

Ofício 002/2016 FENASPS

Brasília, 15 de janeiro de 2016

À Senhora

Elisete Berchiol Da Silva Iwai

Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)

Assunto: discussão sobre IMA/GDASS

Prezada Senhora,

A Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS), entidade com sede e foro em Setor de Diversões Sul (SDS), Edifício Venâncio V, Loja 28, Térreo, Asa Sul, Brasília/DF, vem por meio do presente expor motivos e solicitar o que segue.

Os trabalhadores do Seguro Social enfrentaram vários problemas no decorrer do ano de 2015 que estão impactando significativamente o desempenho das suas atribuições, acumulando serviços, em quantidade muito além daqueles represados durante a greve realizada.

Outra dificuldade está no tempo de espera de atendimento dos segurados. Desde a implantação do sistema SISAGE o tempo de espera do atendimento passou a ser controlado pela sociedade, já que os horários de atendimentos estão configurados por horas de serviço, sem data fim. Considerando que neste sistema existem muitos agendamentos que são feitos por procuradores para garantir vaga, ou agendados equivocadamente os serviços errados, ou ainda faltam e marcam novamente. Isso tudo interfere no tempo de espera de atendimento, o que resulta na entrada de um processo com mais de 45 dias de espera. É possível verificar pelo histórico de leituras do indicador que após o ciclo de abril, o qual foi muito difícil atingir 45 dias, o índice foi feito tomando seu formato normal proporcional ao tempo de espera para ser atendido.

Além disso, houve grandes mudanças na legislação previdenciária como alterações na forma do pagamento das pensões e possibilidade de aposentadoria sem o fator previdenciário, o que aumentou a procura pelo serviço de aposentadoria. Intempestivamente, os servidores do Seguro Social passaram a gerenciar um passivo do Seguro-defeso com mais de 1.100.000 (um milhão e cem mil) de segurados, com importante repercussão nas atividades em diversas partes do País, e tendo que responder pelo aumento da demanda espontânea em razão da greve dos profissionais da Perícia Médica, assim como novo serviço resultante da ação civil pública das perícias médicas.

Acrescentam-se aí as dificuldades nos sistemas: instabilidade do sistema SIBE que quase todos os dias apresenta erro, resultando em processos manuais para posterior inclusão no sistema; instabilidades de todos os sistemas, paradas nos sistemas PRISMa, PLENUS e

Portal CNIS no mês de dezembro, dificuldades nos acertos de recolhimentos no portal CNIS após a desabilitação do SARCI, falta de atualização dos sistemas operacionais dos computadores ocasionando lentidão e muitas vezes inoperância das máquinas, havendo panes sistemáticas, sem que a DATAPREV as resolva. Falta de avaliação dos tempos de atendimentos das aposentadorias que têm inclusão de período rural, as aposentadorias rurais e as aposentadorias com atividade especial e as completas com período rural e atividade especial. O tempo de atendimento de 60 minutos é insuficiente para análise atrasando os outros atendimentos ou então não sendo resolutivo.

Vale ressaltar que estes problemas do sistema SIBE, Portal CNIS, SARCI, SABI, dentre outros problemas operacionais, por várias semanas entre outubro e dezembro do ano passado deixaram os sistemas inoperantes, causando problemas infundáveis com retrabalho, incluindo os erros nos pagamentos dos benefícios referentes ao 13º Salário. Em algumas APS do Paraná, por exemplo, identificamos mais de 10 mil benefícios para serem corrigidos por erro de cálculos. Registre-se aqui que nenhum destes sob responsabilidade dos servidores.

Inclui-se na dificuldade de atingimento da meta a falta de reposição de servidores exonerados e aposentados, a falta de adequação do atendimento à capacidade de trabalho, a falta de capacitação, e o equívoco na métrica do indicador, haja vista que a responsabilidade do servidor é analisar o processo no momento em que recebe o cidadão para o atendimento: não é possível atender cada vez mais cidadãos com menos recursos humanos e tecnológicos.

Estes e vários outros problemas de atendimento, com milhares de servidores em férias, são agravados pelos serviços inconsistentes do *call center* 135, contribuindo para aumentar o caos no atendimento ao cidadão. Todos são fatores determinantes para impactar todas as áreas de serviços das APS e ADJs, com reflexos em muitas outras.

Diante do exposto, vimos solicitar que o INSS tome medidas para atualizar a realidade Institucional, seja suspendendo o próximo ciclo do IMA/GDASS, e/ou fazendo reanálise dos indicadores, expurgando dos índices todos os problemas reais, que ocorrem de fato, que não são de responsabilidade dos servidores, uma vez que estes não têm qualquer controle sobre a ocorrência destes. Ao mesmo tempo, solicitamos que seja encaminhada resposta ao **ofício Fenasps nº 181/2015** (cópia anexa), e que **desconsidere o ofício FENASPS nº 001/2016, remetido em 14 de janeiro de 2015.**

Sendo o que tínhamos para o momento, aguardamos resposta e solução a esta demanda, colocando-nos ao seu inteiro dispor para o que for necessário.

Cordialmente,


Diretoria Colegiada
FENASPS

