, COM INCREMENTO	**CRONOGRAMA MENSAL DE ENTREGAS DE RESULTADOS**
FORMA DE AFERIÇÃO	
( ) POR PRODUTO ( ) POR PONTUAÇÃO	
ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS: constam da Tabela de Atividades (Anexo I)	
RESULTADOS E BENEFÍCIOS ESPERADOS PARA O INSS:	
AFERIÇÃO DAS ENTREGAS REALIZADAS:	
I - a aferição das entregas realizadas, mediante análise fundamentada da chefia imediata ou autoridade delegada quanto ao atingimento ou não das metas estipuladas; II - a aferição será registrada com os valores estabelecidos na Portaria nº 1038/PRES/INSS, de 2020.	

LOCAL		DATA

Referência: Processo nº 35014.256683/2020-35 SEI nº 1928233

Criado por rayanny.lima, versão 3 por rayanny.lima em 09/10/2020 15:16:49.