



Experiência:

Sistema de Acompanhamento do Estoque de Benefícios

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Responsável: MARIA MARTES DA SILVA

End: SAS Q 2 Bloco O 3º andar Fone: (61) 313-4378

maria.martes@df.previdenciasocial.gov.br

Equipe:

- Samuel Rocha Marinho

End: SAS Q 2 Bloco O 3º andar Fone: (61) 313-4381

samuel.marinho@df.previdenciasocial.gov.br

- Aurélio Aguiar

End: Rua 9 de março, 241 Joinville – SC Fone: (47) 451-1572

aurelio.aguiar@sc.previdenciasocial.gov.br

- Janice Faria Lima

End: SAS Q 4 bloco K 5º andar Distrito Federal Fone: (61) 319-2830

janice.lima@df.previdenciasocial.gov.br

- Klerce Almeida de Oliveira

End: Rua Afonso Pena nº 3016 1º andar - Centro Gov. Valadares – MG

Fone: (33) 3279-8502

klerce.oliveira@mg.previdenciasocial.gov.br ;

- Telma Silva Guimarães

End: Av. Getúlio Vargas, 553 Centro Fone (65) 614-4173 Cuiabá – MT

telma.guimaraes@mt.previdenciasocial.gov.br

Data do início da implementação do projeto: 01/06/2000

Relato da situação anterior à introdução da inovação

Os dados referentes a quantitativos de benefícios eram disponibilizados em diversas fontes, apresentando distorções nos relatórios emitidos, dificultando o acompanhamento e o diagnóstico da situação das Agências da Previdência Social.

Identificação dos problemas que se pretendia resolver:

- Dispersão dos dados de benefícios, que se encontravam em diversos sistemas
- Corrigir distorções na elaboração de relatórios
- Dificuldade de tabulação dos dados
- Dificuldade na elaboração dos relatórios de benefícios em menores períodos de tempo
- Disponibilização dos dados com atraso
- Procedimentos lentos de coleta de dados, face à dispersão dos dados em diversas fontes
- Sistemas disponíveis complexos, com acesso e navegação muito lentos
- Inexistência dos dados para mensurar: Revisão de Benefícios, Recurso e CTC- Certidão de Tempo de Contribuição.

Descrição da experiência inovadora

Objetivos a que se propôs e resultados visados

O projeto foi elaborado para o acompanhamento do Plano de Desrepresamento da Diretoria de Benefícios, bem como para subsidiar as Gerências-Executivas¹ no processo de tomada de decisão, disponibilizando semanalmente, através da Intraprev, em tabelas e gráficos, todas as informações relacionadas à evolução do estoque de benefícios e outros dados relativos a benefícios, em cada Agência da Previdência Social.

O que é considerado inovador

- Sistema que permite acesso via Intraprev com possibilidade de consultas de forma mais ágil e prática.
- Efetuar consulta com visualização gráfica
- Não há necessidade de atualização da base de dados pelo usuário

Concepção da experiência (a idéia do projeto surgiu de uma pessoa ou de um grupo, dentro ou fora da instituição)

Grupo de pessoas da Coordenação de Aferição de Resultados da Coordenação-Geral de Controladoria do INSS.

Etapas da implementação

- Definição de diretrizes para o desenvolvimento do projeto;
- Definição dos dados necessários para o acompanhamento do Plano, da forma de coleta de dados imediata e a curto prazo, dos “insumos” a serem obtidos junto à DATAPREV e dos “produtos” a serem implementados ;
- Reunião com representante da DATAPREV para solicitação dos insumos e negociação do prazo necessário para entrega dos arquivos;
- Reunião com a Equipe WEB da Controladoria para apresentação do projeto e definição dos relatórios de saídas, gráficos, forma de consolidação, periodicidade e definição do prazo necessário ao desenvolvimento do sistema;
- Elaboração do cronograma do projeto;
- Preparar e encaminhar à DATAPREV a estrutura de recebimento dos dados;
- Realizar a extração dos dados pela DATAPREV (Arquivos de Benefícios);
- Desenvolvimento do sistema;
- Implementação dos módulos:

– **ICAD** - índice da Capacidade de Atendimento da Demanda - Este índice serve para medir a capacidade da agência em atender a demanda de benefício requerida no período.

ICAD = 1 indica que a agência está em equilíbrio

ICAD < 1 indica que a agência está represando benefícios

ICAD > 1 indica que a agência atende a demanda e despacha também os represados

– **Concessão:** Quantidade de Benefícios Requeridos, Despachados (concedidos, indeferidos, encerrados, e reabertos) e Represados

¹ As Gerências-Executivas, em número de cem, são órgãos descentralizados do INSS instituídos pelo Decreto 3.081, de 10/06/1999, com área de atuação inferior a uma Unidade da Federação.

- **Revisão de Benefícios** - Quantidade de Revisões Despachadas
- **CTC**- Certidão de Tempo de Contribuição - Quantidade de Certidões Despachadas
- **PAB** -Pagamento Alternativo de Benefícios - Quantidade de Pagamentos Alternativos Pendentes
- **CONRNB** – Base de dados para download - Consulta Benefícios Represados por Número de Benefício, Espécie, Motivo de Represamento, Tempo de Represamento.
- **CONCEITOS** - Foram elaborados conceitos de todos os insumos e análise dos gráficos apresentados no sistema

Clientela visada

Público interno do INSS e MPAS

Participação dos quadros técnico-administrativos, da clientela ou de outros possíveis envolvidos

- Técnico da DATAPREV, que semanalmente disponibiliza os arquivos de benefícios com os seguintes insumos-quantidade: benefícios requeridos, represados, deferidos, indeferidos, encerrados e reabertos, revisão, certidão de tempo de contribuição, pagamentos alternativos de benefícios e a base de dados - CONRNB os quais compõem os módulos do sistema, conforme consta no item 4.
- Técnico da equipe WEB da Controladoria do INSS captura os arquivos para processamento.
- Técnico do INSS efetua acompanhamento do sistema detectando eventuais erros, atrasos dos insumos enviados pela DATAPREV.
- Técnico do INSS efetua acompanhamento com orientações técnicas aos usuários do sistema.

Mecanismos de transparência, responsabilização e *accountability*

- O acesso ao sistema é via intranet, sendo aberto aos servidores de todas as áreas do INSS e do MPAS.
- A DATAPREV disponibiliza os arquivos de benefícios com os insumos para a Controladoria.
- À Controladoria compete efetuar o processamento, disponibilizando os dados e informações fidedgnas no Sistema de Acompanhamento do Estoque de Benefícios.
- Ao Chefe de Aferição de Resultados nas Gerências-Executivas (100 em todo o Brasil) compete o acompanhamento e avaliação das Agências da Previdência Social através dos dados e informações do sistema.

Obstáculos encontrados

- Demora na disponibilização dos insumos pela DATAPREV
- Erros nos arquivos dos insumos enviados pela DATAPREV

Solução: Reuniões entre a responsável pelo projeto com o Técnico da DATAPREV - responsável pela emissão dos insumos, bem como contatos via telefone e correio eletrônico.

Recursos utilizados

Recursos humanos, financeiros e materiais envolvidos

Recursos Humanos: Foram envolvidos 6 técnicos do INSS e um técnico da DATAPREV para elaboração e implantação do sistema. Após implantação, fez-se necessário o envolvimento de três técnicos, um da DATAPREV que envia os arquivos, um da equipe

WEB da Controladoria, que efetua o processamento e o terceiro, para acompanhamento do sistema, que analisa os dados, verificando erros, detectando atrasos na disponibilização dos insumos e orientando os usuários do sistema.

Recursos Financeiros: Foram gastas diárias no valor de R\$ 5.663,00 e passagens no valor de R\$ 3.003,58

Mudanças efetivamente ocorridas: relato da situação atual

Resultados Qualitativos

- Acompanhamento semanal do estoque de benefícios;
- Sistema permite a consulta de forma ágil e a coleta dos insumos (benefícios represados, despachados, indeferidos, deferidos, etc) numa única fonte. Possibilita ainda um diagnóstico rápido da situação atual, em relação a estoque de benefícios, de cada Agência da Previdência Social, das Gerências-Executivas e de todo o Brasil, utilizando-se tabelas e gráficos.
- Facilidade de enviar relatórios específicos (por: espécie de benefícios, dias de represamento, motivo do represamento) para o Chefe de Serviço de Benefícios e para as Chefes de Agências da Previdência Social para auxiliar na tomada de decisão.
- A manipulação dos insumos é simples e prática, com plataforma Windows.
- Disponibilidade de filtrar informações específicas com a utilização do Access.

Mecanismo de avaliação de resultados e indicadores utilizados

O sistema permite que o Chefe de Aferição de Resultados da Gerência-Executiva efetue a mensuração do estoque de benefícios, demonstrando o tempo de represamento e o motivo de represamento dos benefícios, bem como o acompanhamento da evolução do quantitativo de benefícios nas diversas situações: requeridos, concedidos, indeferidos, represados, revisão de benefícios, pagamento alternativo de benefícios, com tabelas e ilustrações gráficas.

As demonstrações gráficas permitem visualização das tendências, facilitando as recomendações aos responsáveis pelo gerenciamento, o que permite diagnosticar cada Agência da Previdência Social, desencadeando ações específicas.

Impacto observado na melhoria do ambiente de trabalho e na qualidades dos serviços prestados

- Praticidade na emissão e análise de relatórios de quantitativo de Benefícios
- Utilização da mesma ferramenta de trabalho em todas as Gerências-Executivas, permitindo uniformização de procedimentos
- Rapidez na coleta de dados, com dispêndio de menor tempo para consultas.