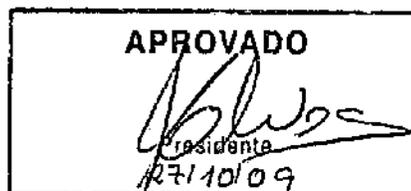




MOÇÃO Nº

Apoio à modernização e melhorias na forma de atendimento à população pelo INSS, com a participação ativa de todos os funcionários.



O Instituto Nacional do Seguro Social-INSS, sob a direção de seu atual Presidente Valdir Moysés Simão, reformou e modernizou o atendimento aos segurados, através de um plano de atendimento que os próprios funcionários elaboraram, conforme reportagem da Revista Isto É Dinheiro, de 3 de outubro de 2009 (reportagem anexa).

Com essa implantação modernizada, dá para saber exatamente quantas pessoas serão atendidas naquele dia em todas as agências e quantas estão aguardando o atendimento. Sendo assim, em agosto, o prazo de concessão de benefícios na agência foi de 22 dias, devido ao controle rigoroso de todas as informações. Hoje se tem o conhecimento real sobre o número de processos para analisar e de requerimentos.

Conhecido pelos brasileiros pelas filas que começavam ainda de madrugada, ao lado de fora das agências, hoje, com a sua modernização, esta realidade é totalmente diferente, com dia e hora marcados, dando todo o conforto e respeito ao segurado. E as mudanças não terminam por aí, pois está previsto o aumento do número de agências, para garantir a presença física do INSS em todos os municípios com mais de 20 mil habitantes.

Diante do exposto,

Apresentamos à Mesa, na forma regimental, sob apreciação do Plenário, esta MOÇÃO DE APOIO à modernização e melhorias na forma de atendimento à população pelo INSS, com a participação ativa de todos os funcionários, dando-se ciência ao seu Presidente, extensivamente a todos os gerentes executivos do Estado de São Paulo.

Sala das Sessões, 20/10/2009

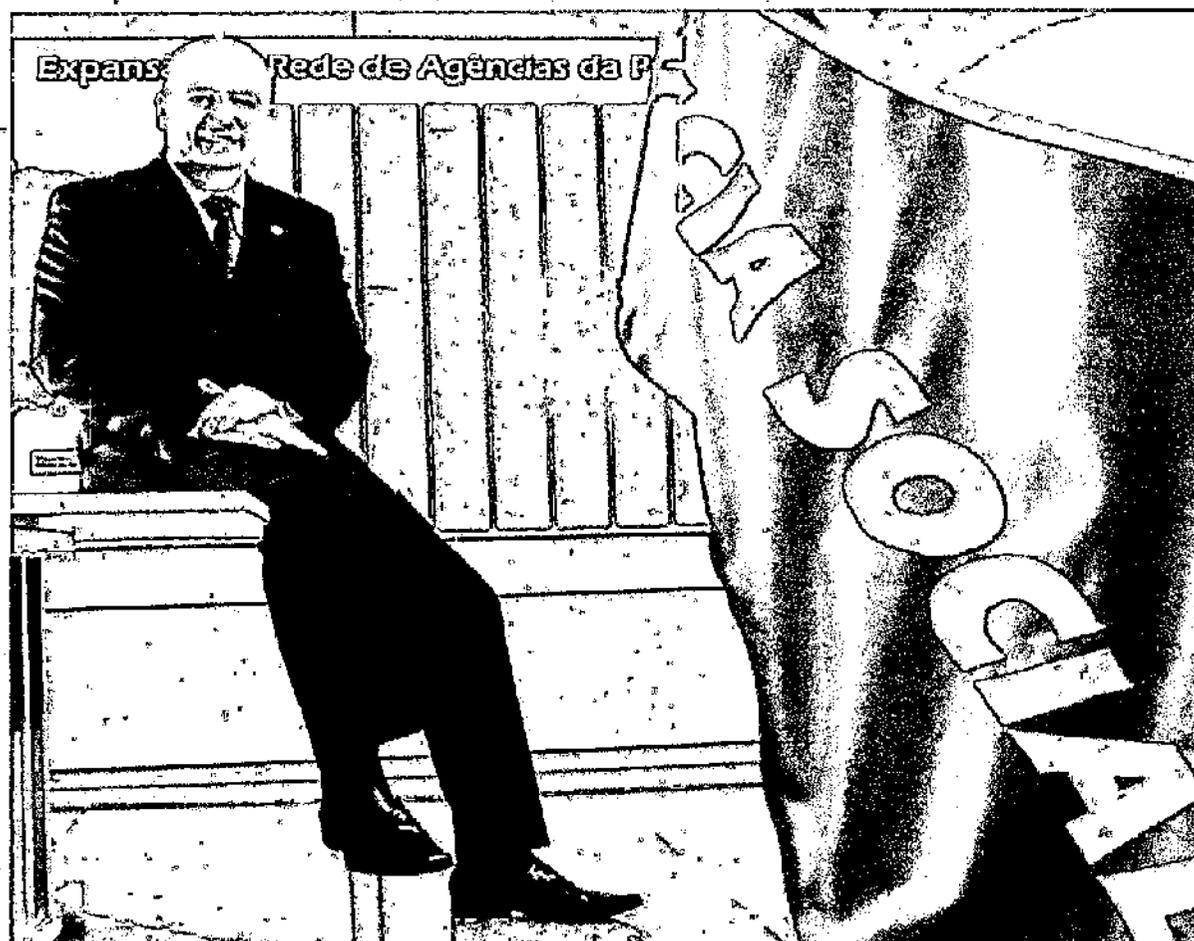
DURVAL LOPES ORLATO



Estado com foco no cliente

Como o INSS, que já foi símbolo de ineficiência, vem conseguindo reduzir suas filas e se transformar num oásis de gestão no setor público

DENIZE BACOCINA



Valdir Simão, presidente do INSS: a reforma no atendimento seguiu plano dos próprios funcionários

NA QUARTA-FEIRA 30, o presidente do Instituto Nacional de Seguridade Social, Valdir Moysés Simão, sabia que, às 14h30, havia exatamente 5.471 pessoas esperando para serem atendidas nas 1.121 agências da Previdência em todo o País. Na agência central de São Paulo, por exemplo, 614 segurados já haviam sido atendidos naquele dia e outros 16 aguardavam sua vez.

Em agosto, o prazo de concessão de benefícios na agência foi de 22 dias. O controle tão rigoroso de todas as informações é novidade no INSS, conhecido dos brasileiros pelas filas que começavam ainda de madrugada, do lado de fora das agências. Naquela época, o instituto sequer sabia o número de pessoas procurando atendimento, já que muitos não conseguiam nem entrar. Agora, o atendimento é com dia e hora marcados.

Anexo da Moção nº 64

Ninguém precisa esperar a agência abrir, mas quando chegar o dia agendado será atendido na hora. São cerca de 3,8 milhões de atendimentos por mês, que duram em média 34 minutos - ainda um pouco superior à meta de 30 minutos. "Trabalhamos com foco em resultado", disse à DINHEIRO Simão. Na semana passada, o computador na sala dele mostrava que 29,8 milhões de pessoas já haviam sido atendidas pessoalmente desde o início do ano e que 44,7 milhões telefonaram para o número 135. Em agosto, foram 669.822 requerimentos.

O tempo de espera foi de 22 dias. Há um ano, era de 43 dias. O sistema online de gerenciamento que permite à direção do órgão controlar os detalhes de cada agência começou em janeiro deste ano, com um pedido do ministro da Previdência, José Pimentel, de um sistema que permitisse que ele acompanhasse tudo de sua sala. Hoje, o sistema é visível na diretoria, em Brasília, e em todas as agências do País por meio da intranet.

Cada item é comparado com a meta, e uma bolinha verde ou vermelha indica se está dentro ou fora do desejado. Os cem gerentes executivos recebem por e-mail uma avaliação da sua região em comparação com as outras e eles têm que prestar contas e apresentar um planejamento de como melhorar. "Temos metas para todos os serviços e elas são ambiciosas", diz Simão.

O curioso é que, apesar da má fama do **INSS**, toda a modernização foi elaborada com a ajuda dos próprios funcionários. Até o presidente é funcionário de carreira da Previdência. Depois de ocupar a presidência do órgão entre 2005 e 2007, ele foi assessor especial do ministro Pimentel e no fim do ano passado voltou à presidência do **INSS**.

Na primeira vez em que ele assumiu a presidência do órgão, em agosto de 2005, o **INSS** recebia 450 mil requerimentos por mês e tinha um estoque de 600 mil processos para analisar. Hoje, são 670 mil requerimentos ao mês e 240 mil processos em análise. Ou seja, a fila diminuiu de um mês e meio para menos de duas semanas. A meta atual inclui ainda aumentar o número de agências. Serão 720 novas, para garantir a presença física do **INSS** em todos os municípios com mais de 20 mil habitantes. "A administração pública está mudando muito. Queremos ser reconhecidos como patrimônio do trabalhador e de sua família", diz Simão.

