

**inovação**  
**inovação** Concurso Inovação na  
**inovação** Gestão Pública Federal

**Experiência:**

**POSTO FLUTUANTE**

**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS**  
**SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL NO PARÁ**

**Equipe:**

INSS	DATAPREV
Benedito Castro da Silveira Frade Neto - Superintendente	Cícero Rodrigues de Freitas
Reinaldo Carlos Barroso Almeida	Rolf Erichsen
Alice Najla da Silva Vieira	Gilberto Carvalho
Raimunda de Andrade Ávila	INSS - DIREÇÃO GERAL
Telma Antunes Vieira	Crésio de Matos Rolim
Yolanda Matos Cardoso	Ramon Barros Barreto
Simone do S. Ferreira Pinto	Luis Alberto Lazinho
Maria Sodrelina das N. Monteiro	ATORES
Ivanildo Jorge F. de Meneses	Vic Pires Franco
Albenize Gatto Cerqueira	Reinhold Stephanes - Ex-Ministro do MPAS
	Isan Palmeira Anijar-Ex- Superintendente
	Clélia M. <sup>a</sup> Mello e Silva Andrade

**Endereço:** Av. Nazaré, 79 - 6.º andar - Fone: (091)216-5183 216-5145 216-5120  
FAX: (091)223-5057 224-1455

**DATA DO INÍCIO DA IMPLANTAÇÃO DA EXPERIÊNCIA:** Setembro/97

**Relato da experiência**

O Pará é o 2.º maior Estado da Federação e ocupa uma área territorial de 1.253.164,50 Km<sup>2</sup>, distribuídos em 06 mesoregiões e 143 Municípios, os quais interligam-se por meio de hidrovias, aerovias e rodovias. As distâncias entre uma Cidade e outra pode demandar mais de 20 horas e a população ribeirinha atendida pelo Projeto, anteriormente buscava esses serviços em 03 postos - 02 na Capital: PRESIDENTE VARGAS e JURUNAS, e um do interior - SANTARÉM -, distante de Belém 01 hora de avião.

A população do Estado é de aproximadamente 5.448.585 habitantes, e a clientela previdenciária corresponde a 6,8% , ou seja, 370.291 beneficiários. Essa parcela da população é atendida em 20 postos, sendo 8 na Capital e 12 no interior, e a população dos Municípios que hoje são beneficiados pelo Projeto que vamos apresentar, corresponde a 545.819 habitantes - 10%..

## **OBJETIVO**

O Projeto ora apresentado visa diminuir a demanda da clientela previdenciária ribeirinha, advinda dos municípios onde não há postos do INSS, para ser atendida nos postos de Belém e Santarém, proporcionando dessa forma um atendimento de qualidade. Essa população é carente sob todos os aspectos. A pobreza da região, aliada às condições físicas e a idade avançada desses segurados são fatores que contribuem para que sejam distinguidos como clientes especiais. Só para se dar uma idéia da dimensão do problema, alguns ribeirinhos ainda sobrevivem através do escambo, ou seja, a troca de produtos de seu trabalho, como: 10 latas de farinha de mandioca são permutadas por um pacote de sal, uma barra de sabão, um pacote de bolachas, um quilo de açúcar, um pacote de café, ou um paneiro com duas galinhas equivalem à troca de roupas. Um outro fator que vem agravar a situação é a ausência do INSS na grande maioria dos municípios paraenses.

## **PROBLEMAS A SEREM RESOLVIDOS**

No Estado do Pará há 143 municípios, e conta com apenas 20 Postos de Seguro Social do INSS, sendo que 11 destes encontram-se na Capital e somente 9 no interior. Tal quadro significa dizer que 132 Municípios paraenses estão descobertos do atendimento da Previdência Social. O problema está aí: Como oferecer um serviço de qualidade à clientela previdenciária do Pará, considerando que o ideal seria a presença do INSS em cada um dos 143 municípios, e isto é cada dia mais difícil de ser colocado em prática, quer pela dificuldades financeiras para criação de novos postos, quer pela carência de recursos humanos.

A população dessa região desassistida há muito clamava por um atendimento mais humano, onde os benefícios do INSS chegassem até eles através de seus técnicos, e que não precisassem se deslocar durante horas ou dias para receberem o merecido atendimento nos Postos da Capital ou da cidade mais próxima. Este, pelo menos, é o anseio de todos aqueles que precisam resolver seus problemas junto ao INSS, quer na área de Seguro Social, (Aposentadorias, pensões ou Auxílios), quer na área de arrecadação (Filiação e contribuição na qualidade de autônomo, empresário, facultativo ou doméstica), e para isso necessitam sair de seus municípios.

Como a população da zona oeste do Pará é a mais carente, vez que o único meio de transporte utilizado é o fluvial, sendo que as embarcações mais usadas são de pequeno porte, tais como a canoa a remo, lanchas e barcos pesqueiros, meios estes que, pela quase ausência e dificuldades de fiscalização dos órgãos competentes, em sua grande maioria navegam com superlotação, motivando inúmeros naufrágios nos rios da Amazônia, diante de tais percalços, essa população, bastante idosa, receia em procurar nossos Postos na Capital.

Visando atender as necessidades prementes dessa população é que partimos para a realização de uma Equipe Itinerante, porém, para isto precisávamos do apoio logístico das prefeituras municipais que responsabilizavam-se em disponibilizar espaço, hospedagem e alimentação para os servidores do INSS quando estes trabalhavam em tais equipes no intuito de atender as populações ali residentes. Isto nos tirava uma certa autonomia e criava-nos alguns embaraços, uma vez que precisávamos do apoio de terceiros, sempre que queríamos realizar atendimentos a uma comunidade daquela região.

## **CONCEPÇÃO DA IDÉIA**

As distâncias regionais do Estado do Pará, dificultam a administração de diversos problemas, no particular quando estes referem-se ao atendimento público. No caso do INSS situação não poderia ser outra senão a de administrar essas desigualdades regionais que muitas

vezes tornam o processo criativo inviável, face às dificuldades a serem enfrentadas para colocá-lo em prática.

No ensejo da vinda do Ministro da Previdência Social Reinhold Stephanes ocorrida em dezembro/95 a Belém para receber o prêmio Top de Marketing, conferido pela ADVB/PARÁ ao “case ”HORA MARCADA - 191, e em reunião daquela Autoridade com os dirigentes do INSS no Pará, estas dificuldades foram colocadas como uma preocupação da equipe. Não sabemos se num tom de autoridade ou brincadeira, saiu-se com esta pergunta: “porque não alugamos um helicóptero”, todos rimos, e ele disse: “Porque não? Façam a proposta” daí para a realização do Projeto foi um pulo.

Não solicitamos o aluguel de um helicóptero, como sugeriu nosso Ministro, mas sim o aluguel de um barco com tripulação e um número de camarotes que fossem capazes de alojar os servidores durante o período em que tivessem atendendo nos diversos municípios daquela região.

O Superintendente Estadual à época, Isan Palmeira Anijar constituiu uma equipe de trabalho que ficou encarregada de elaborar o projeto dentro do menor espaço de tempo possível, até porque sabíamos que a partir dali tínhamos um grande aliado e padrinho, o próprio Ministro.

O Projeto foi elaborado em tempo recorde, e em questão de dias o edital já estava na rua à procura da embarcação que serviria como o primeiro POSTO FLUTUANTE do INSS no Brasil.

#### **ETAPAS DA IMPLEMENTAÇÃO DA EXPERIÊNCIA:**

- 1- Elaboração do Projeto para submetê-lo à Direção Geral do INSS e ao Ministério;
- 2- Esperar a aprovação do mesmo e a garantia do recurso;
- 3- Publicar o edital;
- 4- Encomendar a DATAPREV um programa para ser utilizado no barco;
- 5- Esperar que aparecessem os interessados;
- 6- Equipar o barco com mobiliário, televisão, vídeo, equipamentos de informática, entre outros.

#### **DA REALIZAÇÃO DO PROJETO**

Em maio/96 na cidade de Santarém, o Projeto foi oficialmente anunciado para os Prefeitos Municipais das 12 cidades por onde a embarcação navegaria, os quais, entusiasmados com a idéia foram os grandes aliados para que tudo se tornasse realidade.

#### **A INOVAÇÃO DA IDÉIA:**

Em pouco mais de nove meses foi inaugurado no Estado do Pará o primeiro POSTO FLUTUANTE do INSS no Brasil. Sua inauguração contou com a presença de diversas autoridades do Estado, entre eles o Governador, autoridades da Direção Geral do INSS, do Ministério da Previdência e Assistência Social e Prefeitos da Região.

Foi ainda objeto de divulgação na imprensa do Estado e motivo de inúmeros agradecimentos e congratulações ao INSS pela idéia inovadora. A duração da primeira viagem foi de, aproximadamente, 30 dias e o barco navegaria por 12 cidades da região do Baixo-Amazonas, ficando em cada uma delas em torno de 3 a 4 dias. A Equipe é revezada num período que dura em média de 15 a 19 dias e é formada de 01 coordenador, 03 Técnicos do Seguro Social, 01 Técnico de Arrecadação, 01 Assistente Social e 01 Médico-Perito - todos servidores do INSS -, além da tripulação que faz parte da contratação do barco.

#### **SERVIÇOS OFERECIDOS NO POSTO FLUTUANTE:**

- 1- Palestra de esclarecimento à população sobre os direitos e obrigações previdenciárias;
- 2- Habilitar a conceder benefícios;
- 3- Proceder consultas;
- 4- Realizar perícia médica;
- 5- Atualizar procurações;
- 6- Fazer inscrição de segurados, dependentes e contribuintes;
- 7- Proceder e atualizar cadastro de empresas;
- 8- Efetuar cálculo de GRCI-GUIA DE RECOLHIMENTO DE CONTRIBUINTE INDIVIDUAL;
- 9- Receber solicitação de CND-CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITO;
- 10- Efetuar matrícula de obras de construção.



MÉDICO-PERITO EM ATENDIMENTO COLETIVO

### **DA EVOLUÇÃO DO PROJETO:**

O Projeto foi idealizado para atender 12(doze) Municípios da Região Oeste do Pará, mais precisamente a região do Baixo-Amazonas: Óbidos, Oriximiná, Faro, Terra Santa, Juruti, Juruti Velho, Alenquer, Vila Curuá, Monte Alegre, Prainha e Almeirim, porém, o alcance social do mesmo foi gigantesco e as comunidades dos Municípios que estavam de fora começaram a mobilizar-se para que o INSS se fizesse também presente em seus municípios.

Na tentativa de estender o atendimento à população dessas cidades que estavam fora da rota projetada para que o barco navegasse, foi cogitado o aluguel de uma outra embarcação, a qual passaria então a tender a Região das Ilhas (Marajó), local cujo o único acesso, também é o fluvial, em viagens que duram de seis a doze horas até a Capital onde a população era atendida.

Como este novo aluguel demandaria um longo tempo, a Superintendência Estadual optou por estender o número de municípios a serem visitados pelo Posto flutuante, de forma a atender os anseios da população daquelas cidades, tão ou mais carente que as anteriormente visitadas. São elas: GURUPÁ, MELGAÇO, SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA, SANTA CRUZ DO ARARI, CACHOEIRA DO ARARI, SALVATERRA e SOURE. Dessa forma, o número de cidades atendidas inicialmente pelo barco, saltou de 12 para 21, sendo 12 da Região do Baixo-Amazonas - que antes do Projeto eram atendidas no Posto do Seguro Social em Santarém -, e 09 da Região das Ilhas e Marajó, que anteriormente eram atendidos pelos Postos do Jurunas e Presidente Vargas em Belém, apenas aumentando a duração das viagens, que passou de cerca de 30 para 60 dias..

Os recursos humanos utilizados nas viagens são sempre dos Postos cujos municípios fazem parte da área de abrangência. Para onde também trazem, ao final de cada percurso, todos os processos habilitados.

O recurso da informática utilizado no barco é o DISQUETE-PREVIDÊNCIA que teve seu lançamento antecipado para que pudesse servir como instrumento de trabalho da equipe de forma que os processos viessem para o Posto pré-habilitados. Ali eles são baixados no computador central do Posto para concessão dos benefícios.

### **RECURSOS NECESSÁRIOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO:**

- 1- **RECURSOS MATERIAIS** - O INSS, através de sua Linha de Administração Patrimonial, fornecerá o material de expediente em geral, tais como: impressos padronizados, equipamentos de informática: Notebooks, impressoras, no break, estabilizadores), necessário, bem como foi o responsável pelo processo licitatório de aluguel da embarcação

que é utilizado como meio de transporte e moradia dos servidores e local de atendimento dos segurados.

- 2- **RECURSOS FINANCEIROS** - Compete ao INSS o provimento de recursos necessários para efetivação do Projeto, mediante verba advinda da Direção Geral do Instituto. Esses recursos são os seguintes:

-passagens/diárias para os servidores.....R\$32.653,36

-aluguel da embarcação/mês.....R\$30.900,00

- 3- **RECURSOS LOGÍSTICOS** - O INSS, através de sua Linha de Comunicação Social disponibilizará às Prefeituras Municipais as informações sobre a programação de atendimento nos diversos portos por onde o POSTO FLUTUANTE irá atender, inclusive os impressos necessários para a necessária divulgação.

- 4- **RECURSOS TÉCNICOS** - Formar a base de dados da região e atualizá-lo, periodicamente.

### **ECONOMIA SENTIDA APÓS A IMPLANTAÇÃO DO PROJETO**

Como era nossa expectativa, houve uma grande redução dos custos de pesquisa e diminuição de KITS-SEGURADO vindos dos municípios atendidos pelo POSTO FLUTUANTE, reduzindo assim as despesas com a ECT, assim como nas diárias para deslocamento de segurados para exame médico nos postos em cerca de 60%, porém, a grande importância do Projeto não pode ser medida pela apresentação de números, e sim pela satisfação pessoal sentida pela Comunidade assistida - “O dia da chegada do barco na Cidade é motivo de festa para a população” - afirma um dirigente sindical.

Com a implantação deste Projeto, o INSS está tendo condições de atender sua clientela in loco nas duas regiões, com um custo relativamente baixo, comparativamente com aqueles da instalação de novos postos, inviabilizados, principalmente pela falta de recursos humanos, função gratificada, recursos financeiros, etc.

Para dar uma idéia do alcance social do Projeto, somente no primeiro semestre/98, foram atendidos pelo POSTO FLUTUANTE, nas duas regiões, 22 municípios, 19.545 pessoas, e destas, 2.954 tiveram seus processos habilitados para concessão do benefício previdenciário.

A idéia teve a aprovação, não só dos dirigentes do INSS como da comunidade por diversos aspectos: o fator econômico, imprescindível em qualquer negócio e o fortalecimento da imagem institucional, tão desgastada pelos meios de comunicação e desacreditada pela maioria da sociedade. Por quase 60 dias - duração da viagem hoje -, pais e mães da família, servidores do INSS, deixam suas casas e partem rumo ao interior paraense na tentativa de levarem aquele povo sofrido, um pouco do que cada um deles tem para oferecer.

### **ALGUNS DEPOIMENTOS:**

“O trabalho é, ao mesmo tempo, gratificante e angustiante. Gratificante porque estamos levando a uma população um direito que ele ignorava ter, e angustiante porque nos deparamos com um nível de pobreza que desconhecíamos. É degradante e humilhante o que a vida impõe àquelas pessoas” Nereida Santos - Assistente Social.

“Não teriam nunca condição de levar meu filho até Belém, ele não anda, não tem cadeira de rodas. Obrigado doutor, por fazer esta caridade” Mãe de segurado deficiente.