



**Experiência:**

**UNIDADE MÓVEL: O INSS de Pelotas criou rodas e ganhou as estradas**

**MPAS - Ministério da Previdência e Assistência Social**

**INSS - Instituto Nacional do Seguro Social**

**Superintendência Estadual do Rio Grande do Sul**

**Gerência Regional do Seguro Social de Pelotas**

**Responsáveis:** Tomaz Soares Vieira - Gerente Regional do Seguro Social em Pelotas

Milord Fernandes Ribas - Chefe do Posto Especial do Seguro Social em Pelotas

**Equipe:**

UNIDADE MÓVEL: Agentes Administrativos: Roger dos Anjos Parada

Maria da Graça da Rosa Farias

Médicos Peritos Credenciados: Ivânio Branco de Araújo

Homero Bruno Klauck

Motoristas : Paulo Francisco Osório da Silva

Rudmar Ribeiro Vaz

Colaboradores na Execução do Projeto:

*INSS - Equipe da Revisão Rural*

Ulda Maria Koth Ribas, Isabela Maria Bersch, Ilton Scheer, Paulo José Granada Iunes, José

Carlos Soares, João Carlos Horner Cunha, Darcy Escoto

*Dataprev:* Luiz Antônio Najan (RJ), Célio Tomazoni (RS)

*Colaboradores na Elaboração do Projeto para ENAP:*

INSS: Mônica Cabañas, Sinara Aparecida Pastório, Leda Maria Chiattonne Martins

Agradecimento Singular: Dr. Mário César Martins Fernandez

Superintendente Estadual - INSS/RS

Dra. Carmen Ferreira de S. Ribeiro

**Endereço:** Divisão do Seguro Social - INSS/RS

Rua Barão de Butuy, 316 - Centro

Telefax: (0532) 22-3015

CEP: 96.010-330 Pelotas/RS.

**Data de início do projeto:** MARÇO/96

**RELATO DA SITUAÇÃO ANTERIOR**

Em um relato fiel da situação anterior à introdução do Projeto “Unidade Móvel”, necessário se torna oferecer alguns dados referentes à Gerência Regional do Seguro Social /INSS/Pelotas.

Está situada no extremo sul do país, composta por oito Postos de Seguro Social, com 22 cidades jurisdicionadas e uma densidade populacional de cerca de 1.100.000 habitantes. Tem 175.571 benefícios em manutenção, num custo de R\$ 38.697.182,97 mensais.

Diante de números tão eloqüentes e de uma densidade populacional tão significativa, é de se imaginar quão difícil se torna resolver os problemas inerentes à área do Seguro Social nesta Regional.

O Posto Especial do Seguro Social em Pelotas, por ser o maior Posto de Seguro Social do Estado, com 74.688 benefícios em manutenção, numa abrangência de seis

municípios com grande densidade populacional e extensa área territorial, apresenta problemas complexos e de difícil resolubilidade.

Premidos pela avalanche de processos de benefícios represados no final de 1995, em sua grande maioria oriundos das áreas rurais e urbanas dos municípios de Canguçu, Pedro Osório e Piratini. Agravados pela demanda excessiva de público na área de atendimento na Unidade. Instada por Sindicatos de Classe, e pelos Poderes Legislativo e Executivo das cidades e localidades jurisdicionadas, entendeu esta Gerência Regional do Seguro Social, buscar, num autêntico mutirão, com servidores de outros Postos, eliminar o represamento de benefícios existente e oferecer melhor atendimento ao público. No entanto, em março de 1996, a Gerência surpreendeu-se com a inoperância do Posto na solução dos processos, fosse pela falta de documentação, ou pelas más condições de comunicação e precários serviços prestados pela ECT, via Kit-segurado, à clientela.

Buscou-se, então, uma solução alternativa, que fosse eficiente, eficaz, imediata e apresentasse resultados definitivos.

Com a ajuda do corpo funcional do Posto Local, a Gerência Regional foi em busca do segurado onde ele estivesse. Assim, o INSS de Pelotas criou rodas e ganhou as estradas.

Os primeiros contatos foram mantidos com os Sindicatos dos Trabalhadores Rurais de Canguçu, Pedro Osório e Piratini, buscando auxílio dessas Entidades, tendo em vista que a demanda existente era essencialmente de trabalhadores rurais. A acolhida foi a desejada e o entrosamento satisfatório para o interesse comum, identificando-se, finalmente, os seguintes problemas:

- número expressivo de pedidos de benefícios a serem analisados, encaminhados via kit-segurado ou requeridos no Posto, que dependiam de complementação documental ou entrevista;
- distância considerável da sede municipal em relação à população alvo.
- ausência de Posto do INSS nos municípios e a inviabilidade técnica de sediar novas unidades nas cidades;
- dificuldades no deslocamento dos beneficiários para realização de Perícias Médicas, para obtenção dos benefícios Assistenciais, Auxílio-Doença, Auxílio-Acidente etc.;
- dificuldade em acompanhar o andamento dos processos, pois, a cada etapa, era necessário deslocamento até Pelotas.

<b>QUADRO DEMONSTRATIVO DA UTILIZAÇÃO DA UNIDADE MÓVEL</b>						
<b>POSTO</b>	<b>LOCALIDADES</b>	<b>DENSIDADE POPULACIONAL</b>	<b>DISTÂNCIA DA SEDE DO POSTO</b>	<b>BENEFÍCIOS EM MANUTENÇÃO</b>		<b>MÉDIA DE BENEFÍCIOS REQ./MÊS</b>
				<b>RURAL</b>	<b>URBANO</b>	
PELOTAS	CANGUÇU	50.561	58 KM	8.510	1.850	215
	PEDRO OSÓRIO	15.110	57 KM	1.479	1.925	52
	PIRATINI	17.585	101 KM	1.396	1.316	84
RIO GRANDE	SÃO JOSÉ DO NORTE	22.250	06 KM	981	2.375	100
JAGUARÃO	ARROIO GRANDE	18.457	45 KM	1.582	1.191	40
BAGÉ	PINHEIRO MACHADO	15.800	102 KM	1.508	935	34

## DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados buscados pelo Projeto da Unidade Móvel eram a garantia do direito do cidadão, implementando a Política Social Previdenciária, à luz do Direito Social e da cidadania, facilitando o acesso aos benefícios e garantindo as demandas e reivindicações da população em articulação com os movimentos organizados da sociedade.

A inovação estava em levar à própria localidade os serviços da Previdência, reafirmando a Lei Magna que ampliou direitos e tornou equânime os regimes urbano e rural.

Para tanto, iniciou-se o Projeto deslocando 3 funcionários do Posto do INSS de Pelotas para atender os beneficiários junto ao Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Canguçu que, na ocasião, devido a dificuldade de acesso e carência de informações dos benefícios, somava um expressivo número de processos a serem analisados.

Em parceria com o Sindicato dos Trabalhadores Rurais, elaborava-se uma lista com o nome dos segurados que eram convocados através de programa radiofônico dominical (único acesso aos beneficiários que moram, em sua maioria, nos Distritos que formam os municípios anteriormente citados), para que, nos dias previamente determinados, comparecessem junto ao Grupo de Trabalho, a fim de serem entrevistados e apresentarem a documentação complementar.

Vencida essa etapa, Sindicato, Prefeitura e Câmara de Vereadores solicitavam que o atendimento fosse mais abrangente. Além de resolver a fase de concessão, o desafio seria levar informações sobre benefícios concedidos, pois estas só eram prestadas no Posto de Pelotas, através de consulta ao Sistema Prisma.

Buscando aprimorar nossos serviços, a primeira tentativa foi usar um “lap-top” (cedido pela Auditoria Estadual), utilizado para consulta via linha telefônica, ao Sistema Central, mas que não acessava o Posto Prisma de Pelotas, onde a informação poderia ser obtida.

Na etapa seguinte, visando ao atendimento dos interesses comuns, juntamente com a DATAPREV e utilizando um trailler disponível nesta Gerência, instalaram-se 2 terminais remotos, ligados através de linhas telefônicas discadas (cedidas pelo Sindicato), proporcionando a concessão de benefícios, informações de manutenção de benefícios, enfim, todos os procedimentos inerentes a um Posto. Hoje já é possível, também, a utilização de impressora. Aliado a esses serviços, foi incorporado o atendimento Médico Pericial, através de 2 profissionais credenciados de Pelotas, que, a exemplo da equipe da Unidade Móvel, atendem nos mesmos dias e horários, em consultórios cedidos pelo Sindicato dos Trabalhadores Rurais.

Assim, toda a clientela da Previdência Social, quer seja urbana ou rural, passou a ser atendida de forma bastante satisfatória.

Diga-se também que, o Projeto foi elaborado e implementado, a partir de discussão, com envolvimento direto de todos os participantes, buscando-se a eficiência e a eficácia do trabalho junto ao usuário.

## OBSTÁCULOS ENCONTRADOS

Vários obstáculos foram detectados na sua implementação, como:

- Falta de pessoal capacitado;
- Necessidade de um lugar próprio e adequado;
- Comunicação com o usuário;
- Equipamentos que atingissem o objetivo;
- Adequação do sistema de trabalho a ser desenvolvido.

- Um dos principais problemas, era ligar a Unidade Móvel ao Posto de origem, para solucionar os problemas de manutenção de benefícios: cadastramento de procuradores, liberação de pagamentos, informações bancárias sobre os benefícios etc.

As soluções para superar os obstáculos citados, surgiram naturalmente:

- Remanejamento de pessoal qualificado;
- Parceria com os Sindicatos dos Trabalhadores Rurais para cedência de área física e pessoal necessários ao Projeto;
- Parceria com a rádio local, para divulgação dos avisos de chamamento dos usuários, em programa de maior audiência;
- Utilização de um trallier, devidamente adaptado, para acomodação e locomoção do equipamento;
- Realização de vários testes, pela DATAPREV, para viabilizar um sistema que respondesse aos anseios dos usuários, para tanto interligou-se dois terminais da Unidade Móvel com a base do Posto/INSS/Pelotas.

## RECURSOS UTILIZADOS

Os recursos financeiros, humanos e materiais, bem como a adequação dos gastos e a redução dos mesmos, poderão ser analisados a seguir:

- É utilizada uma Camionete A-10 Chevrolet, ano 89, com um Trallier Carmanguia, ano 84, dois Terminais com teclado, uma Impressora, dois Modens, tudo disponível e existente no Posto/INSS/ Pelotas.
- São utilizados duas linhas telefônicas discadas, cedidas pelo Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Canguçu, sem ônus para o INSS;
- Prestam serviços na equipe: dois servidores Agentes Administrativos, dois Médicos Peritos Credenciados e um Motorista Oficial;
- São gastos mensalmente de combustível R\$ 50,00 e diárias com servidores R\$ 301,68;
- Anteriormente ao projeto, gastava-se R\$ 2.146,00 com pagamento de Kit-segurados a ECT e R\$ 1.846,00 com diárias e transporte com segurados de Canguçu para Pelotas.

## RELATO DA SITUAÇÃO ATUAL

Os resultados quantitativos podem ser avaliados abaixo:

SITUAÇÃO ANTERIOR E ATUAL AO PROJETO											
POSTO	LOCALIDADE E JURISDIÇÃO	KIT-SEGURADO		BENEFÍCIOS REQUERIDOS						ATENDIMENTO TOTAL	
		PROCEDIMENTOS		NO MÊS E ANOS REALIZADOS							
		1-2-3-4-5-6	1	AUXILIO-DOENÇA		OUTROS		AX-N REALIZADOS		EFETIVADO	
PELOTAS	CANGUÇU	03/96	03/98	03/96	03/98	03/96	03/98	03/96	03/98	03/96	03/98
		285	6	27	2	92	29	103	38	0	00

Quanto aos resultados qualitativos, concretamente atingidos, a Gerência Regional do Seguro Social em Pelotas, considera positiva sua ação, pois se respondeu, através deste Projeto, a um desafio posto pela sociedade. A sua continuidade vem garantindo princípios que visam à recuperação, resgate e ampliação do exercício da cidadania e dos direitos a ela inerentes.

Os mecanismos, para tal avaliação, além da sensível diminuição do tempo de espera entre o pedido e a concessão do benefício, também podemos nos valer do depoimento dos parceiros envolvidos, o grau de satisfação do usuário e os Indicadores de qualidade e produtividade apresentados no Balancete Mensal de Desempenho do Seguro Social, proposto pela Direção Geral. Nos valendo de tais recursos, apresentamos alguns depoimentos ouvidos, bem como evolução dos principais Indicadores:

- Depoimentos Espontâneos:

Do Presidente do Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Canguçu:

*“...o Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Canguçu está muito satisfeito e ao mesmo tempo honrado com o extraordinário trabalho apresentado pelos servidores do INSS, incluindo-se entre estes médicos, técnicos e demais funcionários...”* (Of. ao Diretor do Seguro Social do INSS/Brasília em 28/01/98).;

*“...o INSS, não pode imaginar o benefício que esta fazendo à população de Canguçu...,o Sindicato propõem-se a continuar colaborando com o que for de seu alcance e cada vez colaborará mais...”* (Of. ao Superintendente Estadual/INSS/RS em 28/01/98).

*“...este Sindicato através de sua Diretoria e Funcionários e mais de dez mil Associados e Familiares dizer que elogiam muitíssimo o trabalho de integração Sindicato e INSS, que vem realizando a favor dos agricultores familiares em Canguçu , e jamais deve ser interrompido por motivo algum...”* (Of. ao Gerente Regional do Seguro Social INSS/Pelotas/RS em 13/05/98).

Do Secretário do Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Canguçu

*“... Houve uma evolução de quase 20 anos em apenas 1 ano, com o Projeto e a parceria com o INSS, atingimos a modernidade que não estava ao nosso alcance com baixo custo”.*

- Indicadores de Qualidade e Produtividade (BMD / Diretoria do Seguro Social)

Tempo Médio de Concessão (TMC)		Percentual de Benefícios Concedidos com mais de 45 Dias (PCD)	
<u>Março/96</u>	<u>Março/98</u>	<u>Março/96</u>	<u>Março/98</u>
63 dias	8 dias	36,01%	2,06%

Classificação do PSS Pelotas em Maio/98: **2º** melhor Posto do **Estado** (de um total de 98)

**10º** melhor Posto do **Brasil** (de um total de 1263)

Observamos, por fim, que a implantação deste Projeto veio responder aos anseios dos usuários, dos parceiros, bem como qualificar os serviços prestados, que se traduzem pelo equilíbrio das ações do Posto do Seguro Social de Pelotas, representado pelo desempenho nos Indicadores, TMC e PCD, que, embora a racionalidade que um número nos impõe, podemos dar crédito aos depoimentos anteriormente registrados.