



Previdência Social aposta na tecnologia para vencer os desafios

O atendimento nas mais de 1.300 Agências da Previdência Social (APS) espalhadas por todo o país deu um salto de qualidade nos últimos anos e a tecnologia teve uma forte participação neste processo. Exemplos são a criação da Central Telefônica



da Previdência, número 135, que esclarece as dúvidas dos segurados, agenda atendimento com hora marcada, inscreve no Ins-

tituto Nacional do Seguro Social (INSS), entre outras facilidades, e a Agência Eletrônica do Segurado, na página do ministério na internet (www.previdencia.gov.br), que oferece diversos serviços que antes implicavam em uma visita à Agência da Previdência Social.

Além destas inovações, desde 2009 o INSS vem utilizando um monitoramento das atividades realizadas em todas as unidades do país, desde a hora em que o cidadão entra na agência até o momento em que ele é atendido.

Este raio-X do atendimento nas unidades do INSS se dá a partir da Sala de Monitoramento, uma central que disponibiliza diversas informações sobre o serviço oferecido aos segurados, como o tempo médio de espera para o atendimento e o número de perícias médicas realizadas no dia. Tendo a modernização como meta constante, a Previdência Social dá início, agora, à transformação dos recursos administrativos dirigidos ao INSS em um processo totalmente eletrônico.

Portaria estende o e-Recursos a todo o país

O segurado da Previdência Social que precisar entrar com um recurso administrativo contra uma decisão do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) terá o seu processo analisado totalmente por via eletrônica. Para isso, o ministro da Previdência Social, Garibaldi Alves Filho, assinou, na última semana, portaria que estende a todo o país a experiência implantada experimentalmente pelo INSS no Rio Grande do Sul e no Rio Grande do Norte.

A portaria determina que os presidentes do Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS) e do INSS tomem as providências necessárias para que a informatização seja adotada em todas as Juntas e Câmaras de Recursos. Os dirigentes deverão instituir Comitê Gestor e Grupo de Trabalho para começar as mudanças.

Atualmente, o processo de recursos é manual e, por isso, mais demorado e caro. Com o e-Recursos, como foi batizado o novo sistema, desde o momento em que o segurado der entrada no requerimento até a decisão final, o processo será informatizado.

Saiba mais sobre o CRPS - O CRPS é um órgão da estrutura do Ministério da Previdência Social, cuja competência é o controle jurisdicional das decisões



do INSS, nos processos de interesse dos beneficiários e das empresas, nos casos previstos na legislação. Foi criado pelo Decreto nº 1.237, de 02/05/39, como Câmara da Previdência Social do Conselho Nacional do Trabalho. Transformado em Conselho Superior da Previdência Social em 1946, recebeu a sua atual denominação em 1966. Teve sede no Rio de Janeiro, até março de 1993, quando foi transferido para Brasília.

O conselho é constituído pelas Juntas de Recursos e Câmaras de Julgamento. Estas unidades são compostas por representantes da sociedade civil e do governo federal. Os representantes do governo são escolhidos dentre servidores com notório conhecimento em legislação previdenciária. Os representantes da sociedade civil, denominados conselheiros classistas,

são indicados pelas entidades de classe ou sindicais das respectivas jurisdições.

O Conselho conta com 29 Juntas de Recursos, instaladas em todos os estados e no Distrito Federal, que julgam, em primeira instância, recursos de interesse de segurados e beneficiários do INSS. O CRPS tem seis Câmaras de Julgamento instaladas em Brasília.

Sala de monitoramento do INSS é exemplo para Governo Federal

Durante a primeira reunião ministerial de 2012, a presidenta Dilma Rousseff determinou à Casa Civil que adote, no Governo Federal, o mesmo modelo de monitoramento gerencial utilizado pela Previdência Social na sala de monitoramen-

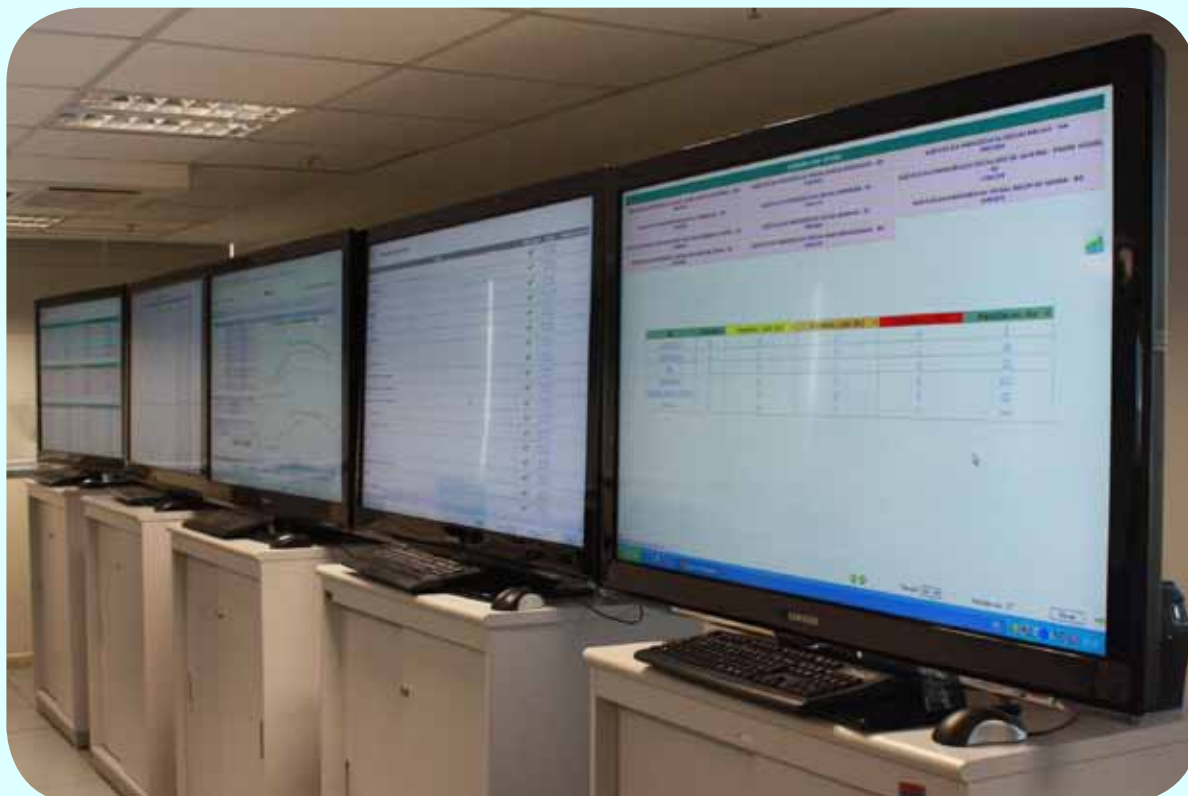
to do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). A informação é do secretário-executivo da Previdência Social, Carlos Eduardo Gabas, que participou da reunião.

A sala de monitoramento do INSS acompanha, em tempo real, o funcionamento de todas as Agências da Previdência. É possível saber, por exemplo, a cada instante, a quantidade de pessoas que esperam para ser atendidas, o tempo médio de espera, a duração do atendimento no guichê, o número de servidores em serviço e os gastos da unidade.

Segundo Gabas, ao adotar o modelo de monitoramento da Previdência como padrão para o Governo Federal, a presidenta confere maior responsa-

bilidade à instituição, "mas isso nos dá bastante alegria, porque nos mostra que estamos no caminho certo".

Dilma dedica programa à sala de monitoramento - A experiência motivou a presidenta Dilma Rousseff a dedicar o seu programa de semanal rádio, o Café com a Presidenta, do dia 30 de janeiro, ao sistema criado pela Previdência para acompanhar o funcionamento das suas agências. Confira um trecho do progra-



ma: "A Previdência criou um sistema que acompanha, por meio de computadores, cada etapa do atendimento a quem procura uma agência do INSS. As pessoas procuram essas agências para pedir aposentadoria, para fazer perícia médica ou para requerer outros benefícios. Nosso objetivo é garantir a qualidade e a rapidez do atendimento, é cuidar com carinho da pessoa que procura a Previdência. Por isso é importante que possamos acompanhar passo a passo e saber onde não está bom o atendimento, onde ele pode melhorar".