

Iniciativa: Aviso para Requerimento de Benefício

Diretoria de Benefícios
Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)

Responsável: Benedito Adalberto Brunca, Diretor de Benefícios

Equipe: Ana Adail Ferreira de Mesquita, Isabel Cristina Sobral, Maria de Fatima Cunha Viegas e Solange Stein.

Endereço: Setor de Autarquias Sul, quadra 02, bloco O, 8º andar, sala 821
Edifício Sede
Brasília - DF
CEP: 70.070-946
Telefone: (61) 3313-4400
Fax: (61) 3313-4447
dirben@previdencia.gov.br

Data do início da implementação da iniciativa: Junho de 2009

Resumo da experiência

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) não mantinha uma relação próxima com seus segurados no que diz respeito a mantê-los informados acerca do direito à aposentadoria urbana por idade, quando este era adquirido. Não havia uma ação proativa de gestão quanto aos que estariam implementando direitos e que necessitariam de orientação e atendimento. Investiu-se na iniciativa de, utilizando os dados constantes do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), identificar todos os segurados que implementariam o direito à aposentadoria por idade. Com base em tais informações, criou-se um novo serviço, que consiste no envio aos segurados do Aviso para Requerimento de Benefício – contendo informações cadastrais, renda mensal estimada e orientações para agendamento do atendimento –, no mês anterior àquele em que o segurado completa a idade mínima exigida. Foram enviados 36.698 avisos e requeridos 29.274 benefícios, o que demonstra o sucesso da iniciativa.

Caracterização da situação anterior

O Instituto Nacional do Seguro Social não mantinha uma relação próxima com seus segurados, no que diz respeito a informá-los acerca do direito à aposentadoria urbana por idade, quando este era adquirido. O INSS agia de forma reativa perante as demandas formuladas pelos segurados e seguradas, sem que existisse uma ação proativa de gestão.

Somente quando o segurado procurava uma das Agências da Previdência Social (APS) para agendar o requerimento da aposentadoria por idade é que era identificada e tratada a demanda.

A aposentadoria é um benefício programável da Previdência Social, para o qual o trabalhador de área urbana contribui durante sua vida laborativa até completar os seguintes requisitos para pleitear seus direitos:

- a) idade mínima de 65 anos (sexo masculino) e 60 anos (sexo feminino); e
- b) carência de 180 meses de contribuição à Previdência Social.

O segurado, em muitas situações, quando completa a idade mínima exigida, sequer sabe de modo exato se já preenche o requisito “carência”, em virtude do desconhecimento de todas as contribuições ou de falha em sua documentação.

Descrição da iniciativa

Em janeiro de 2009, a direção do INSS decidiu investir na iniciativa de utilizar os dados constantes do Cadastro Nacional de Informações Sociais para identificar todos os segurados que implementariam o direito à aposentadoria por idade, apurando-se o mês em que completam a idade mínima e verificando se já possuem a carência mínima exigida naquele mês.

O CNIS é a base de dados da Previdência Social, com informações de pessoas físicas, jurídicas, vínculos, remunerações e recolhimentos do contribuinte individual, oriundas de diversas fontes de informação administradas pelo governo. Os dados do Cadastro são utilizados pela Previdência Social como prova de filiação, tempo de contribuição e salários-de-contribuição, para fins de cálculo do salário-de-benefício.

Com base em tais informações, criou-se um novo serviço, que consiste no envio aos segurados do Aviso para Requerimento de Benefício, no mês anterior àquele em que o segurado completa a idade mínima exigida. O aviso possui as seguintes informações:

- Nome do segurado ou segurada;
- Quantidade de contribuições constantes no CNIS, para fins de carência;
- Número de Identificação do Trabalhador (NIT);
- Sexo;
- Data de nascimento;
- Renda mensal estimada; e
- Código de segurança.

O código de segurança permite ao segurado confirmar se o Aviso recebido foi emitido pelo INSS, por meio de um dos seguintes canais de atendimento:

- Sítio da Previdência Social na internet (www.previdencia.gov.br), no diretório Aviso para Requerimento de Benefício; ou
- Central de Atendimento 135.

Para confirmação do Aviso via internet, além do código de segurança, é necessário especificar nome do segurado ou segurada, data de nascimento e CPF. Na confirmação pela Central 135, o Serviço de Aposentadoria por Idade Urbana é oferecido logo após a verificação da autenticidade do código de segurança informado pelo segurado. Caso sejam identificadas divergências na autenticidade do Aviso ou nos dados cadastrais do requerente, o atendente da Central 135 informará ao usuário sobre a divergência e o orientará sobre como agendar o atendimento para Acerto de Dados Cadastrais.

Para viabilizar o envio do Aviso para Requerimento de Benefício, foram definidas as regras de extração de dados junto ao CNIS, a fim de identificar os possíveis segurados com direito ao benefício. Foram delineados filtros para selecionar as informações, por exemplo: quais períodos de contribuição seriam considerados e quais informações seriam cotejadas na apuração.

Também foi constatada a necessidade de migrar para um Sistema Corporativo os dados relativos aos segurados identificados, criando-se uma consulta específica para tais avisos, na qual seria possível gerir as informações extraídas para execução do novo serviço.

Concepção da inovação e trabalho em equipe

As primeiras definições do Aviso para Requerimento de Benefício envolveram os servidores da Diretoria de Benefícios do INSS e da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev), no período compreendido entre fevereiro e junho de 2009, quando foi publicada a Resolução nº 66/INSS/PRES, de 23 de junho de 2009.

Nessa fase, os principais gestores envolvidos foram a atual chefe de Divisão de Reconhecimento Inicial do Direito (Dridir/INSS), uma servidora da Dridir, a atual coordenadora de Gerenciamento de Sistemas e Informações e a atual coordenadora-geral de Reconhecimento de Direitos e Pagamento de Benefícios.

O projeto também teve a colaboração do diretor de Benefícios. Houve ainda, durante todo o processo, a participação da Diretoria de Atendimento e da equipe da Assessoria de Comunicação Institucional do INSS.

A coordenação e o gerenciamento do projeto ficaram sob a responsabilidade de Isabel Cristina Sobral, chefe da Dridir.

Objetivos da iniciativa

O Aviso para Requerimento de Benefício possui os seguintes objetivos:

- Dar transparência para o segurado das suas informações constantes do CNIS;

- Enviar o Aviso de Requerimento de Benefício aos segurados que possuem informações no CNIS suficientes para identificar o direito, sem necessidade de qualquer atualização de dados cadastrais, vínculos e remunerações;
- Garantir para maior número de segurados o acesso ao reconhecimento do direito em até 30 minutos;
- Garantir para maior número de segurados o acesso à aposentadoria por idade.

Público-alvo da iniciativa

O público-alvo da iniciativa são os segurados e as seguradas que preenchem todos os requisitos para a aposentadoria por idade, após a aplicação dos critérios predefinidos. Com a ação proativa de gestão, esses segurados têm a informação ao seu alcance, de forma segura.

O novo serviço permite que os cidadãos nessa situação procurem a unidade do INSS apenas quando do requerimento do benefício, dispensando-os de deslocamentos desnecessários para obter informações.

Ações e etapas da implementação

Com os conceitos fixados, definiu-se que o projeto Aviso para Requerimento de Benefício teria sete etapas:

Etapa 1 – Extração da base de dados Pessoas Físicas: com aplicação de todos os filtros selecionados, é feita extração semestral de arquivo contendo informações de todas as pessoas físicas que possuem idade mínima de 60 anos para as mulheres e 65 anos para os homens, em um período de seis meses, a partir da competência da idade mínima. A primeira competência de extração foi em julho de 2009, com periodicidade após os dias 31 de março e 31 de agosto de cada ano.

Etapa 2 – Alimentação do Grupo de Informações do Sistema Único de Informações de Benefícios (Suibe) com os dados gerados pela extração do cadastro de Pessoa Física, com disponibilização de relatórios gerenciais e periodicidade semestral.

Etapa 3 – A partir do arquivo gerado na primeira etapa, são realizadas conferências com os Sistemas de Benefícios e o Sistema Único de Benefícios (SUB) para selecionar registros, complementar mensalmente o arquivo Suibe Cartas, com as informações referentes a benefícios, e atualizar, quando for o caso, o Indicador de Exclusão.

Etapa 4 – Alimentação mensal do Grupo de Informações do Suibe Cartas com os dados gerados pela conferência com os Sistemas de Benefícios. Nesta etapa, são gerados relatórios gerenciais em ferramenta Dardo/Netuno.

Etapa 5 – A partir do arquivo gerado na terceira etapa, conferem-se os dados com as informações laborais do CNIS para selecionar registros com Indicador de Exclusão = Não Possui (código zero) e Competência da Idade Mínima = Competência da Idade Mínima Informada, complementar mensalmente o arquivo Suibe Cartas, com as informações referentes às contribuições previdenciárias, e atualizar, quando for o caso, o Indicador de Exclusão, o endereço da pessoa física e as informações de óbito. A periodicidade de processamento dessas informações é mensal e realizada dois meses antes da competência de idade mínima selecionada.

Etapa 6 – Alimentação mensal do Grupo de Informações do Suibe Cartas com os dados gerados pela conferência com o NIT/Extrato, disponibilizando relatórios gerenciais em ferramenta Dardo/Netuno. Carga com periodicidade mensal, a ser processada após a geração do arquivo Suibe Cartas, atualizado na quinta etapa.

Etapa 7 – Emissão da Carta, dois meses antes daquele em que o segurado completará a idade mínima. A periodicidade desta etapa é mensal.

A iniciativa foi lançada em 23 de junho de 2009, sendo emitidos Avisos, mensalmente, apenas aos segurados que possuíam a idade mínima exigida e pelo menos 180 contribuições mensais, sem qualquer pendência de acerto de vínculo ou remuneração.

A consulta ao Aviso, quando necessária, pode ser realizada no Sistema Suibe, pelos servidores com acesso a esse Sistema, das seguintes formas:

- **Carta não será emitida:** indica que a carta não será emitida, pois o segurado foi selecionado com idade mínima na competência, mas não atendeu a todas as exigências para recebimento da Carta, ou possuía alguma informação que o excluísse da emissão, por exemplo, já ser aposentado, ter o endereço inválido, ter uma Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) emitida.
- **Carta a ser emitida sem exigências:** neste indicador, o selecionado atendeu a todas as exigências e receberá a Carta. Quando a correspondência é impressa, o indicador passa para o valor “Carta

emitida”. Em tese, ele só existe nas etapas anteriores à última (a impressão), que muda esse *status* para “emitida”.

- **Carta emitida:** todas as etapas foram realizadas com sucesso.

Descrição dos recursos financeiros, humanos, materiais e tecnológicos

A iniciativa minimizou o uso da força de trabalho do INSS na análise, na orientação prévia do direito e na simulação do direito à aposentadoria por idade, sendo que os custos financeiros despendidos se referem às despesas de contrato com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT).

Por que considera que houve utilização eficiente dos recursos na iniciativa?

A inovação adotada na forma de prestação dos serviços para a garantia dos direitos aos segurados do INSS apresenta resultados satisfatórios nos dados quantitativos e qualitativos.

Todas as ações do Aviso para Requerimento de Benefício foram executadas tendo em mente as seguintes estratégias por parte da Direção Central do INSS:

- Cuidar para que os dados disponibilizados no Aviso para Requerimento de Benefício contivessem os dados exatos do CNIS, bem como informações de segurança;
- Oferecer um atendimento de qualidade, desde o agendamento até o comparecimento à APS;
- Realizar monitoramento contínuo para detectar e solucionar, de imediato, eventuais problemas e garantir que o processo seja executado pelos atores da forma como foi concebido, prestando assistência, em especial, à Dataprev e às unidades do INSS.

Monitoramento e avaliação da iniciativa

O monitoramento da iniciativa é realizado pelas unidades do INSS, quando do comparecimento do segurado. Nesse momento, são analisadas as informações apuradas, relativas à quantidade de contribuições à Previdência Social e à idade.

Avalia-se que a iniciativa atendeu aos resultados esperados:

- Segurado com conhecimento prévio acerca do seu direito;
- Atendimento ao segurado agendado, de modo absolutamente simplificado;
- Segurado motivado a manter seu cadastro atualizado.

Diante dos resultados obtidos, encontra-se em estudos a ampliação da iniciativa para abarcar duas outras possibilidades:

a) Emissão do Aviso àqueles segurados que possuem a idade mínima exigida e pelo menos 180 contribuições mensais. Entretanto, para que tais períodos sejam convalidados, é necessário o acerto de vínculo ou remuneração e a consequente apresentação de documentação comprobatória da atividade exercida; e

b) Emissão do Aviso àqueles segurados que preenchem os requisitos para aposentadoria por tempo de contribuição.

Resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados

A partir da seleção dos candidatos por competência (Etapa 1) e das avaliações das Etapas 3 e 5, foram emitidos Avisos para Requerimento de Benefício, conforme discriminado na Tabela 1.

Tabela 1: Avisos emitidos de 07/2009 a 06/2011, por sexo

Consolidado de 07/2009 a 06/2011				
Mês da Emissão do Aviso	Competência de Direito ao benefício Idade Mínima	Feminino	Masculino	Total
06/2009	07/2009	950	685	1.635
07/2009	08/2009	911	643	1.554
08/2009	09/2009	815	558	1.373
09/2009	10/2009	805	507	1.312
10/2009	11/2009	760	426	1.186
11/2009	12/2009	830	497	1.327
12/2009	01/2010	879	584	1.463
01/2010	02/2010	863	518	1.381
02/2010	03/2010	866	617	1.483

03/2010	04/2010	932	570	1.502
04/2010	05/2010	1.025	607	1.632
05/2010	06/2010	999	588	1.587
06/2010	07/2010	1.012	624	1.636
07/2010	08/2010	951	634	1.585
08/2010	09/2010	1.032	641	1.673
09/2010	10/2010	1.041	662	1.703
10/2010	11/2010	944	611	1.555
11/2010	12/2010	949	556	1.505
12/2010	01/2011	946	615	1.561
01/2011	02/2011	911	515	1.426
02/2011	03/2011	971	647	1.618
03/2011	04/2011	978	606	1.584
04/2011	05/2011	1.100	631	1.731
05/2011	06/2011	993	693	1.686
06/2009	07/2009	950	685	1.635
07/2009	08/2009	911	643	1.554
08/2009	09/2009	815	558	1.373
09/2009	10/2009	805	507	1.312
10/2009	11/2009	760	426	1.186
11/2009	12/2009	830	497	1.327
12/2009	01/2010	879	584	1.463
01/2010	02/2010	863	518	1.381
02/2010	03/2010	866	617	1.483
03/2010	04/2010	932	570	1.502
04/2010	05/2010	1.025	607	1.632
05/2010	06/2010	999	588	1.587
06/2010	07/2010	1.012	624	1.636
07/2010	08/2010	951	634	1.585
08/2010	09/2010	1.032	641	1.673
09/2010	10/2010	1.041	662	1.703
10/2010	11/2010	944	611	1.555
11/2010	12/2010	949	556	1.505
12/2010	01/2011	946	615	1.561
01/2011	02/2011	911	515	1.426
02/2011	03/2011	971	647	1.618
03/2011	04/2011	978	606	1.584
04/2011	05/2011	1.100	631	1.731
05/2011	06/2011	993	693	1.686
Total por sexo/geral		22.463	14.235	36.698
Total geral		36.698		

Fonte: Suibe.

As ações estão sendo desenvolvidas com êxito. A Tabela 2 demonstra a comparação entre a quantidade de Avisos emitidos de junho de 2009 a maio de 2011, a quantidade de aposentadorias requeridas e, destas, quantas foram concedidas ou indeferidas.

Cabe destacar que o levantamento considerou aqueles segurados que requereram o benefício até o último dia do primeiro mês seguinte à data da implementação do requisito etário.

Demonstra, ainda, que o objetivo do projeto de dar conhecimento ao segurado do direito à aposentadoria por idade foi alcançado, pois 83,11% dos segurados que receberam os Avisos requereram o benefício. Do total de requerimentos, 95,17% foram deferidos e somente 2,26% foram indeferidos.

Dentre os motivos para que o número de Avisos emitidos não seja igual ao de aposentadorias requeridas, destacam-se:

- Segurados que receberam o Aviso para Requerimento de Benefício e tinham preenchido também os requisitos para outro tipo de aposentadoria (por tempo de contribuição, especial ou do professor). Nessa situação, cabe ao segurado a escolha de qual benefício deseja requerer.
- Segurado que possui vínculo com algum Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) – federal, estadual, municipal ou distrital – e opta por não utilizar o tempo de contribuição à Previdência na aposentadoria por idade do Regime Geral, mas sim no RPPS.
- Segurado que não deseja requerer o benefício no momento em que preenche todos os requisitos e aguarda a ocasião que mais lhe convém.

Obstáculos encontrados e soluções adotadas

Algumas dificuldades surgiram, especialmente sobre o momento da extração das informações. Se realizada no mês em que o segurado completa os requisitos, a comunicação ao segurado seria sempre posterior à data da implementação do direito. Se efetuada no mês anterior, não haveria como calcular a renda mensal inicial do benefício, haja vista a inexistência de índice de atualização dos salários-de-contribuição.

Tabela 2: Relação entre os avisos emitidos e aposentadorias requeridas entre junho de 2009 e maio de 2011

Consolidado de 07/2009 a 06/2011				
Mês Competência Mínima-Idade	Emitidos	Benefícios Requeridos	Benefícios Concedidos	Benefícios Indeferidos
Jul./09	1.635	1.465	1.414	17
Ago./09	1.554	1.369	1.318	22
Set./09	1.373	1.216	1.172	11
Out./09	1.312	1.133	1.066	13
Nov./09	1.186	1.058	1.017	15
Dez./09	1.327	1.185	1.141	18
Jan./10	1.463	1.299	1.247	21
Fev./10	1.381	1.198	1.146	19
Mar./10	1.483	1.298	1.245	16
Abr./10	1.502	1.247	1.188	17
Mai./10	1.632	1.398	1.338	27
Jun./10	1.587	1.399	1.348	22
Jul./10	1.636	1.446	1.383	30
Ago./10	1.585	1.377	1.318	27
Set./10	1.673	1.450	1.390	34
Out./10	1.703	1.466	1.414	23
Nov./10	1.555	1.279	1.225	21
Dez./10	1.505	1.214	1.145	39
Jan./11	1.561	1.318	1.250	27
Fev./11	1.426	1.085	1.017	37
Mar./11	1.618	1.316	1.239	49
Abr./11	1.584	1.243	1.155	60
Mai./11	1.731	1.249	1.139	67
Jun./11	1.686	1.049	959	66
Total	36.698	30.757	29.274	698
%	100%	83,81%	95,17%	2,26%

Fonte: Suibe.

A dificuldade foi superada com a possibilidade de simulação da “renda mensal estimada” e com a utilização de índice de correção referente a dois meses anteriores à data da implementação da idade. Outro ponto a ser destacado é a necessidade de identificar a quantidade de potenciais segurados com direito à aposentadoria por idade na área urbana, para mensurar o impacto dessa atividade junto ao atendimento nas agências e a consequente repercussão nos custos do contrato existente com a

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT). Essa avaliação é importante para, se necessário, proceder ao aditamento do valor do contrato em vigor ou realizar nova contratação, o que não foi preciso.

A concepção inicial do projeto foi mantida, com pequenas adequações no decorrer dos trabalhos.

Fatores críticos de sucesso

Como fatores críticos de sucesso, destacam-se:

- Comprometimento e patrocínio do nível estratégico da organização e dos parceiros envolvidos;
- Canal de comunicação eficaz entre os parceiros envolvidos;
- Rede de atendimento abrangente, que permitiu a todos os segurados, em qualquer lugar do país, o requerimento do benefício;
- Divulgação dos dados na mídia, com esclarecimentos à população sobre o Aviso para Requerimento de Benefício, dando transparência ao processo.

Por que a iniciativa pode ser considerada uma inovação em gestão?

Uma das principais inovações do Aviso para Requerimento de Benefício é dar conhecimento prévio ao segurado do seu direito, o que se mostrou um sucesso. Este projeto mostra que o setor público pode estruturar seu banco de dados e, a partir das informações coletadas, demonstrar o direito aos seus segurados e seguradas, de forma antecipada e proativa.

Em face do exposto, o modelo utilizado para o Aviso para Requerimento de Benefício pode ser adaptado a outras instituições ou Regimes de Previdência que desejem informar seus segurados e seguradas sobre direitos adquiridos.