

RELATÓRIO DE AUDIÊNCIA NA DIRAT/INSS PARA APRESENTAÇÃO DO PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO INSS



Data: terça-feira, 18 de junho de 2019

Local: sala de reuniões da Diretoria de Atendimento do INSS, em Brasília

Participantes:

FENASPS: Daniel Emmanuel (RS), Laurizete Gusmão (DF), Luciano Vêras (SC), Mauro Mota (GO/TO), pela Diretoria Colegiada;

Ana Colusso, servidora da Superintendência Regional V (SR-V) do INSS e José Adriano Brito, servidor da Direção Central

Terezinha Aguiar, da diretoria do Sintfesp-GO/TO e da CNTSS

INSS: Clóvis de Castro, diretor de Atendimento (Dirat); Vitor Poubel, coordenador-geral de Controle e Avaliação da Rede de Atendimento (CGCAR); e Ailton Nunes coordenador-geral de Suporte à Rede (CGSURE).

A convite da gestão do INSS, representantes da FENASPS estiveram presentes em reunião, nesta terça-feira, 18 de junho, na apresentação do novo modelo de Transformação Digital de atendimento desta Autarquia.

Os representantes da gestão iniciaram a apresentação ressaltando que todo o trabalho desenvolvido até o momento se baseia na expansão e ampliação de serviços previdenciários oferecidos aos/às cidadãos/ãs nos meios digitais, ressaltando que tal política visa oferecer aos/às usuários/as mais comodidade e agilidade, além da redução de custos aos cofres públicos. O Diretor de Atendimento do INSS, Clóvis Castro, exemplificou que no Distrito Federal, 90% dos segurados que vão a agências acessam a internet ou algum serviço digital e, destes, 27% fazem parte dos segurados que recebem até um salário mínimo.

Castro informou também que até o próximo dia 8 de julho, 90 dos 96 serviços do INSS migrarão para o meio digital, englobando, portanto, 100% de todos os serviços possíveis de serem ofertados digitalmente seja no portal do *Meu INSS*, ou no aplicativo "*mobile*", para celulares.

Remanescerão com atendimento presencial:

- Prova de vida (com planos para aferição biométrica e comprovação digital em andamento);
- Cumprimento de exigências (também com estudo para futuro cumprimento digital);
- Perícia médica;
- Devolução de documentos;
- Vista/carga de processos;
- Avaliação social.

Dentro desta perspectiva de reestruturação, afirmou que o INSS está com um grupo de trabalho revisando os processos e *scripts* de todos os canais de atendimento, incluindo o *Call Center* 135, que deverá em breve ter serviços inclusive automatizados com geração de requerimento e serviço já na própria ligação, dispensando o agendamento e futura visita a agências.

Ressaltou também que INSS possui 1403 agências no país, mas que o objetivo é alcançar, pela expansão dos Acordos de Cooperação Técnica (ACT'S), próximo aos demais 4170 municípios brasileiros.

Indagado pela Fenasps, afirmou que os acordos vão manter os serviços e atribuições dos servidores do INSS, delegando aos municípios apenas o atendimento e procedimento iniciais.

Ainda segundo Castro, tal expansão contará com servidores do INSS nas prefeituras, contando com os acordos já em curso, funcionando em 190 cidades no país.



Diante disso, a FENASPS solicitou relatório dos municípios onde os acordos de cooperação técnica já estão em funcionamento para também avaliar a efetividade do projeto. O diretor de Atendimento informou que o modelo de acordo de cooperação técnica que a administração almeja já está em operação em Cuiabá, capital mato-grossense.

Ainda foi requerido à Diretoria de Atendimento que sejam encaminhados à Fenasps os documentos e os levantamentos de informações, dos quais será realizada uma análise

técnica e jurídica do material para orientar a categoria sobre as alterações na natureza do seu trabalho.

Foi solicitado também que se estabeleça um processo de diálogo com a administração, para assegurar as atribuições e direitos e também atendimento das reivindicações dos trabalhadores da carreira do Seguro Social nesse processo de reestruturação. Deixamos bem compreendido que nenhum sistema poderá atender à demanda da população sem haver servidores/as para executar os serviços.

Na oportunidade, foi demonstrado graficamente a diminuição de atendimento nas agências desde que se efetivaram as novas políticas digitais, bem como o aumento nos benefícios analisados e concedidos. Afirmaram também que os 28 serviços já colocados à disposição nos meios digitais representaram uma economia de R\$ 276 milhões ao Governo e que, somados aos 19 novos serviços que serão disponibilizados, essa economia atingirá cerca de R\$ 600 milhões. A FENASPS, em contrapartida, solicitou as planilhas que aferiram ou embasaram tais cifras para análise e questionamentos.

A gestão apontou também que estão fazendo a revisão da folha de 806 mil beneficiários em 2019, cerca de 600% a mais que no ano de 2018, fruto de análises em inconsistências e possíveis irregularidades.

Ao final da apresentação, a FENASPS argumentou que nunca foi contra a inovação tecnológica e que sempre apresentou propostas que viessem ao encontro da maior qualidade no atendimento e na satisfação dos/as segurados/as da Previdência Social e que a tecnologia deve ser sempre uma aliada nesse sentido.

No entanto, observou que a transformação nos processos e canais de atendimento e concessão de benefícios deve vir acompanhada de valorização das pessoas responsáveis pela entrega final do serviço e que, nas mais variadas funções e setores do INSS, colaboram na implementação e execução das políticas previdenciárias.

É preciso valorizar os/as servidores/as e a carreira do Seguro Social, que têm sofrido os mais variados impactos e mudanças nas suas atribuições e têm tido que se adaptar com grande velocidade a exigências cada vez mais rápidas num cenário de aumento de pressão funcional, escassez de pessoal e menor qualidade de vida no trabalho. Os representantes dos/as trabalhadores/as foram enfáticos/as em afirmar que **toda política deve ter como foco a população e não a simples lógica de mercado**.

Assim que a Diretoria de Atendimento encaminhar os documentos e levantamentos solicitados, a FENASPS irá avaliar o material para informar à categoria, e procurará dar continuidade ao diálogo com a administração, buscando defender o espaço e as atribuições da carreira do Seguro Social nesse processo de reestruturação.

A realidade não irá mudar para os/as servidores/as e segurados/as a não ser pela luta e engajamento de toda a categoria!

Brasília, 18 de junho de 2019

Diretoria Colegiada da **FENASPS**