



Ofício nº 13 - PRESI

Brasília – DF, 22 de julho de 2020.

Ao Senhor

Bruno Bianco Leal

Secretário Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia
Brasília/DF

Assunto: Centrais Especializadas de Alta Performance (CEAP) e o princípio da eficiência na Administração Pública.

Senhor Secretário,

1. A Associação Nacional dos Servidores da Carreira do Seguro Social – ANACSS, nas pessoas de seu Presidente e de sua Diretora de Relações Institucionais, respectivamente, Clodoaldo Batista Neri Júnior e Ana Carolina Tietz, vêm, mui respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, apresentar a expressão das preocupações dos profissionais da Seguridade Social no que concerne à eficiência na prestação dos serviços à população.
2. No ano de 2019, o INSS instituiu as Centrais de Alta Performance como Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho (Resolução n. 681/PRES/INSS, de 24.05.2019).
3. A experiência-piloto consiste, resumidamente, na seleção de servidores, via processo seletivo, para atuar na análise de requerimentos de benefícios específicos (aposentadoria, pensão etc.), e a meta é ampliada em 30% (trinta por cento), ou seja, a meta ordinária correspondente a 90 pontos passa para 117 pontos em razão do teletrabalho.
4. Há redução dos custos para a Administração, aumento da produtividade e eficiência na resposta aos cidadãos. Em carta, o então Presidente do INSS, Renato Vieira, no Relatório de Gestão 2019, ao avaliar os resultados das medidas adotadas, inclusive a criação das Centrais de Alta Performance, afirmou que:



A produtividade global na análise de requerimentos, em 2019, foi a maior da série histórica: mais de 9.4 milhões de processos decididos. A produtividade média per capita por servidor foi 38% superior à maior já registrada anteriormente. E o principal: o estoque de requerimentos pendentes de resposta vem caindo de forma consistente mês a mês, assim como o tempo médio de concessão dos benefícios, o que não significa dizer que ainda pode e deve melhorar bastante.

5. Em 13.07.2020 foi noticiado em Boletim Interno que a Central de Alta Performance de Aposentadoria por Idade Urbana, há três (03) meses mantém “a análise dos requerimentos em um prazo menor que 15 dias”.

6. Espera-se um aumento do número de requerimentos na CEAP Aposentadoria Urbana, já que a partir da EC n.º 103/19 as aposentadorias por idade e tempo de contribuição passaram a constituir uma única modalidade de Aposentadoria Urbana. Mas este resultado parcial demonstra que o Instituto está no caminho certo.

7. O programa necessita de ajustes e a fase piloto serve a este propósito. De qualquer forma, estamos diante da melhor alternativa, até o momento, para reduzir a quantidade de requerimentos de benefícios que aguardam conclusão.

8. O INSS possui, atualmente, as seguintes Centrais Especializadas:

I - CEAP Certidão de Tempo de Contribuição;

II – CEAP Dependentes Urbano (pensão e auxílio-reclusão);

III – CEAP Dependentes Rural (pensão e auxílio-reclusão);

IV – CEAP Seguro Defeso;

V – CEAP Salário Maternidade Urbano;

VI – CEAP Salário Maternidade Rural;

VII – Aposentadoria Urbana;

VIII – Aposentadoria Rural;

IX – Monitoramento Operacional de Benefícios.

9. A ANACSS sugeriu, ainda, a criação da Central Especializada de Alta Performance em Recurso, medida que vai ao encontro das recentes alterações no Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS) e da Estratégia Nacional Integrada para Desjudicialização da Previdência Social (ENIDJ).

10. Além disso, a especialização das Centrais de Alta Performance pode se dar por grandes áreas, como por exemplo, Benefícios Urbanos e Rurais. A partir dessa grande divisão teríamos subdivisões em Centrais de Aposentadorias, de Certidão de Tempo de Contribuição, de Pensão por Morte e Auxílio-Reclusão, de Salário Maternidade, Benefícios Assistenciais, Recurso, Monitoramento Operacional de Benefícios, e tantas



quantas forem necessárias. E, sempre que necessário, com previsão de transbordo para Centrais que atuam em áreas afins.

11. Proporcional ao tamanho da Autarquia Previdenciária é a dificuldade em oferecer capacitações. Os servidores, atualmente, vivem uma triste realidade. A cada dia são alocados em áreas com as quais não possuem qualquer afinidade em razão da própria divisão dos serviços que sempre ocorreu no órgão. É o caso do servidor que sempre analisou aposentadorias rurais e hoje necessita proceder à revisão de benefícios por incapacidade urbanos¹. As ferramentas tecnológicas do INSS, que constituem uma verdadeira Babel, exigem aperfeiçoamento constante (são dezenas de sistemas operacionalizados na análise de requerimentos). Mas o INSS não consegue capacitar os servidores e daí decorre a ineficiência na prestação dos serviços.

12. Ou seja, além dos obstáculos impostos pelo deficiente e obsoleto parque tecnológico do INSS, os servidores não recebem capacitação adequada para sua operacionalização. O impacto na produtividade é enorme e pode ser neutralizado a curto prazo com a especialização das áreas.

13. Feitas estas breves considerações acerca das Centrais de Alta Performance, faz-se necessário tratar do possível comprometimento da ação e dos recursos já investidos.

14. Em fevereiro deste ano o INSS publicou novo Edital de Processo Seletivo Interno para reforçar a composição das Centrais Especializadas que já apresentavam desempenho satisfatório e instituir outras Centrais (Edital n. 1/PRES/INSS, de 17.02.2020).

15. Em abril de 2020 o INSS publicou o resultado do Seletivo (Edital n. 2/DIRAT/PRES/INSS, de 07.04.2020, republicado em 14.05.2020) e comunicou os servidores habilitados para sanar qualquer pendência até o último dia do mês (compensação de recesso ou outro tipo de impedimento transitório). Criou-se justa expectativa.

16. As designações para as Centrais estavam previstas para o dia 01.07.2020. Entretanto, em 30.06.2020, na véspera do início das atividades, a Diretoria de Atendimento do INSS suspendeu qualquer nova designação. Aproximadamente 50% dos servidores habilitados foram designados. Os demais, que também providenciaram, às suas expensas, os meios para realização do trabalho em sistema de *home office*, aguardam as designações sem qualquer notícia.

17. O argumento daquela Diretoria é de que a medida poderia comprometer o atendimento nas agências em razão da reabertura.

¹ O exemplo se baseia no fato de que as regras para análise de benefícios urbanos são completamente diferentes das regras para análise de benefícios rurais, bem como os sistemas utilizados para concessão de aposentadorias são diferentes dos sistemas utilizados na implantação de benefícios por incapacidade. A cada migração do servidor é necessária uma nova capacitação.

18. Citamos, novamente, as palavras do ex-Presidente do INSS, Renato Vieira, no Relatório de Gestão 2019, que resumiu o avanço da Instituição no atendimento remoto à população:

Os resultados evoluíram rapidamente ao longo do ano: 90 dos 96 serviços do INSS foram disponibilizados de forma digital e remota, passando-se a permitir que todos os requerimentos pudessem ser feitos a distância, inclusive pedidos de aposentadoria, de pensão, de salário maternidade e de benefícios assistenciais. **Hoje, os requerimentos formulados por meio dos canais remotos respondem por 91% de todas as solicitações endereçadas ao Instituto.** Nesse mesmo período, registrou-se o menor prazo de espera para agendamento que se tem notícia no INSS, abaixo dos 10 dias. (Grifamos)

19. A ANACSS entende que a designação de algumas dezenas de servidores nas Centrais de Alta Performance não afetará a reabertura das Agências que será gradual e atenderá a apenas alguns serviços agendados.

20. Medidas importantes como a instituição da Atendente Virtual Helô e o Atendimento Humanizado via *chat* demonstram o esforço para a melhoria constante no atendimento remoto, e, assim, manter-se-ão nas agências apenas os serviços que não puderem ser ofertados remotamente e o atendimento a pessoas que não possuem acesso às novas ferramentas tecnológicas.

21. As designações dos servidores para as Centrais de Alta Performance, conforme previsto, são essenciais para o sucesso e expansão do projeto. Sacrificá-lo, agora, pode acarretar grande retrocesso na Gestão.

22. Além disso, a ANACSS tomou conhecimento de que requerimentos de benefícios de Centrais de Alta Performance vem sendo transferidos para a fila ordinária, em razão da falta de servidores para proceder à análise dos pedidos de benefícios nas CEAPs.

23. Vejamos, como exemplo, a Tarefa de n.º 482032467. A interessada requereu pensão por morte em 27.05.2020. A CEAP responsável pela análise do requerimento possui servidores aguardando designação, mas, em razão da demora na solução o requerimento foi transferido para a fila da Superintendência Regional (SRV) em 17.07.2020.

24. A fila da Superintendência realiza análise de todos os outros requerimentos não contemplados com Centrais de Alta Performance. Desta forma, ao migrar requerimentos de uma CEAP para a fila regional, compromete-se, por exemplo, a análise de recursos, revisões, antecipações de auxílio-doença e de Benefícios Assistenciais e prejudica o desempenho e avaliação das próprias CEAPs. Ou seja, perde-se em termos de organização e desempenho.

25. A ANACSS recomenda a essa mui digna Secretaria, a retomada das designações para as Centrais de Alta Performance, a publicação em Boletim Interno sobre o número de requerimentos que aguardam conclusão em cada CEAP a fim de garantir



transparência e comprometimento dos servidores com as metas institucionais, e se põe, por intermédio da Associação, à inteira disposição da Secretaria e dos demais órgãos do Ministério da Economia para, conjuntamente, explorar alternativas mais eficientes tanto do ponto de vista da gestão de qualidade na prestação de serviços, quanto dos gastos públicos.

26. Certos de vossa atenção aos pleitos dos servidores, reiteramos nosso protesto de admiração e respeito, e colocamo-nos à disposição para quaisquer dúvidas.

Respeitosamente,

Ana Carolina Tietz

Diretora de Relações Institucionais

Clodoaldo Batista Neri Junior

Presidente