



Mudança e Renovação

Propostas Emergenciais para Adequação da
Meta, Pontuação, Programa de Gestão e
Melhorias do Processo de Trabalho

ÍNDICE

INTRODUÇÃO 3

METAS 5

Necessidade de rediscussão do modelo de metas para área-fim_____ 5

Não cobrança de Adicional de produtividade para participante de programa de Gestão_____13

Necessidade de prorrogação da PORTARIA PRES/INSS N° 1.451, de 31 de maio de 2022_____ 15

Abatimentos de metas por indisponibilidade de sistemas_____ 16

PONTUAÇÃO 22

Breve contextualização_____ 23

Pontuação de Base_____ 24

Utilização dos campos adicionais como balizadores da complexidade da análise a ser realizada_____ 28

Utilização das subtarefas para situações de análises não previstas nos campos adicionais_____ 31

Antecipação das Pontuações_____ 34

Particularidades relatadas pelos servidores do reconhecimento inicial de direitos análise BPCs_____ 36

Particularidades relatadas pelos servidores do reconhecimento inicial de direitos análise recursos_____ 38

Particularidades relatadas pelos servidores da central de manutenção_____43

Particularidades relatadas pelos servidores da central de demandas judiciais_____ 58

PROGRAMAS DE GESTÃO 84

Avaliação sobre o descredenciamento deve vir acompanhada de ações que visem à saúde, bem estar e ações educacionais para o servidor_____ 84

Não cobrança de meta para servidor que tenha alteração de rol de serviços a critério da Administração_____ 85

Solicitamos acesso ao relatório gerencial estabelecido no Art 17 da INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 65, DE 30 DE JULHO DE 2020_____ 86

Não cobrança de adicional de produtividade para participante de programa de Gestão_____ 87

Dificuldades de acesso aos Programas de Gestão de Centrais de Análises_____ 88

Isonomia entre áreas para pontuação de tarefas_____ 89

Sugestões dos servidores para melhorias no GET e Facilita_____ 91

DISPOSIÇÕES FINAIS 93

INTRODUÇÃO

De 2016 até hoje, a demanda da instituição teve significativo aumento por diversos fatores, considerando, entre outros, a reforma constitucional ocorrida através da EC 103/2019, que causou um grande aumento dos requerimentos de benefícios previdenciários. Na direção contrária a isso, a carreira do Seguro Social apresentou drástica diminuição da sua força de trabalho, que é composta atualmente por cerca de 19.000 servidores ativos, sendo que no ano de 2016 existiam 36.453 servidores. A combinação de aumento de demanda, restrição orçamentária federal e diminuição do quadro de pessoal resultam no comprometimento da prestação de serviços.

Como alternativa ao quadro de defasagem enfrentado e com a não contratação de novos servidores através de concurso público, a Autarquia nos últimos anos vem implementando uma série de ações, entre elas a implantação do Processo Digital, Acordos de Cooperação técnica, terceirização do atendimento ao público, incentivo do uso dos canais remotos pelo cidadão como única alternativa de atendimento/requerimento e retirada de servidores das unidades de atendimento.

Ocorre que tais ações, da maneira como existem hoje, visam somente a precarização dos serviços e a exploração da mão de obra que restou, através da fixação de metas inatingíveis para área-fim a partir da implementação de uma pontuação incompatível com a complexidade e demanda de tempo necessárias para sua execução. Tal fato foi um dos motivos que levou à deflagração do movimento paredista face à grande insatisfação da categoria.

Os servidores da Carreira do Seguro Social encerraram processo de negociação com o Governo Federal com assinatura de Acordo nº1/2022 no dia 23.05.2022, onde foram acordadas várias questões em relação aos processos de trabalho no INSS e questões de valorização da carreira.

Entre os pontos acordados, destacamos, conforme consta expressamente no Acordo, os seguintes:

- Instituir Comitê permanente com participação paritária entre Entidades Sindicais Nacionais do acordo de Greve 2022 e as Diretorias do INSS, para discutir os processos de trabalho, com poder deliberativo para apresentação de propostas à Presidência do INSS.
- O Comitê permanente terá como objetivo principal pactuar a reestruturação /revisão dos processos de trabalho no âmbito do INSS, metas, sistemas, processos e metodologia, bem como a reestruturação dos programas de Gestão- PGs.
- Qualquer alteração de pontuação e meta deve ser submetida à apreciação deste Comitê.

O INSS é responsável pela gestão do Regime Geral de Previdência Social e pela operacionalização dos benefícios assistenciais da Lei Orgânica de Assistência Social (BPC-LOAS), e mais recentemente é responsável pelos benefícios de Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) da União em relação às Autarquias e Fundações Públicas.

Além disso, os servidores da carreira do Seguro Social são responsáveis pela gestão do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), atualmente com mais de 35 bilhões de registros, sendo cerca de 51 milhões de contribuintes ativos (pessoas físicas) e 36,56 milhões de pessoas recebendo benefício do INSS.

As atividades realizadas pelo INSS, por meio da carreira do Seguro Social, são extremamente complexas, necessitando o conhecimento das normas de direito constitucional, previdenciário, trabalhista, civil, empresarial, entre outras.

Face o exposto, na intenção de minorar os problemas enfrentados pelos servidores e corrigir as distorções vivenciadas, os servidores do INSS indicados pelo Coletivo Mudança e Renovação (que compõem o Comitê permanente), com participação paritária entre o INSS e as entidades

sindicais signatárias do Termo do Acordo de Greve nº 1/2022, instituído através da PORTARIA PRES/INSS Nº 1.455, DE 23 DE JUNHO DE 2022, trazem as discussões e propostas abaixo elaboradas para diálogo e construção conjunta com o restante dos componentes deste Comitê com vistas à revisão da pontuação, processos, metas e metodologia.

METAS

Preliminarmente, considerando que o material aqui exposto diz respeito à pontuação das tarefas, impossível não antes pontuar sobre a não cobrança de Adicional de produtividade para participante de programa de Gestão Parcial e Integral, sobre o formato de abatimento de metas e sobre a necessidade de rediscussão do modelo de metas e pontuação para área-fim. Senão, vejamos:

Necessidade de rediscussão do modelo de metas para área-fim

Conforme Nota Técnica Conjunta nº3 DIRBEN/DIRAT/INSS, de 11 de junho de 2019, os noventa pontos previstos foram calculados tendo por base a jornada diária legal dos servidores, qual seja, de oito horas, seguindo os seguintes parâmetros:

1º critério: da jornada de 8 horas, para efeito de cálculo, considerou-se 7 horas líquidas, uma vez que o equivalente a 1 (uma) hora dessa jornada é destinada para atividades relacionadas à atualização do servidor quanto à legislação, procedimentos necessários à análise (tais como exigências e demais fases do processo), saneamento de dúvidas, leitura de normativos internos, comunicados e e-mails.

2º critério: utilização do Índice de Resolutividade (IRES), índice que indica o percentual de conclusão diária de análise de requerimentos, sendo utilizada a média nacional, no exercício de 2018, de 61%. Ou seja, dos requerimentos analisados diariamente, 61% eram concluídos no mesmo dia, os demais são encaminhados para instrução. Dessa maneira, a resolutividade diária esperada foi ajustada para os mesmos 61%.

Portanto, o modelo de metas utilizados para área-fim do INSS se baseou na verificação do Índice de Resolutividade e no critério de cronoanálise, utilizando um estudo elaborado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), que identificou a média de tempo em minutos necessário à conclusão dos processos.

Destacamos os seguintes pontos de fragilidade no estudo do IBICT:

- O estudo ocorreu em 2018, quando a recepção de processos era presencial através do atendimento ao cidadão e o processo era formalizado em meio físico. Nesta metodologia de atendimento/análise, o servidor recepcionava o cidadão e esclarecia no ato do protocolo toda a documentação necessária para instrução do processo, reunindo todos os documentos pertinentes à análise. Com isso, o processo era constituído com os elementos de fato necessários para verificação do direito. Atualmente, sem ter essa orientação, é comum o segurado anexar documentos por vezes desnecessários, mas que igualmente exigem que sejam apreciados pelo servidor que procederá a análise. Este servidor precisa se manifestar sobre o que foi apresentado e perde tempo tendo que responder sobre documentação acostada desnecessariamente pelo cidadão.
- Apenas alguns tipos de serviços foram utilizados para o estudo, sejam eles: Pensão por morte; Certidão por tempo de contribuição; Auxílio reclusão; Aposentadoria por tempo de contribuição e especial; Auxílio doença; Benefício assistencial ao trabalhador portuário; Aposentadoria por idade rural;

Aposentadoria por idade urbana, hídrica ou LC142; Salário maternidade; Benefício de prestação continuada e Pensão alimentícia. Observa-se que a gama de espécies utilizadas para estudo de tempos é extremamente inferior aos serviços executados pela área-fim e que possuem pontuação contemplada na PORTARIA PRES/INSS Nº 1.286, DE 5 DE ABRIL DE 2021.

- Importante destacar que o estudo sequer contempla as tarefas de Manutenção, MOB e DJ, áreas consideradas área finalista na referida Portaria. Dessa forma, fica a dúvida de que forma essas tarefas foram avaliadas até se chegar na pontuação vigente.
- O estudo ocorreu em 2018 com duração de três meses e considerou apenas o tempo dos processos que duraram entre o momento de abertura e até a data em que os processos foram entregues ao IBICT (ou seja, em 11/10/2018). Logo, o cálculo estabelecido para os processos parciais iniciais não considerou os pedidos que permaneceram em aberto após o fim do Estudo. Ou seja, processos que dependiam até esta data de cumprimento de exigências, realização de Justificação administrativa, de parecer de área técnica, de ação da perícia Médica e da atuação de Assistentes sociais e até mesmo de situações de sobrestamento por falta de regulamentação legal por parte do INSS não foram computados, o que gera clara distorção do produto obtido.
- Destaca-se que o critério de amostragem para a escolha dos elementos a serem estudados foi estabelecido pela seleção que acolhia a conveniência e a necessidade do Instituto. Logo, não se trata de amostra probabilística, onde a seleção é aleatória de tal forma que cada elemento tenha igual probabilidade de ser sorteado para a amostra, e é selecionado independentemente de

qualquer outro. Assim se conhece a probabilidade de todas as combinações amostrais possíveis.

- Sabidamente, durante o estudo foram convocados servidores com notório conhecimento na área de benefícios que trabalhavam nas Gerências Executivas para análise dos processos que estavam sendo utilizados para o estudo. Sabe-se que esta não é a realidade de todos os servidores, uma vez que a própria instituição não investe em capacitações e também altera rotineiramente o rol de serviços a serem executados pelos servidores, mesmo não sendo estes de domínio de atuação por parte do servidor.
- Das 1.700 agências do INSS na época, foram escolhidas pela administração somente 10 cidades para serem analisadas: Belém, Canoas, Cuiabá, Curitiba, Fortaleza, Joinville, Niterói, Petrópolis, São Paulo e Senhor do Bonfim. Com isso, se tem claro comprometimento da representatividade da análise. Na folha 41 do estudo, para exemplificar, fica constatado que Fortaleza, Cuiabá e Curitiba representam 50,71% do total de processos finalizados, o que pode influenciar nos resultados dos dados, em função da representatividade com relação às demais.
- Segundo o estudo, é insignificante a amostragem de processos que dependam de exigência e da Dirsat (perícias médicas, LC 142, especial, FMI), e por este motivo não foi realizado intervalo de confiança para a média. Tal situação é completamente descabida para qualquer servidor que conhece minimamente a realidade dos processos no INSS. A quantidade de processos que dependem de atuação da PMF é enorme!

- Os responsáveis pelo estudo reconhecem que a média aritmética não é a melhor forma de se aferir os resultados, conforme folha 38 do estudo. "Também não foi possível obter os dados a respeito da totalidade quanto a DIRSAT (sujeitos a perícia), exigência e cruzamento com as demais classificações para uso na ponderação. A pedido da equipe do INSS fez-se a média aritmética, sem a realização da ponderação, nos quadros que são apenas por benefício; com respeito a essa solicitação, saliento que a utilização dessa medida afeta a análise, pois não considera a magnitude das localidades com base no volume de processos, por esse motivo, a média ponderada seria a mais indicada. Entretanto, devido também às limitações mencionadas acima, foi computada a aritmética."

De outra banda, s.m.j., conforme discussão feita no âmbito do Comitê permanente, o modelo de pontuação atribuído à área-meio se deu em função de estudo utilizando o método Delphi. Tal método consiste na seleção de pessoas, as quais respondem um questionário, onde as respostas são sintetizadas nos pontos de convergência. Com isso, depreende-se que os próprios servidores da área-meio informaram quais eram suas atividades e quanto tempo cada atividade demandava.

Importante salientar que os representantes das entidades já solicitaram diversas vezes tais estudos ao INSS, aos colegas representantes da Instituição no âmbito do Comitê, porém até a presente data nada foi apresentado. O que se sabe é que tal método é mais comumente aplicado para cenários de longo prazo para definir eventos futuros de cerca de uma década ou mais. Resta a dúvida quanto ao critério utilizado para a escolha do método utilizado pelo INSS.

Em função da diferença de métodos aplicados para atribuição de pontuação entre as áreas meio e fim, obteve-se enorme discrepância entre as pontuações estabelecidas para cada serviço e área de atuação. Vejamos algumas pontuações da área-fim que causam verdadeira estranheza:

Tabela 01 - Pontuação de alguns serviços da PORTARIA PRES/INSS N° 1.286, DE 5 DE ABRIL DE 2021

ÁREA	SERVIÇO	PONTUAÇÃO
AUDITORIA-GERAL PORTARIA	Análise processual e produção da documentação pertinente ou sua revisão	6,00
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO	Analisar Recursos em Processos Administrativos	4,80
	Cadastrar usuário externo no SEI	1,16
	Elaborar despachos – Alta complexidade	2,40
	Emissão de GRU	1,20
	Orientação para Configuração e Digitalização de Documentos	1,44
	Recepcionar e atribuir processos no SEI	0,30
	Ceab/RPPS – Recurso Administrativo	2,30
	Ceab/RPPS – Aposentadoria Compulsória	3,00
	Ceab/RPPS – Aposentadoria Servidor com Deficiência	3,00
	Ceab/RPPS – Aposentadoria por Incapacidade Permanente	3,00
	Ceab/RPPS – Aposentadoria Voluntária	3,00
	Ceab/RPPS – Pensão por Morte	2,00
	Elaborar relatório – Alta complexidade	3,60
	Movimentação – Consultar ciência do servidor	0,15
	Baixar e Instalar os Programas da RFB	0,15
	Cobrança de Pós Óbito	1,20
	Elaboração de Relatório Final	2,95
	Interno – Alinhamento equipe	1,80
	SEI – Análise de processos técnicos da área de OFC (Alta complexidade)	3,60
	WEB – Portal INSS – Consulta/verificação de legislação/DOU	0,90
	Pesquisar normas – Alta complexidade	1,62
	Analisar a documentação da contratação	4,80

	Analisar as guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, rescisões contratuais	4,80
	Análise de processos diversos	3,64
	Análise dos pedidos de autorização superior	2,95
	Conferir CTPS dos empreg para verificar se as inform inseridas coincidem com as inform da empresa	4,80
	Orientação de Fluxo de Trabalho Processo Eletrônico	1,88
	Pesquisa de codificação de materiais no CATMAT/SIASC	2,53
	Preencher e solicitar a assinatura do contrato	1,47
	Gerar arquivos de backup do acervo local	1,20
	Revisão final e arquivamento de processo	3,38
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	Definição de fonte tipográfica	1,20
	Design – Definição de paleta de cores	1,20
	Design – Envelope	2,00
	Design – Formatação de comunicado em html (mudança de texto e fotos em código já elaborado)	2,20
	Consulta a sistemas	0,40
PRESIDÊNCIA	Baixar no SEI	0,17

Destacamos que a PORTARIA PRES/INSS N° 1.286, DE 5 DE ABRIL DE 2021 reúne 2.955 tarefas relacionadas para área-meio, seis vezes mais que os serviços da área-fim. Tal diferença pode se dar pelo fato de que os próprios servidores da área-meio detalharam as atividades por ele executadas, o que não ocorreu com a outra área.

Tais pontuações citadas na tabela acima nos levam a questionar qual importância a Autarquia dá para a análise de uma Aposentadoria por tempo de contribuição, por exemplo (serviço de maior valor da CEABRD). Ela vale menos do que orientar sobre a digitalização de documentos, do que pesquisar normas, do que realizar o design de um envelope, do que formatar um comunicado, do que elaborar um despacho, etc. Estes são

apenas alguns dos tantos exemplos que podemos citar, haja vista que a esmagadora maioria das atividades da área meio tem pontuação muito superior às atividades da área fim.

Desse modo, reafirmamos a necessidade de acesso aos dados e estudos que foram utilizados para definição da pontuação da área-meio do INSS. Consideramos que podemos avaliar a viabilidade da aplicação do mesmo método para área-fim.

O estudo do IBICT reconhece que a Instituição, ciente da restrição orçamentária federal e da dificuldade de provimentos de cargos via concurso público, resultando em deterioração na prestação de serviços públicos, utiliza o conceito de INSS Digital para suprir a consequente diminuição do quadro de pessoal.

Com isso, a Autarquia fixa metas claramente altas, através da pontuação diminuta de tarefas para servidores da área-fim, com o intuito de reparar a escassez de pessoal através da exploração do trabalho dos servidores que restaram. A lógica é fazer com que os servidores das Centrais de Análises de Benefícios trabalhem mais, na medida que suas atividades são subvalorizadas, para cobrir a ausência de servidores decorrente de vacâncias.

Segundo a INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 65, DE 30 DE JULHO DE 2020, que estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC) relativos à implementação de Programa de Gestão.

Art. 6º São objetivos do programa de gestão:

I - promover a gestão da produtividade e da qualidade das entregas dos participantes;

II - contribuir com a redução de custos no poder público;

III - atrair e manter novos talentos; MINISTÉRIO DA ECONOMIA

IV - contribuir para a motivação e o comprometimento dos participantes com os objetivos da Instituição;

V - estimular o desenvolvimento do trabalho criativo, da inovação e da cultura de governo digital;

VI - melhorar a qualidade de vida dos participantes;

VII - gerar e implementar mecanismos de avaliação e alocação de recursos; e

VIII - promover a cultura orientada a resultados, com foco no incremento da eficiência e da efetividade dos serviços prestados à sociedade.

Percebe-se que em nenhum lugar da IN se fala em usar o Programa de Gestão como ferramenta para aumentar a produção, afinal, gestão de produtividade é uma técnica que busca tirar o melhor de cada pessoa, a fim de trazer os melhores resultados e performances. Tirar o melhor de cada pessoa não é exigir mais dela, sobretudo na realidade do INSS, onde não são oferecidas capacitações, onde o parque tecnológico é extremamente defasado e possui mais de 8 anos de uso, onde são inexistentes as reuniões de alinhamento técnico, especialmente à luz da restauração da Autarquia que extinguiu os servidores de SRD e SMAN, onde o suporte se resume a pareceres técnicos através de subtarefas comumente divergentes.

Face a todo o exposto, faz-se imperiosa a revisão de todo o sistema de pontuação, metas e programas de gestão do INSS. Entendemos que um novo Estudo deva ser realizado à luz da realidade do INSS, levando em conta as regras atuais de direitos, o processo eletrônico, os fluxos de trabalho, a crescente automatização, a nova estrutura da Autarquia, a isonomia entre as áreas, o atendimento ao cidadão e a saúde física e mental dos servidores. Dessa forma, como medida emergencial, sugerimos as ações abaixo até que este Estudo sério e urgente seja construído com a participação dos conjunto dos servidores e seja implantando.

Não cobrança de Adicional de produtividade para participante de programa de Gestão

Conforme PORTARIA PRES/INSS N° 1.351, DE 27 DE SETEMBRO DE 2021, as metas de servidores participantes de programas de Gestão Integral e Parcial apresentam um adicional de 30 e 5%, respectivamente, conforme artigos abaixo transcritos:

Art. 1º Estabelecer, no âmbito do INSS, que a meta de produtividade diária equivalente à jornada de trabalho máxima de 40 (quarenta) horas semanais é igual a:

I - 4,27 (quatro vírgula vinte sete) pontos para quem exerce jornada integral em trabalho presencial, sujeito a controle de frequência;

II - 4,48 (quatro vírgula quarenta e oito) pontos para quem aderir à programa de gestão na modalidade teletrabalho em regime de execução parcial; e

III - 5,55 (cinco vírgula cinquenta e cinco) pontos para quem aderir à programa de gestão na modalidade teletrabalho em regime de execução integral.

Art. 6º A meta será calculada conforme pontuação para análise de processos e execução de atividades estabelecida pela Portaria PRES/INSS nº 1.286, de 5 de abril de 2021, ou outra que venha a substituí-la.

Art. 8º A meta mensal é igual à meta diária multiplicada pelos dias úteis do mês elecida pela Portaria PRES/INSS nº 1.286, de 5 de abril de 2021, ou outra que venha a substituí-la.

A INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 65, DE 30 DE JULHO DE 2020, que estabelece o cálculo para a meta de produtividade no âmbito das Centrais de Análise de Benefício (Ceabs) e dos programas de gestão do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, define que o eventual estabelecimento de percentual adicional de produtividade deverá ser compatível com a jornada de trabalho.

§ 8º O estabelecimento de percentual mínimo de produtividade adicional de que trata o inciso VI do caput, quando houver, deverá ser compatível com a jornada de trabalho regular dos participantes.

Conforme Nota Técnica Conjunta nº 3 DIRBEN/DIRAT/INSS, de 11 de junho de 2019, os noventa pontos previstos foram calculados tendo por base a jornada diária legal dos servidores, qual seja, de oito horas, seguindo os seguintes parâmetros:

1º critério: Da jornada de 8 horas, para efeito de cálculo, considerou-se 7 horas líquidas uma vez que o equivalente a 1(uma) hora dessa jornada é destinada para atividades relacionadas à atualização de do servidor quanto à legislação, procedimentos necessários à análise (tais como exigências e demais fases do processo), saneamento de dúvidas, leitura de normativos internos, comunicados e e-mails.

2º critério: Utilização do Índice de Resolutividade (IRES), índice que indica o percentual de conclusão diária de análise de requerimentos, sendo utilizada a média nacional, no exercício de 2018, de 61%. Ou seja, dos requerimentos analisados diariamente, 61% eram concluídos no mesmo dia, os demais são encaminhados para instrução. Dessa maneira, a resolutividade diária esperada foi ajustada para os mesmos 61%.

Considerando que a pontuação de 4,27 é equivalente a uma jornada de 40 horas semanais de trabalho, a cobrança de qualquer adicional é totalmente equivocada. Qualquer acréscimo sobre a pontuação de 4,27 se configura como cobrança indevida de jornada de trabalho, devendo ser imediatamente corrigido pela Autarquia.

Dessa forma, considerando o modelo utilizado atualmente, se faz urgente a não adoção definitiva de qualquer adicional de produtividade para participante de Programa de Gestão.

Necessidade de prorrogação da PORTARIA PRES/INSS N° 1.451, de 31 de maio de 2022

Considerando que a atuação do Comitê permanente instituído através da PORTARIA PRES/INSS N° 1.455, de 23 de junho de 2022, se encontra na fase de elaboração de propostas de reestruturação/revisão dos processos de trabalho, de revisão da pontuação, metas de produtividade, sistemas, processos e metodologia, solicitamos a prorrogação das medidas de que tratam os arts. 2° ao 7° da PORTARIA PRES/INSS N° 1.451, DE 31 DE MAIO DE 2022, que dispõe e orienta os servidores acerca da gestão e dos processos de trabalho decorrentes do Termo de Acordo de Greve nº 1/2022.

Art. 2º A meta diária de produtividade equivalente à jornada de trabalho de 40 (quarenta) horas semanais, estabelecida no art. 1º da Portaria PRES/INSS nº 1.351, de 27 de setembro de 2021, será igual a 4,27 (quatro vírgula vinte e sete) pontos para quem:

I - atua nas Centrais de Análise de Benefícios - CEABs, exercendo suas atividades integralmente na modalidade presencial, ou sujeito ao controle de frequência; e

II - está no programa de gestão nas modalidades teletrabalho em regime de execução parcial e integral, inclusive na área meio.

Art. 3º O servidor que cumpre jornada de trabalho de 40 (quarenta) horas semanais com lotação em Agência da Previdência Social – APS poderá optar pelo cumprimento de 6 (seis) horas de sua jornada de trabalho na modalidade presencial, durante o horário de atendimento definido para a unidade, e 1,22 (um vírgula vinte e dois) pontos diários (equivalente a duas horas) em caráter complementar.

Art. 4º O servidor que cumpre jornada de trabalho de 40 (quarenta) horas semanais, integra a Ceab e exerce suas atividades integralmente na modalidade presencial poderá optar pelo cumprimento de 6 (seis) horas de sua jornada de

trabalho na modalidade presencial, desde que alcance da meta diária nos termos do art. 2º.

Art. 5º Fica suspenso o desligamento, por não atingimento de metas, dos servidores em programas de gestão.

Art. 6º O Programa de Gestão do Atendimento Presencial – PGAP, instituído no art. 3º da Portaria PRES/INSS nº 1.315, de 17 de junho de 2021, será mantido nas unidades onde o projeto-piloto já se encontrava em andamento.

Art. 8º As medidas de que tratam os arts. 2º ao 7º terão vigência de 90 (noventa) dias, prorrogável por igual período.

Abatimentos de metas por indisponibilidade de sistemas

- ***Informação do abatimento em tempo real:***

Os sistemas do INSS utilizados para computar os abatimentos não indicam de forma transparente a efetiva indisponibilidade ocorrida. Ademais, os mesmos não refletem ou não indicam o tempo real em que verdadeiramente se deu a indisponibilidade dos sistemas, prejudicando o servidor, já que não é levado em consideração que o tempo foi maior e isso ocasionou menor produtividade do mesmo.

Diante disso, é urgente que a comunicação do abatimento pelo INSS seja disponibilizada no mesmo dia, que as instabilidades sejam informadas em tempo real e que seja dado amplo acesso e transparência a todas as entidades de classe para acompanhamento em tempo real quanto aos abatimentos e metodologia de apuração dos mesmos pela DATAPREV e Gestão do INSS.

- ***Utilização do abatimento de meta no mês seguinte ao da ocorrência caso não divulgado dentro do mês:***

Nos casos em que a comunicação do abatimento não seja divulgada dentro do mês, fato comum ao que ocorre no terceiro decêndio do mês, solicitamos que o abatimento seja disponibilizado para utilização no mês subsequente. A realidade hoje é que a informação do abatimento de meta

no final do mês acaba não sendo utilizada pelos servidores para orientação do seu trabalho, sendo comum trabalharem muito além da meta recalculada após a divulgação do abatimento total do mês.

- ***Solicitamos também que sejam lançados os abatimentos no BG e no FACILITA assim que forem disponibilizados, para fins de acompanhamento fidedigno da meta.***

- ***Alteração da PORTARIA PRES/INSS N° 1.268, de 15 de janeiro de 2021:***

A instituição dos parâmetros para cálculo do desconto da meta de produtividade mensal dos servidores leva em conta o desconto na meta mensal de produtividade, em proporção diária, dos incidentes graves ocorridos em dias úteis, de 0h às 23h59min, horário de Brasília.

Dessa forma, 16% do cálculo de abatimentos ocorre entre as 19 horas e as 07 horas do dia seguinte. Ocorre que este horário é o de menor utilização dos sistemas, dificilmente gerando sobrecarga e consequente indisponibilidade sistêmica com registro de criação de chamados SDM pelos servidores.

A imensa maioria de servidores utiliza os sistemas dentro do horário registrado no SISREF. Dessa forma, quanto maior o número de acessos ao mesmo tempo aos sistemas, maior a possibilidade de sobrecarga, o que acarreta lentidão ou até mesmo inoperância. O fato é que as comunicações de incidentes graves pela Dataprev ocorrem quase sempre durante o período das 7 horas até 19 horas. Sendo assim, solicitamos que a constatação das indisponibilidades leve em conta o horário entre 7 horas e 19 horas, com maior proporção de desconto entre as 9 horas e 14 horas.

- **Indisponibilidades locais e regionais:**

Diante de situações de interrupção locais ou regionais, que seja autorizado o abatimento por indisponibilidade locais/regionais e individual (interrupção de sistema por motivo alheio) e impossibilidade de execução das atribuições remotas por motivo de caso fortuito ou força maior, em situações como interrupção do fornecimento de energia elétrica ou indisponibilidade de internet/rede. Tal situação já encontra amparo legal na PORTARIA PRES/INSS N° 1.351, DE 27 DE SETEMBRO DE 2021, Art 10, abaixo transcrito:

Art. 10. Fica instituído o abatimento extraordinário por motivo de força maior ou caso fortuito provocado por eventos que afetem diretamente as atividades presenciais ou em teletrabalho.

- **Indisponibilidade de VPN**

Os servidores em teletrabalho acessam remotamente a rede corporativa por meio da utilização de Redes Privadas Virtuais (Virtual Private Networks – VPN) concedidas pelo INSS.

Ocorre que por vezes o acesso remoto pode ser bloqueado ou suspenso, ainda que preventivamente, em caso de indício de uso indevido ou de incidente cibernético identificado pela área de Segurança da Informação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação, pela Dataprev, a pedido do próprio usuário, da chefia imediata ou superior. Nesse caso, enquanto perdurar a ausência de rede, se faz necessário o estabelecimento de abatimento de meta.

Da mesma forma deve ocorrer durante o período em que o servidor estiver sem acesso remoto à rede por meio do VPN por falta de renovação automática. Conforme a PORTARIA CONJUNTA DTI/DIRAT/INSS N° 1, de 23 de março de 2022, Art. 6º, após a primeira concessão de acesso, o VPN passará a ter validade por tempo indeterminado. Ocorre que algumas renovações não estão ocorrendo automaticamente, segundo relatos de servidores e estes de forma nenhuma podem ser penalizados por tal situação.

Da mesma forma, a Instituição precisa ter previsão de abatimento para quando o servidor tiver problemas com o Token. Há de se prever que situações de extravio ou até mesmo de furto do equipamento podem ocorrer e para ocorrências como estas é necessário a previsão de indisponibilidade do servidor para realização do trabalho.

• **Aumento do rol de sistemas que impactam as atividades das áreas:**

Conforme Portaria PRES/INSS N° 1.268, de 15 de janeiro de 2021, os descontos de meta são aplicados na hipótese de ocorrência de incidentes nos sistemas, conforme a área técnica de atuação apontada no Anexo I, abaixo:

Tabela 02- ANEXO I DA PORTARIA PRES/INSS N° 1.268, DE 15 DE JANEIRO DE 2021

Sistemas que impactam as atividades da CEAB-RD	Sistemas que impactam as atividades da CEAB-MAN	Sistemas que impactam as atividades da CEAB-DJ
CNIS - Portal CNIS	CNIS - Portal CNIS	CNIS - Portal CNIS
GET- Gerenciador de Tarefas	GET- Gerenciador de Tarefas	GET- Gerenciador de Tarefas
Prisma D3 / Prisma WEB	Prisma	Prisma
SUB	SUB	SUB
SIBE LOAS	SIBE LOAS	SIBE LOAS
SIBE PU	SIBE PU	SIBE PU
	SABI-Administração de Benefício por Incapacidade	SABI-Administração de Benefício por Incapacidade
		e-Tarefas
		Sistemas da Justiça Federal

Ocorre que o rol de sistemas considerados atualmente quando ocorrem incidentes não contempla todos sistemas utilizados pelas áreas de atuação. Por exemplo, o sistema PAT que atualmente é utilizado pelas

áreas de RD e de MAN. Desde já, solicitamos que este seja considerado para abatimento quando da ocorrência de indisponibilidade ou lentidão.

CEAB-DJ:

No âmbito dos serviços executados pelos servidores da CEABDJ há a coexistência de diversos sistemas do Poder Judiciário com os quais os servidores da referida CEAB precisam lidar e que fogem à alçada do INSS, contudo, é preciso admitir a indisponibilidade de tais sistemas e considerá-los nos abatimentos de meta.

O PAT-JUD, sistema recém implantado visando a substituição do E-tarefas, precisa constar no rol de sistemas considerados para abatimento por instabilidades. Os sistemas do Judiciário, que igualmente impactam no trabalho dos servidores da CEABDJ, precisam ser considerados, mas atualmente nada a esse respeito tem sido feito. O sistema Sapiens, da mesma forma, precisa constar desta relação.

CEAB-RD e CEAB-MAN:

Os serviços relacionados aos Benefícios por incapacidade são tarefas atribuídas à Central de Análise de Benefício para Reconhecimento do Direito – Ceab/RD. Assim como a CEAB MAN atua em requerimento de benefícios por incapacidade. Portanto, o sistema SABI deve constar no rol de sistemas que impactam as atividades da CEAB-RD e MAN.

Conforme já dito anteriormente, o PAT também deve ser incluído nesta lista de sistemas impactantes no trabalho.

Deverá ser incluído o sistema de validação de Facultativo Baixa renda. Mês passado, por exemplo, o sistema ficou inoperante por semanas.

Solicitamos, também, a inclusão do sistema de cálculo de acréscimos legais SALWEB, E-sisrec, SIRC e Hiscreweb, extremamente utilizado no âmbito das CEABs RD e MAN.

Especificamente para CEABMAN, entendemos ainda necessário incluir os sistemas do Novo PAB, o Consigweb e SATCENTRAL.

- ***Abatimento referente a períodos de execução da maciça e que impactam as atividades da CEAB-MAN:***

Há de se falar ainda sobre a impossibilidade de efetuar alguns serviços da manutenção no período de atuação da maciça, como já foi dito no decorrer deste documento. Por isso, os dias de maciça deveriam naturalmente possuir meta inferior, ou que se regulamentasse a não distribuição de tarefas não executáveis no período da maciça para servidores da análise de tarefas de manutenção e demandas judiciais.

- ***Painel com identificação do número de Chamados SDM e suporte abertos:***

Com o intuito de promover a maior transparência e acesso ao número de registros de chamados abertos para determinado incidente, se torna imprescindível a disponibilização destes dados. É comum os servidores relatarem a abertura de um grande número de chamados referindo indisponibilidade e a divulgação do abatimento não abranger o dia em questão.

Nesse sentido, entendemos que o número de tíquetes abertos deve ser utilizado como parâmetro objetivo para a confecção do relatório periodicamente encaminhado à Diretoria de Atendimento, a DTI, de forma que o registro dos chamados seja utilizado como indicador para abatimento de meta por indisponibilidade de sistemas.

PONTUAÇÃO

Conforme explicado no início deste documento, entendemos fundamental a reformulação de todo o sistema de pontuação, metas e programas de gestão do INSS. Deve haver um novo e aprofundado Estudo, onde este deve ser realizado à luz da realidade do INSS, levando em conta as variáveis atuais e respeitando o atendimento ao cidadão e a saúde dos servidores, entre outras coisas.

Contudo, os servidores precisam de medidas urgentes para minimizar os danos causados pela cobrança excessiva de metas através da revisão das pontuação das tarefas.

Dessa forma, como medida emergencial, descrevemos as ações que seguem como sugestão de adoção até que este Estudo sério e urgente seja construído com a participação dos conjunto dos servidores e seja implantando.

Os servidores do INSS indicados pelo Coletivo Mudança e Renovação que compõem o Comitê permanente, com participação paritária entre o INSS e as entidades sindicais signatárias do Termo do Acordo de Greve nº 1/2022, trazem a proposta abaixo elaborada para discussão e construção conjunta com o restante dos componentes deste Comitê com vistas à revisão da pontuação, processos e metodologia.

O novo sistema de pontuação proposto se baseia em três pilares principais:

1. Pontuação base.
2. Utilização dos campos adicionais como balizadores da complexidade da análise a ser realizada.
3. Utilização das subtarefas para situações de análises não previstas nos campos adicionais.

Breve contextualização

Cada requerimento possui características e complexidades que diferenciam os pedidos, seja pela quantidade de acertos e inclusões necessários para compor o tempo de contribuição e carência, seja pela natureza distinta dos períodos a serem analisados, com todas as peculiaridades a eles inerentes, dada a vasta gama de instrumentos legais que os definem.

Ressalta-se, por exemplo, que não é aceitável que a análise de um requerimento de Aposentadoria por Tempo de Contribuição com a necessidade de 20 (vinte) acertos de vínculos empregatícios receba a mesma pontuação que um requerimento de Aposentadoria por Tempo de Contribuição com a necessidade de 10 (dez) acertos de vínculo empregatício.

Do mesmo modo, não é cabível que um requerimento complexo e extenso com a necessidade de Inclusão de Microfichas e carnês, acerto de Nit Faixa Crítica e Nit de Terceiros, com análise de Tempo Rural, com apresentação de Reclamatória trabalhista, com a inclusão de mais de um dependente, com a necessidade de atualização de diversos cadastros, não receba uma pontuação diferenciada representativa de todo esse tempo que o servidor levará para analisar e concluir esse pedido.

Os processos apresentam situações distintas. Uma aposentadoria somente com períodos urbanos para analisar não pode ter a mesma pontuação que uma aposentadoria com atividade especial, análise de atividade rural, levantamento de contribuições em atraso, análise de vínculo com o RPPS, com reclamatória trabalhista. Não se mostra razoável processos com distintas ações e diferentes dispêndios de tempo de análise resultarem na mesma pontuação.

Ademais, outros fatores como o implemento da concessão automática de processos menos complexos contribuem para o aumento da presença de processos com alta complexidade e com muitas etapas de

acertos essenciais elevando o tempo de análise e conclusão dos processos. Os processos menos complexos são automaticamente concluídos na rotina de automatização dos requerimentos e serviços prestados aos cidadãos efetuados junto ao INSS, restando para análise os processos que reúnem situações muito mais complexas e de onerosa análise.

Diante do exposto, há a necessidade do reconhecimento e pontuação também das outras etapas do processo de benefício para que a pontuação possa expressar a complexidade individual de cada processo de trabalho.

1. Pontuação de Base

Justificativa: em se implementando a pontuação complementar por meio de subtarefas e campos adicionais, conforme sugestões elencadas a seguir no presente documento, a pontuação base deve permanecer, pois representa a responsabilidade do servidor em efetuar toda a instrução, formalização, conferência, análise, concessão e despacho final do benefício nos sistemas de benefícios.

Menciona-se as seguintes etapas: baixar a tarefa no sistema GET, pesquisas nos diversos sistemas do INSS, gerar número de benefício no sistema de concessão, conferir se as normas referentes ao protocolo por procurador e ao protocolo por entidade conveniada foram observadas, analisar se o acerto dos dados cadastrais e tempo de contribuição migraram corretamente e se estão sendo computados no sistema corretamente de acordo com a legislação. São eles: períodos de Avulso, Atividade Especial, períodos de Rural, Reclamatória Trabalhista, períodos de Militar Aluno Aprendiz, períodos de Microficha, retroação de DIC, Cálculo de GPS e Inclusão de GFIPS extemporâneas, Validação de Facultativo baixa renda. Verificar se todos se os períodos de Salários Mês a Mês migraram corretamente e se estão sendo computados no sistema

corretamente de acordo com a legislação, verificar e analisar se a carência foi corretamente computada, verificar as condições do direito adquirido, do direito na DER e da análise de todas as regras de transição, verificar e analisar se as seguintes informações de DIB (data de início de benefício), DIP (data de início de pagamento), DER (data de entrada do requerimento) estão de acordo com as normas e documentação apresentada, imprimir todos os relatórios de concessão/indeferimento do benefício do sistema Prisma e anexar no sistema GET, concluir o processo no sistema Prisma, realizar o despacho decisório e concluir o processo no sistema GET.

Segue abaixo a pontuação de base proposta para Serviços de Reconhecimento de Direitos:

Tabela 03 - Proposta de nova Pontuação para serviços da CEAB RD

SERVIÇO	PONTUAÇÃO PROPOSTA	PONTUAÇÃO ATUAL
Aposentadoria por tempo de contribuição	1,45	1,45
Aposentadoria por tempo de contribuição da pessoa com deficiência	1,45	1,45
Aposentadoria por idade da pessoa com deficiência	1,45	1,00
Aposentadoria por idade urbana	1,45	1,00
Aposentadoria Rural	1,45	1,05
Benefício assistencial ao idoso	1,05	1,05
Benefício assistencial ao Portador de Deficiência	1,05	1,05
Benefício Assistencial ao Trabalhador Portuário Avulso	1,05	1,05

Certidão de tempo de contribuição	1,20	1,17
Salário Maternidade Rural	1,00	0,75
Salário Maternidade Urbano	0,75	0,75
Pensão por Morte Urbana	1,00	0,95
Pensão por Morte Rural	1,00	0,95
Revisão de Benefícios	1,45	1,45
Revisão de CTC	1,45	1,45
Instrução de Recursos	0,50	0,40
Cumprimento de Diligências	0,80	0,75
Cumprimento de Acórdão com implantação do Benefício	MESMA PONTUAÇÃO DO BENEFÍCIO IMPLANTADO	0,75
Acerto para Integração - SIBE	0,75	0,75
Acertos para Análise	1,05	0,75

Solicitamos a equiparação da pontuação base de todas as aposentadorias. Com o advento da Emenda Constitucional nº 103/19, a idade passou a ser requisito para a aposentadoria programada, uma vez cumprido o período de carência exigido. Dessa forma, não faz sentido a diferenciação de pontuação entre aposentadoria por idade e tempo de contribuição.

Em relação às aposentadorias por tempo de contribuição e idade da pessoa com deficiência, solicitamos a mesma equiparação. Conforme já informado no tópico de metas, esta modalidade de benefício não recebeu

a pontuação adequada quando do estudo do IBICT. Segundo o estudo, foi insignificante a amostragem de processos que dependiam da DIRSAT (perícias médicas, LC 142, especial, FMI), e por este motivo não foi realizado intervalo de confiança para a média.

Quanto aos serviços de Benefícios Assistenciais ao idoso e ao portador de Deficiência, desde 14/06/2021, com a publicação da PORTARIA CONJUNTA DIRBEN/DIRAT/INSS N° 36, de 11 de junho de 2021, as análises deixaram de ser realizadas na tarefa principal e passaram a ser trabalhadas através das subtarefas Acerto para Integração SIBE e Acertos para Análise. Ocorre que, na prática, toda a análise que era realizada na tarefa principal passou a ser efetuada na subtarefa de Acertos para Análise. Sendo assim, considerando que a tarefa principal dos benefícios assistenciais pontua 1,05, a pontuação da subtarefa Acerto para Análise ficou extremamente aquém do tempo e trabalho que exige, pelos acertos de cadastro, críticas e, principalmente, pela recente adição da análise do comprometimento da renda no Sibe-PU. É urgente a necessidade de revisão desta pontuação base e adequação para a 1,05 pontos.

Em relação à subtarefa de cumprimento de acórdão com implantação do Benefício, a análise de benefícios e a implantação dos mesmos via recursal deve receber a mesma pontuação recebida nos processos de reconhecimento de direito, pois várias ações são necessárias para a implantação da concessão do benefício, tais como: atualização de cadastro, acerto de vínculos, acertos de contribuição, cálculo de valores atrasados, emissão de guias de GPS, acerto de dados da reclamatória trabalhista, de GFIPs extemporâneas, de períodos rurais, cessação de benefício, encontro de contas, cálculo de consignação e outros. Além disso, há de se atentar que para a análise de cumprimento de acórdão deve-se utilizar o sistema e-sisrec, ou seja, mais um sistema para ser alimentado pelo servidor da análise.

Dessa forma, as mesmas dificuldades encontradas na análise inicial do processo são verificadas na fase de cumprimento do acórdão, não sendo justa a diferenciação de pontuação delas.

2. Utilização dos campos adicionais como balizadores da complexidade da análise a ser realizada

Justificativa: os campos adicionais se referem às informações preenchidas pelo usuário quando da solicitação do requerimento, com o objetivo de extrair as informações necessárias à análise do pleito. Ali, o segurado informa as análises que devem ser observadas pelo servidor sob a ótica da particularidade do seu requerimento.

A ideia é que para cada situação prevista nos campos adicionais tenha uma pontuação atribuída compatível ao tempo necessário para análise, bem como com a complexidade da execução dela por parte do servidor. Assim, a entrada qualificada de um requerimento irá pré-definir a pontuação de determinada tarefa.

Nesta fase do requerimento, o cidadão responde, por exemplo, se há período de atividade rural, se há período de RPPS, se há análise de atividade especial, etc. Assim, se tem uma espécie de retrato do que o segurado deseja que seja apreciado no seu processo.

Conforme Ofício-Circular Conjunto nº 8 /DIRAT/DIRBEN/INSS de 5 de julho de 2019.

12. O servidor responsável pela análise da tarefa deverá observar todos os campos preenchidos pelo usuário quando da solicitação do requerimento, com o objetivo de extrair as informações necessárias à análise do pleito.

12.1 As informações disponíveis nos campos adicionais da tarefa devem ser consideradas como válidas e devem ser analisadas quanto à necessidade ou não de se solicitar documentos complementares, observado o item 10.

A proposição consiste em que os campos do Requerimento do GET quanto às perguntas ao requerente sobre os fatos que pretende comprovar sejam somados à pontuação base da tarefa principal. Assim, as tarefas partiriam de uma pontuação de base e sobre isso incidiria o acréscimo conforme cada resposta positiva indicada nos campos adicionais, que devem ter pontuação estipulada.

Outro ponto é a própria argumentação da Instituição sobre a métrica utilizada para cálculo de pontos das tarefas, que leva em consideração o tempo de análise. Processos com mais etapas necessitam de maior tempo para análise. Dessa forma, nos parece plenamente factível a majoração da pontuação levando em conta as etapas do processo. Quando comparamos a pontuação entre área meio/fim, verificamos que a problemática da pontuação compatível com a complexidade da análise não é vista nos programas de gestão direcionados à área meio, onde se constata um número altíssimo de tarefas pontuáveis a serem executadas pelos servidores dessas áreas. A adoção das medidas sugeridas viria a pôr fim às distorções observadas.

Abaixo, citamos alguns exemplos de atividades executadas quando da apreciação do requerimento do cidadão e que são atividades já previstas na Portaria PRES/INSS nº 1.286, de 05 de abril de 2021, com pontuação para cada tarefa.

Tabela 04- Tabela com alguns serviços constantes no ANEXO I DA PORTARIA PRES/INSS N° 1.268, DE 15 DE JANEIRO DE 2021

SERVIÇO	PONTUAÇÃO
Cadastrar procuração	0,33
Vínculos e remunerações	0,50
Dados cadastrais	0,20
Atualização de código de atividade	0,15

Cálculo de contribuição em atraso	0,20
Cadastro de RL	0,33
Desistir de aposentadoria	0,20
Solicitação de cálculo de complementação	0,33
Solicitação de cálculo período decadente	0,33
Validação facultativo baixa renda	0,33

Para muitas situações ainda falta pontuação, tais como para reconhecimento de atividade rural, inclusão de vínculo RPPS e análise de reclamatória trabalhista, e estas devem ter pontuação atribuída também.

Esta seria uma forma de se implantar de forma célere o aumento da pontuação das tarefas levando em consideração as etapas do processo que aparecem de forma mais comum durante as análises. Acarretaria a leitura das etapas dos processos partindo da pontuação da tarefa básica e acrescentando pontuações das etapas de instrução dos processos mais complexos, atuando para minimizar as profundas distorções e falta de isonomia entre demandas. Em hipótese de erro do incluir requerente em não marcar determinado serviço, sugere-se que o Chefe da SARD/SAMB, a pedido do analisador, pudesse incluir, via GET GESTÃO, eventual período rural, especial, público e afins para não prejuízo nas leituras automáticas via GET.

3. Utilização das subtarefas para situações de análises não previstas nos campos adicionais

Justificativa: Após explicado sobre a necessidade de uma pontuação basal e dos campos adicionais como forma de se implantar de forma célere o aumento da pontuação das tarefas, levando em consideração as etapas do processo que aparecem de forma mais comum durante as análises, há de se atentar que não é possível que os campos adicionais prevejam todas as situações para o rito de análise processual. Foge do conhecimento do cidadão os fluxos necessários que devem ser seguidos para fiel observância das etapas da análise do processo. Como solução, sugere-se a criação e utilização de SUBTAREFAS.

As subtarefas seriam criadas pelo servidor com atribuição dele próprio para representarem o trabalho e o tempo empregado em processos morosos. Ressalta-se a necessidade da criação de pontuação das subtarefas de análise para que processos complexos, com muitas etapas de acertos e de elevado tempo de análise, possam ter pontuação representativa desse tempo empregado pelo servidor para a realização de todas as etapas de análise, acertos e conclusão do processo.

Ademais, essas subtarefas se destacarão do restante do processo e representarão análises específicas, tais como análise de ACP, análise administrativa de atividade especial, análise de reclamatória trabalhista, Validação facultativo baixa renda, etc. Dessa forma, essas subtarefas, além de representarem a pontuação de um serviço complexo e moroso, também darão maior celeridade a todos os processos seguintes porque evitarão que o servidor no futuro detalhe diversos requerimentos para buscar e localizar a análise do período rural, análise administrativa de atividade especial, análise de uma Reclamatória Trabalhista, por exemplo.

Importantíssimo destacar outra situação: é de conhecimento de todos que é extremamente comum a retirada de tarefas das caixas dos servidores. Nessa situação, servidores relatam que trabalham em tarefas

por horas ou até mesmo por dias e estas são retiradas sumariamente para redistribuição, ou encaminhamento para a fila do Programa Especial ou outras filas, como Mandado de Segurança, por exemplo. Assim, ao terem retirada a sua tarefa, deixam de pontuar sobre as análises já realizadas no processo, haja vista que o sistema atual de pontuação incide somente sobre a conclusão da tarefa principal. Tal situação tem gerado profundo desgaste entre os servidores do INSS, que se sentem desestimulados e frustrados, com o sentimento de trabalho perdido.

Ocorrendo o acato à sugestão de criação de subtarefas para cada etapa do processo, tal problema tende a ser solucionado, uma vez que à medida que o servidor vai executando as análises necessárias no requerimento, estas vão sendo pontuadas.

Importante que as subtarefas estejam disponíveis em todos os requerimentos do sistema GET e possam ser criadas em todo e qualquer pedido de requerimento. Propomos que cada sub tarefa tenha o valor de 0,20 pontos atribuído e estas sejam somadas à pontuação de base.

A seguir, indicamos as subtarefas com necessidade urgente de criação e implementação com alteração do sistema de pontuação, além da manutenção das subtarefas já existentes.

- Sub tarefa de Acerto de Vínculos e contribuições: Inclusão/Acerto de vínculos e remuneração de CTPS/Microfichas/Carnês;
- Acerto de dados cadastrais;
- Sub tarefa de análise de tempo rural;
- Sub tarefa de análise administrativa de atividade especial;
- Sub tarefa de análise de Período de Certidão de Tempo de Contribuição e Averbação Judicial;
- Sub tarefa de análise de Parcelamento/Indenização/Cálculo de Recolhimento em atraso:
- Sub tarefa de análise de Ação Civil Pública -ACP;

- Subtarefa de análise ESPECÍFICA de tempo de contribuição: (Serviço Militar, Aluno Aprendiz, Marítimo, Licença sem Remuneração, Anistiado, Retroação de DIC, Avulso, FBR);
- Validação facultativo baixa renda;
- Subtarefa de análise Reclamatória Trabalhista;
- Subtarefa de análise de Mandato eletivo;
- Subtarefa de análise Autorização de Justificação Administrativa e Análise do Mérito;
- Subtarefa de análise de Análise de União Estável;
- Subtarefa de Cadastro no sistema Acumula/Plenus do(a) dependente receber de benefício do RPPS;
- Subtarefa de Inclusão de procurador ou representante legal;
- Subtarefa de Encaminhamento ao MOB;
- Subtarefa de opção para benefício inacumulável e CN;
- Subtarefa de acertos cadastral e análise de renda de cada componente do grupo familiar (BPC);
- Subtarefa de Envio de e-mail;
- Subtarefa de Abertura de processo SEI;
- Subtarefa de Abertura de solicitação de subsídios;
- Subtarefa de solicitação de LIBDUP;
- Subtarefa de análise de tarefa de Manutenção em mais de um benefício;
- Subtarefa de remarcação de perícia;
- Pontuação da segunda exigência: Pontuação 1ª exigência do servidor: (0,30), Pontuação da segunda exigência: (0,15) (mais adiante iremos falar sobre a necessidade de isonomia na pontuação de tarefas da área meio e área fim. Conforme PORTARIA PRES/INSS N° 1.286, de abril de 2021, Anexo VI, esta tarefa vale 0,30 para servidores da Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração – DGPA).

Antecipação das Pontuações

Importante frisar que a forma como o INSS atribui a pontuação total das tarefas ao servidor somente na conclusão das tarefas não é o modelo ideal e tampouco o mais justo, tendo em vista a força de trabalho empregada durante a sua jornada para uma análise que possui várias etapas. Conforme exemplificamos: tempo empregado na análise do pedido e documentação, pesquisa à legislação, elaboração de despachos de encaminhamentos a terceiros, exigências aos segurados, acertos de tempo no sistema, etc., devem possuir pontuação representativa desse trabalho e tempo empregado na etapa inicial de análise do processo.

Contudo, em várias situações o servidor já trabalhou e executou todas as ações dentro do processo, e este fica dependendo de ações de terceiros, como por exemplo: Perícia Médica, Avaliação Social, Justificação Administrativa, dentre outros, para poder receber a pontuação total da tarefa.

Destaca-se que dentro do Instituto existem situações como, por exemplo, segurados faltosos em Perícia Médica e Avaliação Social em que a pontuação é atribuída a estes servidores sem qualquer tipo de ação, já que o profissional estava disponível e o segurado sem justificativa não compareceu, e o servidor tem então a pontuação atribuída de forma automática.

Dada essa comparação, não é admissível que um servidor, por exemplo, tenha trabalhado todo um processo de Aposentadoria, encaminhe o processo a PMF para análise de PPPs e só receba 0,20, sendo que muitas vezes este processo demora para retornar. Ou ainda, quando o servidor precisa esperar meses para realização da Avaliação Social e/ou da Perícia Médica (dependendo do tipo de requerimento) para ter a sua pontuação atribuída. Nestes exemplos citados, a análise de terceiros é a última etapa da análise e praticamente não exige mais nenhuma ação do servidor.

Diante do exposto, solicitamos que seja alterada a forma de atribuição da pontuação ao servidor, devendo ser antecipada a pontuação conforme sugestões apresentadas abaixo:

- Abertura de Subtarefa de Análise de Atividade Especial: Atribuir ao servidor 80% da pontuação global/total da tarefa.
- Abertura de Subtarefa de Aguarda Avaliação da Pessoa com Deficiência: Atribuir ao servidor 80% da pontuação global/total da tarefa.
- Abertura de Subtarefa Aguarda Avaliação de Dependente Inválido: Atribuir ao servidor 80% da pontuação global/total da tarefa.
- Abertura de Subtarefa ACP Perda da Qualidade de Segurado: Atribuir ao servidor 80% da pontuação global/total da tarefa.
- Abertura de Subtarefa AVALIAÇÃO Nexó Acidente pela PMF para fins de análise de pensão por morte: Atribuir ao servidor 80% da pontuação global/total da tarefa.
- Abertura de Subtarefa de Certidão Não Localizada no SIRC: Atribuir ao servidor 50% da pontuação global/total da tarefa.
- Abertura de Subtarefa Realização de Justificação Administrativa: Atribuir ao servidor 50% da pontuação global/total da tarefa.
- Abertura de subtarefa de autorizar pagamento: Atribuir ao servidor 80% da pontuação global/total da tarefa.
- Abertura de Subtarefa Parecer de área técnica: Atribuir ao servidor 80% da pontuação global/total da tarefa.
- Agendamento de Avaliação Social e Perícia Médica quando não existe integração e é necessária ação do servidor: Atribuir ao servidor 100% da pontuação global/total da subtarefa de Acertos para Análise uma vez que após a realização da Avaliação Social e Perícia Médica o requerimento poderá ser concluído automaticamente. Para que seja possível tal atribuição sugere-se a criação de uma subtarefa específica de agendamento das

avaliações em que o servidor se atribui como responsável e concluiu com o agendamento das avaliações.

Particularidades relatadas pelos servidores do reconhecimento inicial de direitos análise BPCs

Os servidores atuantes na análise de reconhecimento inicial de direitos dos BPCs, após a alteração do sistema de operacionalização da concessão dos BPCs Idoso e PcD, implantação do modelo de concessão do requerimento qualificado de benefício assistencial à pessoa com deficiência e a modificação da pontuação pela análise destes serviços de 1,05 para 0,75, padecem com diversas atribuições na execução de suas atividades que abaixo descrevemos:

- A análise administrativa contempla as mesmas normas anteriores, apenas com algumas alterações (Portaria Conjunta MDS nº 3, de 21 de setembro de 2018, Decreto 6214/2007 e Lei 8742/1993), porém houve a redução da pontuação de 1,05 para 0,75. Além disso, a motivação da alteração da pontuação para 0,75 de que não seria necessária o agendamento e controle das avaliações social e médico pericial realizadas por serem etapas distintas e independentes é irreal, visto que ocorrem frequentemente problemas sistêmicos na migração e integração das informações das avaliações social e médico pericial para o sistema SIBE PU, inconsistências estas que os servidores da análise administrativa do requerimento são responsáveis por resolver.
- Ocorrem diversas inconsistências sistêmicas que o servidor da análise administrativa é designado a resolver e não há solução ou orientação, sendo necessária a criação de subtarefa de parecer de

área técnica, sistemas que demoram a retornar resposta, bem como retornam com pareceres distintos e não uniformizados, observando que não mais pontuamos pela criação da subtarefa de parecer de área técnica de sistemas.

- Falta de fluxo eficiente para o tratamento dos requerimentos.
- O tratamento dos requerimentos por meio de subtarefas acarreta diversos problemas, como: impossibilidade de conclusão do requerimento – tarefa principal quando por falhas do sistema este não conclui automaticamente ou há a impossibilidade de tratamento da subtarefa de integração por não cumprimento de exigências e ausência de dados mínimos necessários para seu tratamento.
- Outro problema frequente durante a análise administrativa da subtarefa do requerimento ocorre quando o servidor verifica que as avaliações social e médico pericial estão agendadas para datas futuras, não há exigências a serem feitas no requerimento e o requerente preenche os requisitos administrativos para a concessão do benefício, podendo a parte administrativa ser concluída, porém o sistema impossibilita a conclusão no sistema SIBE PU, não concluindo o requerimento e conseqüentemente impedindo a conclusão da subtarefa no GET/PAT, não pontuando o servidor pela análise do requerimento.
- Impossibilidade de reabertura de requerimentos indeferidos automaticamente de forma indevida no sistema SIBE PU para revisão, correção e concessão do requerimento.
- O sistema indefere indevidamente os requerimentos e estes são reabertos e transferidos para a fila de análise sem que os

servidores tenham um fluxo e solução para resolução do requerimento corretamente dependendo de sua chefia para o tratamento do requerimento.

- Impossibilidade de revisão dos BPCs concedidos no sistema SIBE PU para correção de erros na concessão.
- A correção das inconsistências nos requerimentos consome tempo duas a três vezes maior daquele utilizado na análise de um requerimento sem falhas sistêmicas.
- Há diversos temas polêmicos na legislação dos BPCs sem pareceres uniformizados para estes assuntos, bem como existências de pareceres de área técnica - RD divergentes sobre estes temas ou ainda ausência de parecer sobre os temas.

Particularidades relatadas pelos servidores do reconhecimento inicial de direitos análise recursos

Muitos são os problemas identificados que decorreram da análise de processos de recursos iniciais, diligências, cumprimento de acórdãos, e o material apresentado tem o objetivo de se corrigir e de se fixar a correta aferição da pontuação dos servidores das CEABs, responsáveis pela análise destes processos de forma justa.

Salientamos que o servidor que analisa os processos de pedidos de recursos analisa todas as espécies de benefícios, não há área de recurso com especialização e, portanto, necessita de tempo para realizar pesquisa constante na legislação, de forma a efetuar a análise e fazer as contrarrazões do INSS ao recurso do segurado.

Instrução de Recursos (Valor para pontuação deveria ser alterado para 0,50)

A subtarefa de Instrução de Recursos apresenta uma pontuação incompatível à complexidade da tarefa. Na instrução de pedido de recurso, o servidor deve analisar todo o processo de forma manual.

O INSS utiliza o sistema GET como sistema eletrônico de análise dos pedidos de benefícios e recursos do segurado. O CRPS utiliza o sistema e-Sisrec para análise do pedido de recurso do segurado. Caso os dois sistemas, GET e e-Sisrec, estivessem integrados corretamente e funcionando a contento, poderíamos ter o encaminhamento direto do pedido de recurso do segurado à JRPS, sem necessidade de intervenção de qualquer servidor, e possivelmente com reduzido número de diligências.

A seguir exemplificaremos algumas etapas realizadas pelo servidor:

1º Falta de integração entre os sistemas GET e E-sisrec

Várias ações precisam ser feitas pelos servidores para que ocorra a integração entre os dois sistemas. Essas ações abrangem atualizações de dados, abertura de chamados para a Dataprev, pedido de suporte no sistema e-Sisrec, entre outros. O servidor precisa atualizar os dados cadastrais no sistema CNIS em todos os NITs do segurado, e no NIT do procurador se tiver. Deve atualizar os dados cadastrais no sistema e-Sisrec, caso não funcione a integração entre os dois sistemas. O servidor deve encerrar a tarefa de recurso ordinário no sistema Get e no sistema e-Sisrec. Após, deve criar outra tarefa de recurso ordinário no sistema GET, incluindo todos os documentos e dados da tarefa originária, e verificar se houve integração com o sistema e-Sisrec.

2º Complementação de requerimento

Realizada a integração, o servidor fará a instrução do processo no sistema e-Sisrec. O servidor deverá anexar o resultado das pesquisas realizadas no sistema Plenus, com motivo do indeferimento, e corrigir no

sistema e-Sisrec. Deverá verificar e atualizar o endereço do requerente, dados de telefone e e-mail nos dois sistemas GET e e-Sisrec. Deverá anexar os resultados de pesquisas nos sistemas Cnis, Plenus, Sabi, SIBE, etc.

3º Inclusão do processo de concessório

O servidor deverá verificar no sistema Get, com pesquisa pelo CPF do requerente, o processo concessório objeto do recurso e anexá-lo ao sistema e-Sisrec. Nos casos de benefício por incapacidade, o processo administrativo criado pelo servidor deverá ser inserido no sistema e-Sisrec (o servidor criará um processo com as telas de vários sistemas, como Plenus, Sabi, CNIS, SIBE, etc).

4º Verificação da data de ciência do indeferimento do processo concessório, objeto de recurso

É obrigatório a verificação da tempestividade do pedido de recurso. O servidor deverá localizar o recibo de AR, aviso de recebimento, informando o indeferimento do pedido do segurado e a data de ciência do mesmo por parte do segurado. Caso o processo seja eletrônico, o servidor deverá gerar o arquivo com histórico de movimentação do processo no sistema GET referente ao processo concessório. Anexar o documento no sistema e-Sisrec.

5º Verificação da existência de ação judicial com o mesmo objeto do pedido de recurso

O servidor deverá verificar nos sistemas judiciais, estadual e federal, conforme determina o artigo 36 da Portaria MDSA/CRPS nº116/2017. O servidor deverá anexar o resultado da pesquisa no sistema e-Sisrec.

6º Exigências ao segurado

O servidor deverá fazer as exigências necessárias ao segurado, observando as respostas apresentadas pelo segurado durante o pedido de

recurso. Deverá oportunizar a apresentação de documentos, as suas razões do pedido de recurso por escrito e outros.

7º Criação de subtarefas

O servidor durante a análise de pedido de recurso deverá criar tantas subtarefas necessárias de acordo com a análise do processo e deverá fazer diversas exigências para cada fase. Portanto, no caso de análise de pedido de recurso, não deve haver limitação de pontuação por criação de subtarefas, pois o servidor executaria o trabalho sem a justa pontuação. Lembrando que todos os documentos gerados no sistema GET deverão ser anexados manualmente no sistema e-Sisrec.

8º Análise e envio do Processo à JRPS – Etapa final da Instrução

Após lançar todos os eventos obrigatórios no sistema e-Sisrec, o servidor deverá fazer as contrarrazões do INSS e/ou a revisão do ato indeferitório, objeto do recurso. Caso haja a revisão parcial, ainda terá que oportunizar ao segurado, através de nova exigência, a se manifestar sobre a nova decisão do INSS, abrindo prazo ao segurado e aguardando para encaminhar processo à JRPS, devendo muitas vezes, efetuar a concessão do benefício. Caso todos os dados do segurado não estejam atualizados no sistema CNIS, caberá ao servidor fazer todos os acertos que não foram realizados, para posterior implementação do direito do segurado.

Cumprimento de Acórdão com Implantação do Benefício – Concessão de Benefícios Previdenciários, Assistenciais e de Defeso *(Valor sugerido: a mesma pontuação do benefício implantado constante na tabela do reconhecimento de direitos, somada às subtarefas a serem criadas para execução das atividades no processo)*

A análise de benefícios e a implantação dos mesmos via recursal deveriam receber a mesma pontuação recebida nos processos de

reconhecimento de direito, pois várias ações são necessárias para a implantação da concessão do benefício, tais como: atualização de cadastro, acerto de vínculos, acertos de contribuição, cálculo de valores atrasados, emissão de guias de GPS, acerto de dados da reclamatória trabalhista, de GFIPs extemporâneas, de períodos rurais e outros, no sistema CNIS. Dessa forma, as mesmas dificuldades encontradas quando da análise inicial do processo são verificadas na fase de cumprimento do acórdão, não sendo justa a diferenciação de pontuação entre elas.

Lembramos que o cumprimento do acórdão implica em criação de tarefas para pagamento dos valores atrasados, comunicação da decisão ao segurado. Quantificar e contabilizar as ações adicionais: criação de subtarefas com pontuação creditada de acordo com o reconhecimento de direito e manutenção de benefício, sem limitação no número de subtarefas.

Cumprimento de Diligências - Análise e Atendimento das Solicitações Efetuadas pelas Juntas de Recursos ou Câmaras de Julgamento do CRPS *(Valor sugerido de pontuação: 0,80)*

O cumprimento de diligências demanda a realização de diversos serviços a serem executados pelo servidor. O servidor deverá acatar a decisão do CRPS e fazer quantas exigências forem necessárias e criação de várias subtarefas de acordo com a demanda do órgão julgador. O CRPS muitas vezes solicita cópia de todos os processos já impetrados pelo segurado e seus genitores no INSS, o que fará o servidor cadastrar uma subtarefa para solicitar a cópia do processo ao CEDOC ou APS detentora da guarda do processo físico. O CRPS solicita que o INSS oficie várias empresas solicitando informações complementares ao vínculo do segurado, realização de pesquisa externa, realização de justificação administrativa, marcação de perícia médica, de avaliação social, de cálculo de recolhimentos atrasados, de análise de novos documentos

apresentados no pedido de recurso, como documentos de reclamatória trabalhista, de atividade rural, de marítimo, de trabalhador avulso, de menor aprendiz, de prestador de serviço, de autônomo, e outros. Após a resposta de todas as solicitações efetuadas pelo CRPS, o servidor deverá reanalisar nova análise do processo e emitir parecer, com o acerto do sistema CNIS. Devolver o processo ao CRPS com despacho fundamentado para julgamento.

Reforçamos que a análise do pedido de recurso é um ato complexo e que demanda muitas horas de análise pelo servidor. O servidor depende de informações a serem obtidas no INSS, em órgãos externos, em empresas, e com o segurado. Portanto, o trabalho do recurso deve ser corretamente contabilizado, sem limitação de criação de subtarefas, devendo todas serem contabilizadas, mesmo que criadas de forma repetida.

Particularidades relatadas pelos servidores da central de manutenção

As Centrais de Manutenção estão desde o início da referida implantação atuando para correção de informações nos benefícios e, muitas vezes, tendo que revisar dados informados incorretamente, já que as metas impostas estão acima da ideal para que os processos sejam feitos com a devida qualidade conforme os atos normativos. Além disso, há constantes benefícios com suspeitas de fraude, nos quais não há simplesmente a execução do serviço, mas uma análise criteriosa de documentos e requerimentos anteriores, necessitando muitas vezes de suporte de outras áreas, o que atrasa ainda mais a conclusão desses requerimentos mais complexos.

Há uma rotina de trabalho com o uso de diversos sistemas que em período de maciça suspende o processamento de atualizações tornando

impossível efetuar vários serviços por indisponibilidade do sistema principal da Manutenção, SIBEPU.

Os serviços distribuídos através das CEAB MANs localizadas nas Gerências e Superintendências, que são adequadas à realidade de cada localidade, de forma que há falta de padronização das informações, dos procedimentos e até mesmo na forma de distribuição dos serviços por perfis, tendo grupos com serviços mais simples que pontuam mais rapidamente e outros mais complexos que muitas vezes dependem de outras áreas como a PMF ou de pareceres técnicos, onde há uma demora no atendimento das solicitações encaminhadas às áreas citadas, ou seja, a realidade é muito diferente para cada servidor, conforme perfil e local de trabalho, mesmo dentro do mesmo tipo de CEAB.

A partir do que se tem observado na vivência prática do trabalho, foi elaborado o presente documento, visando instrumentalizar a gestão de forma a corrigir as distorções e problemas enfrentados pelos servidores.

Problemas no âmbito da gestão da ceabman:

- Abatimento de instabilidades/diferenciação em período de maciça

Impossibilidade de efetuar alguns serviços da manutenção no período de atuação da maciça, como já foi dito. Por isso, os dias de maciça deveriam naturalmente possuir meta inferior ou que se regulamentasse a não distribuição de tarefas não executáveis no período da maciça.

- Pontuação não condiz com os serviços efetuados

É sabido que a finalidade da manutenção é verificar e atualizar todos os dados constantes no benefício para fins de manutenção do direito adquirido. Em diversos casos são tantas as informações a serem confrontadas que alguns serviços se tornam muito mais complexos não justificando a pontuação atribuída, uma vez que tais complexidades não foram levadas em consideração.

Com o intuito de compatibilizar os serviços realizados pelos servidores com uma pontuação adequada, sugere-se as seguintes alterações:

1. Atualizar Cadastro e/ou Benefício (0,40)

A pontuação deverá corresponder a todos os procedimentos possíveis de serem executados na mesma tarefa, conforme novo fluxo: atualizar os dados cadastrais no CNIS + atualizar atividade no CNIS + atualizar benefícios no SIBE (todos). São várias ações executadas na mesma tarefa.

2. Atualizar Procurador e Representante Legal (0,45)

O SIBE não permite a exclusão e inclusão de procurador/representante numa mesma ação, sendo necessário um procedimento para excluir (0,28) e outro para incluir (0,33), além da atualização dos dados cadastrais do titular e representante (0,20). Desta forma, o somatório das ações realizadas pode chegar a 0,81, mas consideramos uma média razoável a pontuação de 0,45. Ressaltamos que a pontuação deve ser aferida por benefício atualizado. Não se justifica efetuar atualização em dois ou mais benefícios e pontuar como se houvesse uma única atualização, sendo permitido a criação de múltiplas subtarefas, se necessário.

3. Atualizar Vínculos e Remunerações e Código de Pagamento (0,70)

Considerando a necessidade de análise detalhada e o tempo despendido para realização deste serviço, que pode demandar várias ações no CNIS (vários vínculos e várias atividades), chegando próximo ao tempo despendido na análise de um processo de aposentadoria (só não será habilitado no sistema de benefício), de forma que a pontuação mínima deve ser 0,70.

4. Atualizar Dados do Imposto de Renda (0,40)

Demanda consultas diversas, atualizações no portal CNIS e envolve criação de subtarefa para encaminhamento à CES, podendo ser necessário realizar mais de um serviço na mesma tarefa.

5. Solicitar Exclusão/Reativação de Empréstimo Consignado Judicial (0,40)

Esta tarefa demanda consulta de dados e, frequentemente, exclusão de consignados referentes a mais de um contrato, o que não é possível fazer em uma única atualização no SIBE PU, que só permite excluir um contrato por vez.

6. Solicitar Emissão de Pagamento não Recebido (1,05)

Trata-se do serviço mais demorado e detalhado dentro da manutenção, que envolve cálculos e, agora, as pesquisas relativas à reativação, de modo que a pontuação mínima que pode ser atribuída fazendo justiça ao tempo que o serviço demanda é de 1,05.

A pontuação da tarefa “Reativar Benefício”, por si só, já necessitava de aumento de pontuação, uma vez que, na maioria das vezes, é necessário realizarmos vários outros serviços, como é o caso do cadastramento de procurador ou representante legal que é pontuado em 0,33.

A pontuação da tarefa “Solicitar Valor não Recebido até a Data do Óbito do Beneficiário” exige muito mais trabalho do que os pagamentos de rotina, considerando a necessidade de análise e interpretação de decisão judicial ou escritura pública no caso de inexistência de benefício de pensão por morte precedido. Além disso, o sistema de pagamento deveria puxar os dados do recebedor automaticamente do CNIS ao informar o seu CPF, dispensando a atual metodologia que requer a digitação de nome, endereço, etc.

Sendo assim, sugerimos a pontuação mínima de 1,05 com a criação de subtarefa para encontro de contas com pontuação de 0,25 e de inclusão de subtarefa nos casos em que forem necessárias análises de processo

concessório e atualização de dados do instituidor com pontuação de 0,25. Fundamentação: Artigos 108 a 113 da Portaria DIRBEN/INSS nº 992, de 28 de março de 2022.

Em relação à caixa de PAB's residuais, trata-se de uma caixa de trabalho do GET para onde são direcionadas as tarefas de PAB (solicitar pagamento não recebido) que o "robô" não consegue, por algum motivo, emitir.

Nesta caixa, se lida com pagamentos de alta complexidade, judiciais, convênios, recursais, com diversas antecipações de B31 (auxílio-doença) a serem analisados um por um, motivos de cessação que não permitem a emissão de valores devidos (se emitirmos, são automaticamente cessados pelo sistema), dentre outras problemáticas, sendo que, até pra chegarmos a conclusão de que não há pagamento devido (raros casos), é necessária uma análise calma e criteriosa, e isso, por si só, já justificaria um aumento justo na pontuação.

Ressaltamos que não há como comparar as tarefas dessa caixa com PAB's "normais", onde se emitia, por exemplo, um CP (complemento positivo – benefício ativo) ou se lançava um PAB, assim como o "robô" faz hoje, onde envolve uma análise bem feita, porém longe da complexidade da referida caixa de residuais.

E por se tratar de uma caixa que foi criada a nível de SRV (superintendência) esta demanda mais tempo que o normal para pesquisas de OL's pagadores. As tarefas de "liberar/cancelar – PAB" acabam por demorar mais que o normal para serem analisadas, já tendo ocorrido situações em que o(a) colega teve que refazer o pagamento porque perdeu a validade (2 meses) sem que tivesse sido analisada a subtarefa pela APS competente. Recentemente houve uma mudança no fluxo dessas subtarefas, passando a análise para as caixas de manutenção e, com isso, essa demora amenizou, mas continua longe de ser rápida e eficaz. Ressalta-se que se depende dessa análise para encerrar a tarefa e finalmente, pontuar.

Diante dessa breve introdução verifica-se que é uma caixa onde, além da pontuação não ser justa, por ser uma tarefa diferenciada daquelas que já se conhecia, demanda mais complexidade e tempo para que se possa concluir.

Verificação do direito e período devidos → pesquisa de OL pagador → emissão do pagamento → aguardar estar disponível no PESCRE → abrir subtarefa para análise e autorização do pagamento → pagamento autorizado conclusão. (*Obs: quando as cessações não permitem a emissão de valores devidos, é necessário abrir, normalmente, mais de uma subtarefa, esperar bastante o retorno sem que isso seja, sequer, pontuado.*)

Ressalta-se que não existe um fluxo definido para os diversos tipos de situações aqui explanadas, sendo necessário que o servidor saia perguntando aos colegas e gestores, de maneira informal, o que acaba por atrasar o serviço e até nos trazer insegurança de qual seria a melhor forma de proceder diante de cada problemática.

Seguem abaixo alguns exemplos reais que comprovam as situações citadas acima:

- *Protocolo 1401904067*

Diversos requerimentos de antecipação de B31 realizados, se fazendo necessária análise calma e criteriosa, temos que entrar em cada um dos benefícios, um por um, no sistema plenus, analisar o que efetivamente foi pago em cada um para chegar à conclusão do valor devido:

Índice	NIT	CNPJ/CEI/CPF/NB	Origem do Vínculo	Data Início	Data Fim	Matrícula do Trabalhador	Ult. Remun.	Tipo Vínculo		Indicadores
11	1.199.765.913-6	614.621.199-4	BENEFÍCIO	31/05/2016	22/06/2016			Benefício		
12	1.199.765.913-6	619.998.468-8	BENEFÍCIO	20/08/2017	23/10/2017			Benefício		
13	1.199.765.913-6	623.803.009-0	BENEFÍCIO	01/07/2018	21/12/2018			Benefício		
14	1.199.765.913-6	626.422.287-2	BENEFÍCIO	20/01/2019	04/07/2019			Benefício		
15	1.199.765.913-6	705.752.878-8	BENEFÍCIO	18/05/2020	16/06/2020			Benefício		
16	1.199.765.913-6	632.519.889-5	BENEFÍCIO	24/05/2020	19/09/2021			Benefício		
17	1.199.765.913-6	706.116.528-7	BENEFÍCIO	17/06/2020	16/07/2020			Benefício		
18	1.199.765.913-6	706.488.093-9	BENEFÍCIO	17/07/2020	15/08/2020			Benefício		
19	1.199.765.913-6	706.778.420-5	BENEFÍCIO	16/08/2020	14/09/2020			Benefício		
20	1.199.765.913-6	708.141.634-0	BENEFÍCIO	04/10/2020	03/12/2020			Benefício		

Primeira Anterior 1 2 Próxima Última

Emitir e esperar mais de um mês a análise do pagamento para que consigamos concluir a tarefa e finalmente, pontuar:

Despacho (218079082)
 CARIN CRISTIANE SANTOS SILVA (SIAPE - 2995587) | Enviado em: 15/03/2022 09:57
 Unidade: 23001860 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CEAB MANUTENÇÃO DA SR-V
 Visível para o cidadão: Sim
 1233699500 - Liberar/Cancelar PAB/CP - APS (Subtarefa)
 Despacho inserido ao transferir a tarefa.

Encaminha-se à APS Manaus - Cidade Nova para análise e, se entender cabível, autorização do pagamento que se encontra pendente.

Despacho (225733554)
 MARIA IVONE DOS SANTOS (SIAPE - 880517) | Enviado em: 19/04/2022 10:28
 Unidade: 03001040 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL MANAUS - CIDADE NOVA
 Visível para o cidadão: Sim
 1233699500 - Liberar/Cancelar PAB/CP - APS (Subtarefa)
 Despacho inserido ao concluir a tarefa.

em atendimento a solicitação de pab analisado e liberado , conforme telas anexo a tarefa.
 tarefa concluída

- *Protocolo 1329392347*

Requerimento onde se faz necessário alterar o motivo de cessação do benefício para que o sistema aceite a emissão dos valores, pois se emitimos com o motivo atual, o sistema cancela o pagamento de forma automática.

Despacho (214586559)
GILSON BARBOSA AMARAL (SIAPE - 1045090) | Enviado em: 24/02/2022 13:57
Unidade: 23001860 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CEAB MANUTENÇÃO DA SR-V
Visível para o cidadão: Sim
348851209 - Parecer de Área Técnica - Manutenção (Subtarefa)

Trata-se de pedido de pagamento, período de 14/09/2020 a 24/11/2020 referente a diferença da revisão Portaria Conjunta nº 53, de 2 de setembro de 2020 para o benefício auxílio por incapacidade temporária – NB-7078696051.

Verifica-se que o benefício foi cessado motivo 103- Antecipação lei 13.982/2020.

Motivo 103- não permite pagamento de resíduos.

Contudo foi processado revisão na antecipação de auxílio por incapacidade temporária para fins de conversão da antecipação em concessão definitiva do auxílio por incapacidade temporária, deferida - alteração da DER para 12/12/2020.

Considerando que o DMAND N 21/2020 NB- cessado motivo 103 - impossibilidade de emissão dos créditos dos benefícios analisados e indeferidos.

Considerando o caso em tela, entendo ser devida alteração do motivo de cessação -limite medico e emissão dos pagamentos até a data de 12/12/2020.

Solicito ratificar ou retificar entendimento.

Nesta, o servidor dá andamento imediatamente ao “puxar” a tarefa e desde 24/02/2022 não obtém retorno de outros setores para que possa dar andamento à mesma. Com isso, podemos constatar, mais uma vez, a dificuldade em alcançar a meta diante dos tipos de tarefa da referida caixa de PAB’s residuais, onde em regra, se diferem e muito dos PAB’s comuns.

Despacho (218208664)
EVALDO SABINO DA SILVA (SIAPE - 6943884) | Enviado em: 15/03/2022 16:12
Unidade: 23001800 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CEAB RECONHECIMENTO DE DIREITO DA SRV
Visível para o cidadão: Sim
348851209 - Parecer de Área Técnica - Manutenção (Subtarefa)
Despacho inserido ao concluir a tarefa.

1 A SUBTAREFA 2037158626 - Encaminha dúvida não dirimida - Manutenção foi encaminhada à instância superior. conforme b.2.1. da SUBSEÇÃO I do

ANEXO II da PORTARIA Nº 747/DIRBEN/INSS, DE 29 DE OUTUBRO DE 2020*

2 Aguarda-se

- *Protocolo 984425507*

Outra tarefa onde o motivo da cessação, divergente do motivo anterior, não permite emissão do valor devido e se faz necessário solicitar o reprocessamento do laudo.

Despacho (228340886)
GILSON BARBOSA AMARAL (SIAPE - 1045090) | Enviado em: 27/04/2022 17:35 | Editado em: 28/04/2022 12:03
Unidade: 23001860 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CEAB MANUTENÇÃO DA SR-V
Visível para o cidadão: Sim
249653893 - Parecer da Área Técnica - Sistemas SUB (Subtarefa)

Trata-se de solicitação de pagamento não recebido, benefício por incapacidade temporária - NB 31/633.549.538-8 -Período de 18/11/2020 a 18/02/2021.

Concedido nos termos da Portaria Conjunta SEPRT/ME/INSS N° 32, de 31 de março de 2021

Benefício cessado motivo 108 CESS. ANL. DOC. MEDICA 3 MESES.

Considerando que ao emitir o PAB o mesmo retorna cancelado tendo em vista que o motivo da cessão não permite Resíduo.

Verifica -se no HISMED data limite 18/11/2021 igual a DII, contudo consta comunicado de DECISÃO DCB em 18/02/2021.

Segue para análise e parecer, pois entendo ser devida a emissão dos créditos

Novamente, a demora na resolutividade nos impede de concluir a tarefa e finalmente, pontuar. Tendo sido indicado no próprio despacho de outro servidor que essa demanda costuma levar um espaço de tempo considerável para ser atendida e sugere que seja aberta outra subtarefa.

Despacho (228629291)
EVALDO SABINO DA SILVA (SIAPE - 6943884) | Enviado em: 28/04/2022 14:41
Unidade: 23001800 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CEAB RECONHECIMENTO DE DIREITO DA SRV
Visível para o cidadão: Sim
249653893 - Parecer da Área Técnica - Sistemas SUB (Subtarefa)
Despacho inserido ao concluir a tarefa.

1 O ALTMOT é uma Ferramenta no PLENUS/SISBEN (desvio pela linha ação) que permite alterações não previstas nos sistemas da base, com acesso exclusivo pela Divisão de Manutenção e Superintendências, com várias funcionalidades, das quais a mais demandada pelas equipes é o ALTMOT - Alteração de Motivo de Cessação/Suspensão e/ou DCB.

2 A CES-MAN, por sua vez, após confirmada a necessidade de alteração, criará nova subtarefa para encaminhar à Superintendência, no serviço Procedimentos de Atualização de Exceção - ATUEXC

3 O atendimento dessa demanda costuma levar um espaço de tempo considerável, pois será necessário a Divisão de Gestão de Benefícios da SR abrir Consultar para DMAND que, por sua vez, abrirá demanda para DATAPREV.

4 Considerando o exposto acima, e bom que seja esgotado todos os procedimentos para atender a demanda, verificando por exemplo se trata apenas de reprocessamento do "laudo"

5 Portanto sugerimos criar tarefa "Parecer da Área Técnica - Sistemas SABI"

- *Protocolo 386683950*

Neste, o servidor tem problema com pagamento que foi emitido inicialmente pelo sistema de forma errada, como se fosse convênio, e por isso não consegue realizar a invalidação do valor para poder reemiti-lo.

Despacho (229749127)
GILSON BARBOSA AMARAL (SIAPE - 1045090) | Enviado em: 04/05/2022 10:01
Unidade: 23001860 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CEAB MANUTENÇÃO DA SR-V
Visível para o cidadão: Sim
523309447 - Parecer de Área Técnica - Manutenção (Subtarefa)

Trata-se de pedido de pagamento não recebido de 01/12/2018 a 31/01/2021.

Credito com status Provisionado- sem informação da data de pagamento- convenio Caixa Econômica Federal.

Verifica-se que o beneficiário não possui vinculo empregatício com o convenio- .

Empregador -BRASILIA SEGURANCA S/A.- CNIS

Considerando que não foi possível invalidar o crédito - Invcre- usuário sem permissão.

Solicito parecer podemos emitir o pagamentos com bases nas informações disponíveis

Novamente tendo que abrir subtarefa e com grande lapso temporal decorrido sem que consiga resolver e concluir a tarefa.

- *Protocolo 1956682409*

Solicitação de pagamento de PA (pensão alimentícia) concedida judicialmente onde o servidor sequer tem acesso ao sistema para realizar a emissão.

Despacho (231548396)
GILSON BARBOSA AMARAL (SIAPE - 1045090) | Enviado em: 13/05/2022 16:39
Unidade: 23001860 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CEAB MANUTENÇÃO DA SR-V
Visível para o cidadão: Sim
1499531529 - Parecer de Área Técnica - Sistemas SUB (Subtarefa)

Considerando não possuo acesso, encaminho para fins de cadastramento no CADJUD tendo em vista a necessidade de emissão de pagamento não recebidos PA .

O cadastro é necessário visto a impossibilidade sistêmica de emissão por complemento positivo.

Diante de todo exposto, sugerimos que os servidores integrantes da referida caixa sejam dispensados da cobrança de meta ou que a pontuação da referida tarefa seja alterada para 0,75 e suas subtarefas sejam também pontuadas em no mínimo 0,20.

Sugerimos ainda que sejam criados fluxos para cada situação que possa ocorrer e que seja amplamente divulgado para que assim os servidores saibam qual a melhor forma e a mais correta de proceder diante delas.

7. Solicitar Desistência/ Encerramento/ Renúncia de Benefício (0,30)

A execução demanda, além de consultas diversas, vários procedimentos como reativação para cessar pelo motivo correto, bloqueio de pagamentos, atualização no CNIS para migrar dados de óbito para SIBE-PU.

8. Renovar Declaração de Cárcere (0,70)

A pontuação da tarefa “Renovar Declaração de Cárcere/Reclusão” necessita ser majorada. O procedimento para cadastramento da Declaração de Cárcere/Reclusão requer a realização de várias consultas, validação do documento apresentado (consulta da chave de segurança junto ao site do órgão emissor para fins de conferência/validação), análise do histórico prisional, análise de requerimentos anteriores, etc. Salientamos ainda a necessidade de padronização do documento emitido pelas instituições, tendo em vista que são feitos com diversos formatos e alguns emitidos sem o histórico, o que pode incidir em manutenção indevida do benefício. Sugerimos que haja um sistema para emissão e consulta do documento, além da padronização das informações e pontuação mínima de 0,40. Fundamentação: Artigos 390 a 392 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 128, de 28 de março de 2022 e artigo 100 da Portaria DIRBEN/INSS nº 992, de 28 de março de 2022.

9. Cadastrar/Alterar/Excluir Pensão Alimentícia (0,95)

A pontuação da tarefa “Cadastrar/Alterar/Excluir Pensão Alimentícia” necessita ser majorada. A análise do ofício/escritura pública, atualização cadastral do(s) dependente(s) e representante legal (se necessário), bem como os procedimentos de implantação/alteração/exclusão nos sistemas corporativos demandam tempo e necessitam ser efetuados de forma criteriosa. Sugerimos a pontuação mínima de 0,95, ou seja, a mesma pontuação atribuída à pensão por morte.

10. A pontuação da tarefa Liberar PAB necessita ser equiparada às tarefas equivalentes a ela (1,05)

Considerando que é realizado o mesmo trabalho em todos os ambientes, não há justificativa plausível para a diferença atualmente praticada, conforme detalhamos abaixo:

- Liberar/Cancelar PAB CP APS (Administrativo) > 0,25
- Liberar PAB/CP – divisão > 0,53
- Validar Pagamento > 1,05

Afirmamos que se trata de uma tarefa de alta responsabilidade e que demanda tempo, o mesmo realizado por quem emite o PAB, dessa forma, solicitamos que a pontuação seja equiparada para, no mínimo, 1,05.

11. Solicitamos, também, o aumento da pontuação ao se cadastrar exigência, consideramos o mínimo razoável 0,30 na primeira exigência e 0,15 ao se efetuar a segunda exigência quando o valor da tarefa for superior a 0,30. Quando o valor da tarefa for inferior a 0,30 pontos, a pontuação da exigência deverá ser 0,20 na primeira exigência e 0,10 ao se efetuar a segunda exigência.

12. Criação da subtarefa “Reemissão de PAB para fins de atualização monetária

Os créditos pendentes encaminhados para validação não são analisados/liberados em tempo hábil, o que demanda a reemissão com a devida correção monetária. Tal procedimento efetuado na tarefa principal “Solicitar emissão de pagamento não recebido” não é mensurado. Sugerimos a pontuação mínima de 0,25 no caso da subtarefa proposta.

13. É necessário atribuir pontuação para criação de tarefa de Apuração de Irregularidade MOB (Monitoramento Operacional de Benefícios)

Tendo em vista que na análise dos requerimentos dos serviços de manutenção de benefícios é recorrente a identificação de indícios de irregularidade e a obrigação de formalizar o processo de apuração, efetuando exposição das irregularidades identificadas e fundamentando-as, conforme critérios estabelecidos na legislação (Fundamentação Legal: Art. 590 da IN 128/2022). Diante dessa obrigatoriedade e da demanda de tempo para a criação da tarefa, com pesquisas de normas para fundamentação legal para inserção no despacho da tarefa, entendemos ser justo que o servidor receba pontuação pelo serviço realizado. Sugerimos a pontuação de 0,20.

14. Sugerimos, ainda, a criação da subtarefa – Transferência de Contribuições para área disponível para acerto de recolhimentos (ADA) no valor de 0,20

Esclarecendo que seria a única opção de acerto junto ao Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) operado pela manutenção, pois é um procedimento específico para emissão de Pagamentos Alternativos de Benefício cujas contribuições estejam concomitantes ao período de gozo de auxílio-doença conforme portaria nº 133/DIRBEN/INSS, de 19.02.2020. O valor da subtarefa seria de 0,20 pontos.

Tabela 05 -Proposta de Pontuação dos serviços da Central de Análise de Benefício em Manutenção e Cadastro - Ceab/MAN (PORTARIA PRES/INSS Nº 1.268, DE 15 DE JANEIRO DE 2021)

#Serviços Ceab/MAN	Pontuação ao concluir tarefa	Pontuação ao fazer a primeira exigência
ACUMULA_acerto de contas	0,25	0,20
ACUMULA_inclusão-alteração-exclusão	0,25	0,20
Alterar Local ou Forma de Pagamento	0,20	0,20

Alterar Status de Pagamento	0,25	0,20
Atualizar Cadastro e/ou Benefício	0,40	0,30
Atualizar Dados do Imposto de Renda	0,40	0,30
Atualizar Vínculos e Remunerações e Código de Pagamento	0,70	0,30
Bloquear/Desbloquear Benefício para Empréstimo Consignado	0,16	0,10
Cadastrar ou Atualizar Dependentes para Salário-Família	0,25	0,20
Atualizar Procurador e Representante Legal	0,45	0,30
Cadastrar/Alterar/Excluir Pensão Alimentícia	0,95	0,30
Renovar Declaração de Cárcere/Reclusão	0,70	0,30
Solicitação de Acréscimo de 25%	0,33	0,30
Solicitação de Informação de Valor Residual de Benefício Cessado por Óbito	0,65	0,30
Solicitação de Isenção de IR	0,33	0,30
Solicitar Exclusão/Reativação de Empréstimo Consignado Judicial	0,40	0,30
Solicitar Cálculo de Complementação	0,33	0,30
Solicitar Cálculo de Período Decadente	0,15	0,10
Solicitar Certidão de Inexistência de Dependentes Habilitados à Pensão por Morte	0,18	0,10
Solicitar Desistência/ Encerramento/ Renúncia de Benefício”	0,30	0,30
Solicitar Exclusão de Mensalidade de Associação ou Sindicato no Benefício	0,18	0,10

Solicitar Prorrogação de Salário-Maternidade	0,20	0,10
Solicitar Prova de Vida - Dificuldade de Locomoção	0,23	0,10
Solicitar Prova de Vida - Maior de 80 anos	0,23	0,20
Solicitar Retroação da Data do Início da Contribuição - DIC	0,50	0,30
Suspender o Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência para Inclusão no Mercado de Trabalho	0,28	0,20
Validação Facultativo Baixa renda	0,33	0,30
Solicitar Emissão de Pagamento não Recebido	1,05	0,30
Criar tarefa Admissibilidade MOB (Monitoramento Operacional de Benefícios)	0,20	0,20

SUBTAREFAS

Liberar PAB	0,60	0,00
Reemissão de PAB	0,25	0,00
Analisar Processo Concessório e Atualizar Dados do Instituidor	0,25	0,00
*Encontro de Contas – Pagamento Não Recebido	0,25	0,00
Cadastrar ou Renovar Procurador/Representante Legal em Benefício Adicional	0,33	0,00
Transferência de Contribuições para área disponível para acerto de recolhimentos (ADA)	0,20	0,00

Particularidades relatadas pelos servidores da central de demandas judiciais

O INSS sempre foi e continua sendo alvo de milhares de ações judiciais no Brasil e as perspectivas futuras são de aumento dessa judicialização, pelos inúmeros problemas que o INSS enfrenta, resultando num possível prejuízo à qualidade dos processos administrativos e na demora das análises. Assim, é estratégico para o órgão conseguir dar cumprimento célere e correto a todas as ordens judiciais, evitando sanções aplicadas pelo Poder Judiciário.

O cumprimento de ordens judiciais cabe às Centrais de Análise de Benefícios de Demandas Judiciais, CEAB-DJs, criadas pela Resolução N° 691/PRES/INSS de 25 de julho de 2019. São seis CEABDJs no país, uma em cada superintendência regional, sendo cada uma composta pelas Seções de Análise de Demandas Judiciais, SADJs, situadas nas gerências executivas.

De forma geral, as demandas judiciais são enviadas aos dois atuais sistemas de cumprimento de demandas judiciais (E-tarefas e PAT-JUD) de três maneiras: pela integração destes com os sistemas do Judiciário – no caso da SRII, isto não ocorre –, pela integração com o sistema SAPIENS da Procuradoria Federal Especializada do INSS ou pela inserção manual feita por servidores do INSS (como no caso de ofícios físicos recebidos ou e-mails).

De posse dessas demandas judiciais, o INSS precisa distribuí-las aos servidores atuantes na CEABDJ, respeitando o prazo imposto pela Justiça, conforme o perfil de cada servidor.

A partir do que se tem observado, na vivência prática do trabalho nas CEABDJs, foi elaborado o presente documento, visando instrumentalizar a gestão de forma a corrigir as distorções e problemas enfrentados pelos servidores.

Problemas no âmbito da gestão da CEABDJ:

- *Perfil dos servidores*

Quando houve a instituição da CEABDJ, foi solicitado às chefias que configurassem o perfil de seus servidores, segundo todas as habilidades que cada um possuía. Não houve critério técnico (como aferição dos tipos de tarefas efetivamente realizadas pelo servidor em determinado período de tempo) nem apresentação de perfis padrão.

O que se viu e se vê, ao contrário, são perfis atribuídos pelas chefias imediatas, sem qualquer padrão, sem qualquer regulamentação, sem qualquer transparência ou clareza. Há perfis configurados com uma ou poucas tarefas, de baixa ou média complexidade, enquanto há outros configurados com quase a totalidade de tarefas cadastradas, não sendo levado em conta, em nenhum momento, o cargo ocupado pelo servidor ou as reais habilidades do servidor.

Assim, tarefas de maior complexidade e responsabilidade como as teses revisionais acabam recaindo sobre um grupo menor de servidores, que permitiram sua inclusão no perfil, gerando acúmulo e atraso no cumprimento destas decisões.

Também é gerado sentimento de frustração e descontentamento nos servidores que se dispuseram a cadastrar mais tarefas em seu perfil, já que sentem-se trabalhando mais e muitas vezes por menor remuneração, menor remuneração que cabe a situação dos técnicos.

- *Tarefas genéricas ou tipificação incorreta*

Para maior eficiência e celeridade na execução do trabalho, as tarefas judiciais precisam chegar aos servidores responsáveis pelo cumprimento com a tipificação correta, de modo a evitar reclassificações e redistribuições. Muito comumente as tarefas são recebidas pelo servidor contendo nomenclatura genérica ou indicando um tipo de decisão, quando, na verdade, referem-se a outro.

Necessário, portanto, um efetivo trabalho por parte da gestão da CEABDJ, junto ao judiciário na conscientização quanto ao correto tipo de intimação/tipo de tarefa judicial a ser lançada, bem como as Procuradorias Federais Especializadas do INSS, bem como aos servidores da própria CEABDJ, responsáveis pela inserção manual de tarefas judiciais.

Alega-se que a Procuradoria possui um rol menor de tarefas em seu portfólio, quando comparadas ao da CEABDJ e por isso fazem grande uso de tarefas genéricas. Tal situação deve ser corrigida, de modo a igualar o rol de tarefas dos dois órgãos.

Os servidores ou estagiários da CEABDJ que fazem o cadastramento manual de tarefas devem ter o cuidado de fazê-lo corretamente, vedando o cadastramento em lote e genérico, pois isso só atrapalha e atrasa o trabalho dos servidores da execução, muitos deles em programas de gestão, com metas mais elevadas do que servidores em trabalho presencial.

- *Distribuição das tarefas*

A distribuição de tarefas judiciais também é outra incógnita. Como anteriormente dito, uma vez armazenadas as demandas judiciais na caixa da CEABDJ, cada qual com sua tipologia correta, estando os servidores com seus perfis corretamente configurados, deveria haver a distribuição automática pelo próprio sistema ou a requisição pelo próprio servidor, situações que garantem a impessoalidade da distribuição.

Deveriam ser regulamentadas e divulgadas as situações que permitem requisição de tarefas pelo próprio servidor ou situações que sujeitam o servidor à distribuição automática. Ao que nos parece, somente servidores de programas de gestão poderiam requisitar tarefas.

Mas outra forma de distribuição de tarefas ocorre e essa fere a impessoalidade. Ocorrem distribuições manuais pelas chefias a determinados servidores, sem divulgação clara e ampla dos critérios ou motivos. Essa prática deve ser abolida ou muito bem divulgada e

fundamentada, pois indica possível favorecimento ou mesmo prejuízo de alguns servidores em detrimento de outros, pelo direcionamento manual de tarefas pela chefia.

- *Abatimento de instabilidades/diferenciação em período de maciça*

O INSS, após exaustivas reclamações por parte de servidores da CEABDJ, incluiu o E-tarefas no cálculo de abatimento das metas. Porém, os valores abatidos têm sido irrisórios e nada condizentes com as instabilidades, de fato, apresentadas.

O PAT-JUD, sistema recém implantado, visando a substituição do E-tarefas precisa constar no rol de sistemas considerados para abatimento por instabilidades.

Os sistemas do Judiciário, que igualmente impactam no trabalho dos servidores da CEABDJ, precisam ser considerados, mas atualmente, nada a esse respeito tem sido feito.

Outra peculiaridade importante é a maciça que, quando em atuação, dificulta ou mesmo inviabiliza o cumprimento de determinadas demandas judiciais. Por isso, os dias de maciça deveriam naturalmente possuir meta inferior ou que se regulamentasse a não distribuição de tarefas não executáveis no período da maciça.

- *Falta de parâmetros/interpretação das decisões*

Inicialmente todas as decisões judiciais eram enviadas ao órgão de Representação Judicial do INSS: as Procuradorias Federais Especializadas do INSS, conforme art. 10 da Lei N° 10.480/02. Eram os procuradores os intimados para cumprimento, também em conformidade com o art. 17 da Lei N°10.910/04. Recebiam as decisões, interpretavam e emitiam parecer de força executória, então direcionados aos servidores do INSS para o cumprimento, desta forma, contendo todos os parâmetros para cumprimento.

Porém, à medida que os setores de cumprimento de demandas judiciais foram se estruturando nas Gerências Executivas do INSS e houve

maior informatização dos sistemas da Justiça com os do INSS, criou-se a "intimação direta" para as CEABDJs. Ou seja, pulou-se a fase da intimação à Procuradoria e da emissão de parecer de força executória. Coube aos servidores da CEABDJ abrir a intimação, localizar o motivo da mesma, interpretar, identificar os parâmetros necessários e cumprir a decisão, sendo que, somente em caso de dúvida, deviam ser solicitados parâmetros à Procuradoria.

Para viabilizar o cumprimento de decisões enviadas às CEABDJs foi construída inclusive uma Recomendação Conjunta N° 4 em 17.05.2012, a fim de que os juízes incluíssem nas decisões elementos mínimos que viabilizassem o cumprimento.

Ocorre que ainda hoje muitas decisões não trazem de forma sintética e clara os parâmetros necessários ao cumprimento, tendo o servidor da CEABDJ que se esmerar na busca, leitura e interpretação das decisões, o que lhe rouba precioso tempo.

Assim, necessário que se reforce, de tempos em tempos, junto ao Judiciário e à Procuradoria Federal Especializada, a necessidade de atendimento à Recomendação Conjunta N° 4, vedando a intimação direta à CEABDJ sem despacho claro e conciso, indicando todos os parâmetros de cumprimento.

- *Tarefas ces respondidas com atraso/não atendidas*

Dada a peculiaridade dos prazos judiciais, envolvendo multas, as respostas aos pedidos de suporte para a CEABDJ precisam ser mais ágeis. A liberação de complementos positivos decorrentes de cumprimentos judiciais precisa ser feita com urgência. Os contornos sistêmicos para cumprimento de decisões judiciais mais "atípicas" precisam ocorrer com rapidez e não se arrastarem em chamados/pedidos de suporte que ficam sem retorno ou não são eficazes ao que foi determinado pelo juiz.

Nossa sugestão é de que haja um CES destinado especificamente aos pedidos de suporte judicial, com prioridade em relação aos pedidos administrativos.

- *Ausência de sistemas para determinadas decisões*

O servidor da CEABDJ se vê frustrado diante da falta de sistemas para cumprimento de algumas decisões, a exemplo da falta de simulador de RMI para casos de múltipla atividade, para casos de DIB posterior à EC 103/2019, falta de adaptação do sistema PRISMA para casos de aposentadorias especiais em que necessário considerar benefícios por incapacidade no tempo e cálculo, casos de duplo enquadramento como marítimo e especial, e em caso de aposentadorias com auxílio-acidente o servidor tem que incluir no PBC vários anos de tal benefício nos sistemas previdenciários, entre tantos outros.

- *Falta de capacitação tratamento de benefícios pós-emenda*

Não há capacitação na área de Demandas Judiciais há muito tempo. Os servidores das Demandas judiciais sentem muito a necessidade de acesso à momentos oficiais de aprendizado, sobretudo à luz de tantas alterações advindas da EC 103/2019.

- *Do novo sistema PAT-JUD:*

A coexistência de diversos sistemas do Poder Judiciário com os quais os servidores da CEABDJ precisam lidar é fato que foge à alçada do INSS, contudo, precisa considerar a indisponibilidade de tais sistemas, e considerá-los nos abatimentos de metas. No caso, a coexistência e troca de sistemas para cumprimento de Demandas Judiciais no âmbito do INSS (E-tarefas e PAT-JUD) é questionável.

O E-tarefas está em uso desde 2017 e seu modo de funcionamento já está internalizado entre os servidores. Há margem para melhorias neste sistema, mas sua substituição ou coexistência com outro novo sistema não era hipótese ventilada pelos servidores. Sem qualquer consulta prévia aos servidores atuantes na CEABDJ, foi desenvolvido outro sistema, PAT-JUD, que mais se aproxima do GET (sistema usado no reconhecimento inicial) do que ao E-tarefas e traz consigo problemas sérios já enfrentados pelos usuários do GET, como a falta de mensuração dos pontos em tempo real.

Tal fato representa um grave retrocesso em relação ao E-tarefas, razão pela qual os servidores solicitam providências para a correção.

Outros inconvenientes do novo sistema PAT-JUD informados pelos usuários (e divergentes em relação ao E-tarefas) são a não localização de processos, via CPF, a impossibilidade de anexação de documentos após conclusão da tarefa, a impossibilidade de devolução de tarefa quando não capacitado, sem acionar o gestor, a necessidade de criar subtarefas para situações de cópia de processo, solicitação de parâmetros à Procuradoria e consultas às CES, deixando a tarefa principal aberta na caixa do servidor até a resposta da subtarefa. Isto cria uma poluição visual indesejada, pois nenhum servidor gosta de ficar com pendências em sua caixa que dependam de terceiros.

Os servidores da CEABDJ sugerem que, uma vez confirmado o uso do PAT-JUD, que se ajuste o sistema de forma a permitir ao servidor o cadastro, como subtarefas, daquelas tarefas acessórias e necessárias ao fiel cumprimento da decisão e que não pontuam, a exemplo de emissão de PAB. Essas tarefas acessórias precisam ser pontuadas.

Além disso, enquanto o E-tarefas já possuía integração com alguns sistemas do Judiciário, além do SAPIENS como o E-proc, por exemplo, o PAT-JUD, por enquanto, só integra com o SAPIENS, fazendo com que mais demandas do Judiciário tenham que ser cadastradas manualmente no sistema, situação que reflete no problema de tarefas com tipologia incorreta ou genérica.

O sistema PAT-JUD não bloqueia o encerramento de uma tarefa com tipologia genérica como o E-tarefas. Isso pode prejudicar o servidor que, por esquecimento, não reclassificar a tarefa cumprida.

O perfil do servidor, configurado por sua chefia imediata no próprio E-tarefas, passa a ser configurado no SAG. Com isso, a transparência no perfil dos servidores atuantes na CEABDJ fica prejudicada (no E-tarefas havia possibilidade de consulta ao perfil dos servidores de sua CEABDJ).

Ao que tudo indica, o uso do sistema PAT-JUD foi idealizado na tentativa de automatizar alguns cumprimentos judiciais, por meio de robô,

tal qual já ocorre com o GET nos processos administrativos. O conjunto de servidores manifesta preocupação com tal pretensão. Nos processos administrativos, temos visto concessões e indeferimentos automáticos indevidos com frequência, situação inclusive embaraçosa de se explicar a um juiz. Cumprimentos judiciais incorretos e feitos de forma automatizada com certeza desgastarão ainda mais a imagem do INSS frente ao Judiciário.

Por todo o exposto, solicitamos:

1. Que se verifique a possibilidade de permanência do E-tarefas, com manutenção pela Dataprev e ajustes conforme sugestões dos servidores da ponta;
2. Que, confirmado o uso do PAT-JUD, se inclua módulo de aferição de produtividade em tempo real;
3. Que o sistema PAT-JUD passe a constar no rol de sistemas listados para fins de abatimento por instabilidades;
4. Que se permita o cadastramento e consulta de CPF da parte autora;
5. Que se permita anexação de documentos, após conclusão da tarefa;
6. Que se permita inclusão de mensagem, após conclusão da tarefa;
7. Que se permita inclusão de etiqueta, como era no E-tarefas, para sinalizar observações dos servidores em relação à tarefa que trabalhou e está com alguma crítica, situação esta que o lembrete disponibilizado no PAT JUD não é adequado;
8. Que se permita devolução da tarefa, sem intervenção do gestor, caso não capacitado;
9. Que se permita uma ocultação de tarefas da caixa do servidor quando subtarefas estiverem pendentes, a fim de evitar poluição visual;
10. Que subtarefas pontuáveis possam ser cadastradas para fins de registro de tarefas acessórias (em vez de ter de solicitar ao gestor cadastramento de nova tarefa);
11. Que tarefas genéricas tenham encerramento bloqueado;

12. Que relatórios de perfis de servidores da CEABDJ sejam disponíveis no sistema, bem como relatórios de distribuições de tarefas, a fim de dar mais transparência e clareza à organização do trabalho.

- *Pontuação atribuída não está adequada à dificuldade de análise*

A seguir apresentamos proposições de alteração de pontuação para algumas tarefas judiciais, com a respectiva justificativa bem como apontamentos relativos ao novo sistema, solicitando providências imediatas para correção e/ou retorno ao uso do E-tarefas.

Tabela 06 - Tarefas judiciais segundo a portaria pres/inss nº 1.268, de 15 de janeiro de 2021 com proposta de alteração

TAREFA JUDICIAL	PONTOS	ALTERAÇÃO
Cumprimento de Comunicado Judicial	0,6	
Cumprimento Demanda Judicial - PJe	0,6	
Cumprimento Demanda Judicial - TRF1	0,6	
Cumprimento Demanda Judicial - TRF2	0,6	
Cumprimento Demanda Judicial - TRF3	0,6	
Fornecer Subsídios a partir de Quesitos Formulados (Computado apenas uma vez por Processo Judicial)	0,5	
Implantar Dec, Judicial Ref, Cessação, Rest, Emissão Créd, Benef, Isen, Fis, Consig, Em, Doc, Fisc, Arrec	0,25	
JUD - Agendar Justificação Administrativa	0,1	R

JUD - Agendar Perícia Médica Revis em Benef por Incapacidade Jud por solicitação da Procuradoria	0,1	E
JUD - Agendar Reabilitação Profissional por Determinação Judicial	0,1	E
JUD - Aguardando Parâmetro da Procuradoria	0,2	
JUD - Analisar / Autorizar Crédito	0,25	
JUD - Art, 535 CPC - Fornecer simulação de RMI	0,5	L
JUD - Cancelar Averbação (Prisma ou CNIS)	0,25	
JUD - Cancelar CTC	0,25	
JUD - Cancelar / Bloquear Crédito	0,25	
JUD - Cessar Benefício	0,25	
JUD - Comunicar Encerramento de Tarefa Sem Cumprimento - Aguardando Parâmetros	0,2	N
JUD - Comunicar Encerramento de Tarefa sem Cumprimento - Pedido de Subsídios Genéricos	0,05	
JUD - Comunicar Revogação de Tutela	0,25	
JUD - Concluir Análise Administrativa de Benefício	0,3	
JUD - Cumprir Decisão Judicial em Mandado de Segurança	0,2	
JUD - Desfazer Desaposentação	0,25	
JUD - Emitir Averbação (Prisma ou CNIS)	0,5	
JUD - Emitir Crédito	0,5	C

JUD - Emitir CTC	1	
JUD - Emitir GPS	0,25	M
JD - Encaminhar para Ação do APS (Serviço Social)	0,2	
JUD - Excluir Consignação	0,25	
JUD - Fornecer Análise da Validação de Facultativo de Baixa Renda	0,5	
JUD - Fornecer Análise da Validação de Facultativo de Baixa Renda à Procuradoria	0,5	
JUD - Fornecer Análise da Validação de Facultativo de Baixa Renda ao Judiciário	0,5	
JUD - Fornecer Dossiê de Cumprimento Judicial	0,1	
JUD - Fornecer Informações / Despacho	0,1	B
JUD - Fornecer Laudo Médico	0,1	
JUD - Fornecer Laudo Social	0,1	
JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário	0,1	A
JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário - CTC	0,1	A
JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário - CTC ao Judiciário	0,1	A
JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário - GET	0,1	A
JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário - SIPPS	0,1	A

JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário ao Judiciário	0,1	A
JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário ao Judiciário - GET	0,1	A
JUD - Fornecer Prontuário de Reabilitação Profissional à Procuradoria	0,1	A
JUD - Fornecer Prontuário de Reabilitação Profissional à Judiciário	0,1	A
JUD - Fornecer Telas dos Sistemas Previdenciário	0,1	
JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria Especial	1	
JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Idade da Pessoa com Deficiência	0,5	
JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Idade Rural	0,4	H
JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Idade Urbana	0,5	
JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Invalidez	0,5	
JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Invalidez Acidentária	0,5	
JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Tempo de Contribuição da Pessoa com Deficiência	1	
JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Tempo de Contribuição do Professor	1	
JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Tempo de Contribuição Rural	1	

JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Tempo de Contribuição Urbana	1	
JUD - Implantar Benefício - Auxílio-Acidente	0,5	
JUD - Implantar Benefício - Auxílio-Acidente Decorrente de Acidente de Qualquer Natureza	0,5	
JUD - Implantar Benefício - Auxílio-Doença	0,5	K
JUD - Implantar Benefício - Auxílio-Doença Acidentário	0,5	K
JUD - Implantar Benefício - Auxílio-Reclusão	0,6	G
JUD - Implantar Benefício - Pensão Especial Hanseníase	0,6	F
JUD - Implantar Benefício - Pensão Mensal Vitalícia do Seringueiro (Soldado da Borracha)	1	F
JUD - Implantar Benefício - Pensão Mensal Vitalícia por Síndrome de Talidomida	1	F
JUD - Implantar Benefício - Pensão por Morte	0,6	F
JUD - Implantar Benefício - Pensão por Morte Acidentária	0,6	F
JUD - Implantar Benefício - Pensão por Morte de Ex-Combatente	0,6	F
JUD - Implantar Benefício - Prorrogação de Salário-Maternidade	0,4	
JUD - Implantar Benefício - Salário-Maternidade	0,4	
JUD - Implantar Benefício - Seguro-Defeso	0,4	

JUD - Implantar Benefício Assistencial	0,4	
JUD - Implantar Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência	0,4	
JUD - Implantar Benefício Assistencial ao Idoso	0,4	
JUD - Implantar Benefício por Incapacidade Acidentário	0,5	
JUD - Implantar Benefício por Incapacidade Previdenciário	0,5	
JUD - Incluir Consignação	0,25	D
JUD - Informar Encerramento de Tarefa Cumprimento - Cadastrada em Duplicidade	0,05	
JUD - Inserir Majoração de 25% em Benefício	0,25	
JUD - Inserir / Retirar Isenção de Imposto de Renda	0,25	
JUD - Prestar Informação em Mandado de Segurança	0,2	
JUD - Prestar Subsídios	0,5	
JUD - Prestar Subsídios - Teto no Buraco Negro	0,5	S
JUD - Prestar Subsídios - Teto no Período Pré-Constitucional	0,5	S
JUD - Processar Desaposentação	1	
JUD - Realizar Procedimentos Complementares	0,1	
JUD - Realizar Providências Técnicas Administrativas	0,15	
JUD - Restabelecer Benefício	0,25	

JUD - Restabelecer Benefício por Incapacidade ou Assistencial	0,5	K
JUD - Revisar Averbação (Prisma ou CNIS)	0,3	I
JUD - Revisar Benefício - Excluir / Alterar Múltipla Atividade	1	Q
JUD - Revisar Benefício - Incluir ou Excluir Auxílio-Acidente do Período Básico de Cálculo	1	Q
JUD - Revisar Benefício - IRSM / ORTN	1	
JUD - Revisar Benefício - Revisão da vida toda / inteira	1,4	
JUD - Revisar Benefício (Teto no Buraco Negro)	1,4	
JUD - Revisar Benefício (Teto no Período Pré-Constitucional)	1,4	
JUD - Revisar Benefício para alterar Data do Direito Adquirido / DDA ou Alterar Competência Final / PBC	1	
JUD - Revisar Benefício Por Incapacidade ou Benefício Assistencial	0,5	O
JUD - Revisar Benefício Programado	1	P
JUD - Revisar Consignação	0,25	
JUD - Revisar CTC	0,6	J
JUD - Simular Tempo de Contribuição	0,5	
JUD - Solicitação de Gravação de Atendimento da Central 135	0,2	
JUD - Suspende Benefício	0,25	

JUD - Implantar Benefício - Pensão Mensal Vitalícia do Dependente do Seringueiro (Soldado da Borracha)	1	F
Protocolo Avulso	0,2	

A. Tarefas envolvendo fornecimento de processo administrativo: MAJORAÇÃO DOS ATUAIS 0,10 PARA 0,25

Certamente, tem-se a falsa ideia de que os processos encontram-se com fácil acesso, que nas tarefas já constam todos os parâmetros necessários e, portanto, trata-se de procedimento extremamente simples. Mas não é o que ocorre. O servidor deve inicialmente localizar o número do processo administrativo a ser fornecido (muitas vezes, mais de um). Muitas vezes o número do processo administrativo não é citado nos ofícios (JEF por exemplo), e, portanto, é necessário ler a petição inicial para obter o número e confirmar a titularidade, vez que o NB citado muitas vezes não pertence ao segurado autor da demanda.

Após localizar o NB, é necessário localizar o Processo Administrativo. Para tanto, é necessário realizar pesquisas no GET, e-SISREC, SAPD e SIPPS. Caso esteja no GET, é necessário baixar o arquivo. Caso o mesmo ultrapasse 10Mb ou 250k por página, é necessário redimensionar por meio do PDF25, otimizador pdf trt14a região ou afins.

Caso o processo não seja localizado no GET, é necessário consultar o e-SISREC, SAPD e SIPPS. Sendo localizado no e-SISREC ou SAPD, faz-se o mesmo procedimento do GET. Caso esteja no CEDOC, é necessário cadastrar RDA, solicitar liberação à chefia, acompanhar a liberação das imagens e então, realizar os procedimentos de ajustes no arquivo, conforme já descrito.

Não sendo localizado o arquivo nos sistemas mencionados acima, deve-se abrir a tarefa para a APS providenciar a localização e digitalização.

Importante mencionar que, nesses casos, o servidor que realizou todas as pesquisas não obtém qualquer pontuação, vez que a tarefa é encaminhada para a APS, não sendo encerrada pelo servidor da CEABDJ, o que faz com que tais servidores sejam extremamente onerados, realizando a maior parte do trabalho sem a obtenção de qualquer pontuação, como se seu trabalho fosse invisível.

No caso do encaminhamento da tarefa para a APS concessora, é necessário acompanhar a tarefa, pois estima-se que 90% das agências encerram a tarefa com a inserção do processo no SAPD, entretanto, não enviam o processo ao juízo, mesmo que tal ação esteja expressa na tarefa. Após os procedimentos, o servidor deve enviar o processo ao juízo por meio dos sistemas de peticionamento já mencionados anteriormente.

Por fim, temos mais algumas observações com relação a tais tarefas:

- Quando se trata de pensão precedida ou de indeferimento por recebimento de LOAS, é necessário o encaminhamento do PA do instituidor ou do LOAS;
- Para as ações de benefícios assistenciais também é necessário enviar os laudos presentes no SIBE; - quando a ação é de revisão, além do processo concessório, é necessário enviar o revisional, caso exista;
- Para as ações de LOAS cessados por REVBPC, é necessário enviar o processo de apuração além do concessório;
- Quando na inicial a parte solicitar aproveitamento de provas de NB de terceiros, temos que enviar os processos citados;
- Quando houver recurso, envia-se a cópia do e-SISREC e não apenas do indeferimento. Geralmente são arquivos grandes e que necessitam de redimensionamento;
- Muitos processos concedidos pela OL 23001240 (Automatização de Processos/DF) não possuem as telas dos sistemas, mas sim apenas um despacho de que o benefício foi concedido. Nestes casos temos que entrar naquela OL pelo prisma, reemitir requerimento, TS,

relatórios da concessão, CNIS, Plenus e reconstituir o processo para envio;

- Em ações que visem o restabelecimento de benefícios cessados por irregularidade (mesmo SABI), é necessário enviar o processo concessório e a cópia da Apuração.

B. Tarefa Fornecer informações/despacho- MAJORAÇÃO DOS ATUAIS 0,10 PARA 0,25

Trata-se de tarefa para fornecimento de informações, esclarecimentos ou despachos. Importante ressaltar que o tempo estimado para cumprimento é de 15 minutos, mas, diferente das demais tarefas com mesmo tempo para cumprimento, a tarefa possui pontuação de apenas 0,1.

Atualmente grande parte das demandas provém de intimação direta, logo, não possui parâmetros claramente estabelecidos. Sendo assim, cabe a análise do servidor sobre o que deve ser esclarecido/encaminhado ao juízo e, posteriormente, os procedimentos para obtenção das informações e peticionamento.

C. Tarefa Emitir Crédito- USO EXCLUSIVO PARA SITUAÇÕES DE MERA INCLUSÃO DE VALORES NO SISTEMA, SEM NECESSIDADE DE CÁLCULOS- MAJORAÇÃO DOS ATUAIS 0,50 PARA 0,80

Tal tarefa não possui compatibilidade com as ações executadas. Inicialmente, convém conceituar o que é emissão de crédito. Emissão de pagamento é ato pelo qual um crédito é emitido. A grosso modo seria a inclusão do pagamento no sistema, já com valores estabelecidos. Ocorre que, embora a Resolução 496/2012 em seu item 5.12.1 seja expressa no

sentido de que o valor deve estar expresso para a emissão de crédito, o fato é que o valor nunca vem expresso. Por outro lado, a Portaria 83/2012, estabelece claramente as competências no cumprimento de determinações judiciais, trazendo expressamente no artigo 2º que a competência para elaboração de cálculos é da PSF.

Ocorre que, contrariando expressa previsão legal, a gestão das CEABs oneram o servidor das SADJs com os procedimentos de cálculos, sem fornecer sistemas para tanto e sem atribuir a competente pontuação.

Encontro de Contas: Deve-se expressamente regulamentar a questão do encontro de contas, visto que tal questão já se arrasta há muito tempo. O Instituto não possui nenhum sistema oficial que faça o cálculo de encontro de contas, sendo que o servidor deve se valer de sistemas criados por outros servidores ou planilhas sem qualquer respaldo da Instituição para fazer CÁLCULOS, quando tal competência, por determinação da Portaria 83/2012 não compete à ADJ, mas sim à contadoria.

Ressalte-se que emitir crédito é uma atribuição que não se confunde (em conceito e finalidade) com realizar cálculo de encontro de contas, vez que a emissão de crédito é procedimento pelo qual o servidor já com as rubricas e valores disponíveis, cadastra tais informações no sistema, emitindo o competente crédito.

Já o cálculo em si requer conhecimento sobre rubricas, valores, cálculos e atualizações, incompatíveis com as atribuições da CEABDJ.

D. Tarefa Incluir Consignação- USO EXCLUSIVO PARA SITUAÇÕES DE MERA INCLUSÃO DE VALORES NO SISTEMA SEM NECESSIDADE DE CÁLCULOS- MAJORAÇÃO DOS ATUAIS 0,25 PARA 0,30

Da mesma forma, na presente tarefa, há o estabelecido pela Resolução 496, com a necessidade dos parâmetros para inclusão da consignação. E, de maneira idêntica ao que ocorre com a tarefa de emissão de crédito, esses parâmetros não são enviados à CEABDJ.

E. Tarefa Agendar Perícia Médica Revisional em Benefício por Incapacidade Judicial por Solicitação da Procuradoria/ Agendar Reabilitação Profissional por Determinação Judicial - MAJORAÇÃO DOS ATUAIS 0,10 PARA 0,25

Trata-se de procedimento onde é necessário identificar os dados do segurado: (CPF, NB, telefone para contato, email (se tiver)). Tais informações são obtidas na maioria dos casos nos autos judiciais. Na maioria dos casos, o segurado não possui telefone e/ou email cadastrado em nossos sistemas. Após o agendamento, é necessário elaborar ofício de cumprimento com os dados do agendamento (dia, hora e APS para comparecimento, com a identificação do endereço, e o comprovante do agendamento anexado).

F. Tarefas de implantação de pensão por morte- DESDOBRAMENTO DA TAREFA EM PENSÃO PRECEDIDA E NÃO PRECEDIDA E MAJORAÇÃO PARA 0,95 E 1 PONTO, RESPECTIVAMENTE

Na implantação de pensão por morte, tem-se duas situações muito distintas: implantação de benefício precedido e não precedido.

Além dos procedimentos padrão já informados no início do presente documento, que são comuns a todas as demandas, há, ainda, os específicos no cumprimento. No caso da pensão por morte, é necessário o cadastramento dos dependentes no PRISMA (e algumas vezes no CNIS), bem como informação do tempo de serviço (por vezes com inclusão de vínculo reconhecido em juízo) e formação de PBC. Muitas vezes, é necessário, ainda, o cadastramento dos dados do óbito no CNIS, vez que o dado não migrou automaticamente.

G. Tarefas de implantação de auxílio reclusão- MAJORAÇÃO PARA 0,95

Considerando que os procedimentos para implantação de tal benefício guarda semelhanças com a implantação do benefício de pensão por morte.

H. Tarefas de implantação de Aposentadoria por Idade Rural- IGUALAR À PONTUAÇÃO DA APOSENTADORIA IDADE URBANA entre elas- AUMENTO PARA 0,80 PARA AMBAS

Tem-se a falsa ideia de que o benefício rural obrigatoriamente tem valor de 1 salário mínimo.

Por vezes, tal benefício é composto de PBC, sendo assim, da mesma forma que ocorre com a Implantação de Aposentadoria por Tempo de Contribuição, onde a Rural e a Urbana tem a mesma atribuição de pontuação (vez que na rural também é necessário incluir os períodos reconhecidos no PRISMA).

I. Tarefas de Revisar Averbação - MAJORAÇÃO PARA 0,5

Os procedimentos necessários para revisar a averbação são mais trabalhosos que os procedimentos para emissão da mesma. Note-se que, para que o servidor possa iniciar a revisão, é necessário povoar a averbação para sua base de dados. Somente após o povoamento é possível dar início à revisão.

J. Tarefas de Revisar CTC - MAJORAÇÃO PARA 1,0

Da mesma forma que ocorre na Revisão de Averbação, os procedimentos exigidos para revisão de CTC são mais trabalhosos que para concessão. Inclusive, muitas vezes, a CTC a ser revista sequer consta em

nossa base de dados, por ser muito antiga, sendo necessário reinformar os períodos averbados, sendo necessário “refazer a concessão”.

K. Tarefas de Implantar/Restabelecer Auxílio doença/Acidentário- DESDOBRAMENTO EM SIMPLES (0,60) E NO CASO DE INCLUSÃO DE CAMPOS ADICIONAIS NA FINALIZAÇÃO COM DATA DE PERÍCIA E/OU AVALIAÇÃO SOCIOPROFISSIONAL E MAJORAÇÃO, NESTES CASOS, PARA 0,85.

Os procedimentos para implantação de tais benefícios, além de abranger os procedimentos gerais, possuem procedimentos extras a depender do tipo de finalização, de acordo com a Portaria 02/2020.

Nos casos de benefícios que exigem o agendamento de perícia médica revisional e os casos onde é necessário o encaminhamento/agendamento de RP, além dos fluxos normais, são necessários procedimentos extras que envolvem agendamentos e criação de tarefas, com anexação de dossiê judicial (o que leva tempo na localização e união das peças para anexação).

L. Tarefas de Fornecer Simulação de RMI- DESDOBRAMENTO EM SIMPLES (0,5) E COMPLEXAS (1,0)- SISTEMA PARA CASOS DE MÚLTIPLA ATIVIDADE E DIB PÓS EC 103/19

A tarefa consiste em simular benefícios com base em parâmetros estabelecidos. Ocorre que nossos sistemas não são capazes de realizar a simulação em todos os casos.

Em casos onde há períodos de vínculo sem remuneração, compete ao servidor que vai realizar a análise identificar todos os períodos nessa situação, conferindo um por um nos sistemas, para, então, pesquisar o valor do salário mínimo na competência e lançar tal valor.

O mesmo ocorre para períodos onde o segurado recebeu benefício por incapacidade no PBC. Nesses casos, além de lançar os valores manualmente, o servidor deve fazer o CONREAJ para lançar os valores com os reajustes anuais.

Casos onde há inclusão de benefício de Auxílio Acidente no PBC são ainda mais complexos, exigindo que o servidor some MANUALMENTE, mês a mês, tais valores no PBC. O mesmo vale para acréscimo de valores por decisão em Reclamatória Trabalhista.

Por fim, há ainda, casos de múltipla atividade e simulações de RMI de benefícios com DIB pós EC 103/2019, onde os sistemas não estão preparados para fazer o cálculo, gerando insegurança e muitos erros. A simulação apresentada pelo PRISMA, nos casos de DIB pós EC 103/19 só traz o valor final da RMI, sem impressão do relatório detalhado.

M. Tarefas de Emissão de GPS- DESDOBRAMENTO EM SIMPLES (0,25) e COMPLEXAS (0,75)

Tais tarefas podem ter um único mês até períodos muito longos. Assim sejam desdobradas em: simples, com até 6 meses (não prescritos) com pontuação de 0,25 e complexas com períodos maiores que 6 meses ou prescritos com pontuação de 0,75.

N. Tarefas Solicitação de Parâmetros- CRIAÇÃO DE TAREFA ESPECÍFICA PARA PJE E MAJORAÇÃO PARA 0,40/ MAJORAÇÃO DA TAREFA JÁ EXISTENTE PARA 0,25

Visto que, via de regra no Sistema PJE temos que analisar centenas de páginas, mesmo antes de ter algum questionamento a fazer, é fácil concluir que tais processos necessitam de tarefa específica.

Por outro lado, com novo sistema PAT-JUD instalado, a dinâmica de solicitação de parâmetros, quando se trata de processo não integrado com os sistemas do Judiciário, tornou-se mais morosa, envolvendo criação de subtarefas e etiquetas.

Tarefas envolvendo Revisões

As revisões merecem um capítulo à parte pois são as tarefas onde se observa maior discrepância nas pontuações, estando divididas de maneira rasa e simplista apenas em: revisões de benefício por incapacidade; revisões simples e específicas.

Ocorre que tal divisão não condiz com a realidade e os procedimentos necessários para operacionalização de todas as revisões realizadas na ELAB/DJ.

O. Tarefas Revisão de benefícios por incapacidade- MAJORAÇÃO DA TAREFA DE 0,50 PARA 1,0

As revisões de benefício por incapacidade muitas vezes tratam de questões como reajustamentos, inclusão de vínculos e/ou salários no PBC.

Nesses casos, a operacionalização das mesmas não apresenta grandes diferenças em relação às revisões de benefícios programados.

Há revisões mais complexas, como reclamatórias trabalhistas, que precisam ser melhor valoradas, dado o trabalho maior em relação àquelas mais simples.

P. Tarefas de Revisão de Benefício Programado- CRIAÇÃO DE TAREFA ESPECÍFICA RECLAMATÓRIA TRABALHISTA (1,50)

Em quase todos os casos, há a necessidade de se "refazer" a concessão, reproduzindo o tempo de serviço e conferindo/refazendo o

PBC, para somente após tal procedimento fazer a inclusão dos dados da revisão judicial.

Mesmo com a possibilidade de acesso ao OL Mantenedor do benefício para processar a revisão, nas agências que possuem CNIS, os dados da concessão são apagados, sendo necessário o procedimento de refazer a concessão.

Casos de inclusão de Reclamatória trabalhista e inclusão de vale alimentação/vale rancho, nem mesmo foram contemplados pelas normas vigentes, entretanto, trata-se de processos extremamente trabalhosos onde, além dos procedimentos comuns a todas as tarefas, é necessário buscar no processo judicial a planilha, com os valores a serem considerados.

Quando se tratam de verbas relativas a horas extras, insalubridade, etc. (maioria dos casos), é necessário SOMAR MANUALMENTE, mês a mês, o valor com os valores que foram utilizados no PBC original do benefício.

Sugerimos que sejam criadas novas tarefas:

Q. Tarefas Revisar Benefício - Excluir /Alterar Múltipla Atividade e Revisar Benefício - Incluir ou Excluir Auxílio-Acidente do Período Básico de Cálculo- MAJORAÇÃO PARA 1,50

Tratam-se de revisões em que há necessidade de alteração de parâmetros da concessão, com inclusão de valores e alteração da sistemática de cálculo.

R. Tarefas Agendar Justificação Administrativa- MAJORAÇÃO DOS ATUAIS 0,1 PARA 0,25 OU MAIS

O procedimento inclui várias etapas que vão desde a identificação da APS responsável pelo processamento e todos dados de contato do autor

(agência de protocolo ou de acordo com domicílio), agendamento, anexação de data agendada junto ao sistema do Judiciário/Procuradoria e ainda abertura de tarefa para APS responsável, com anexação de dossiê judicial (despacho judicial, petição inicial e rol de testemunhas), não sendo compatível 0,10 para todo o tempo necessário à sua execução.

S. Tarefas Prestar Subsídios - Teto no Buraco Negro e Prestar Subsídios - Teto no Período Pré-Constitucional- MAJORAÇÃO DE 0,50 PARA 1,40 OU EXCLUSÃO E FICA TUDO COMO REVISÃO DO TETO

Considerando que o trabalho envolvido neste tipo de ação é igual ou maior do que o próprio procedimento de atualização de RMA junto aos sistemas, é injusto que tenha pontuação inferior à tarefa de Revisão Teto propriamente dita.

A procuradoria tem feito bastante uso desta tarefa, pedindo que a CEABDJ apresente o cálculo de nova RMA, mas sem a efetivação da revisão no sistema. Nestes casos, o trabalho maior é realizado nesta etapa, sendo pontuado apenas 0,50. Quando já apreciado o valor apontado pela CEABDJ e confirmado para fins de revisão, a tarefa retorna para efetiva atualização no sistema e outro colega a recebe, pontuando 1,40 somente para proceder a atualização especial no sistema, quando o mais difícil já foi feito pelo colega anterior com pontuação inferior.

Os servidores do INSS estão comprometidos e preocupados com a prestação de serviço de qualidade à população brasileira. Os servidores atuantes na CEABDJ, igualmente, envidam todos os esforços na tentativa de cumprir com as ordens judiciais, de forma correta e célere, mas, para isso, precisam de melhorias nos fluxos de trabalho e adaptação dos sistemas para as demandas judiciais, conforme os apontamentos realizados. Precisam que a gestão da CEABDJ corrija distorções na configuração de perfis de servidores, no cadastramento e distribuição de tarefas, atuando com mais transparência e justiça.

Todos esperam, com isso, agregar nas solicitações já feitas à Gestão do INSS, pelo conjunto dos servidores da Carreira do Seguro Social, no intuito de construir em conjunto melhores condições de trabalho e melhores resultados para a sociedade.

PROGRAMAS DE GESTÃO

No que tange aos Programas de gestão, temos a destacar/sugerir os seguintes pontos:

Avaliação sobre o descredenciamento deve vir acompanhada de ações que visem a saúde, bem estar e ações educacionais para o servidor

Antes de efetivar o desligamento por não atingimento da meta, a gestão deve oferecer ações que visem a atenção a saúde do servidor bem como treinamentos e capacitações constantes. Para tanto é necessário que se tenha um sistema multidisciplinar de acompanhamento e desenvolvimento dos servidores.

Não cobrança de meta para servidor que tenha alteração de rol de serviços a critério da Administração

São comuns as alterações do rol de serviços executados pelos servidores do INSS, a depender da vontade da Administração. Frequentemente os servidores são realocados em novas atividades sem o devido treinamento na área.

Tal atitude se mostra, além de desrespeitosa por parte da Administração, altamente temerária, na medida que os servidores precisam analisar tarefas que não possuem qualquer familiaridade, podendo levar a conseqüente erros de análise, importando eventual responsabilidade funcional além de prejuízo ao erário.

Conforme Art. 13 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 65, DE 30 DE JULHO DE 2020 que estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC relativos à implementação de Programa de Gestão, abaixo transcrito:

§ 2º A chefia imediata poderá redefinir as metas do participante por necessidade do serviço, na hipótese de surgimento de demanda prioritária cujas atividades não tenham sido previamente acordadas.

Dessa forma, solicitamos a não cobrança de meta durante o mês em que o servidor tiver alterada a relação de serviços por ele executada.

Solicitamos acesso ao relatório gerencial estabelecido no Art 17 da INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 65, DE 30 DE JULHO DE 2020

Solicitamos acesso ao relatório gerencial estabelecido no Art 17 da INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 65, DE 30 DE JULHO DE 2020, sobretudo aos itens que referem a verificação da melhoria na qualidade dos produtos entregues; as dificuldades enfrentadas; as boas práticas implementadas e sugestões de aperfeiçoamento da Instrução Normativa n° 65 apresentados pelo INSS. Transcorridos 4 anos da implementação dos programas de gestão no âmbito do INSS, é imprescindível a verificação dos dados que tratam de dados de natureza qualitativa.

Art. 17. Com a finalidade de conhecer os benefícios e resultados advindos da implementação de programa de gestão, os órgãos e entidades participantes deverão elaborar relatório gerencial contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I - de natureza quantitativa, para análise estatística dos resultados alcançados:

- a) total de participantes e percentual em relação ao quadro de pessoal;*
- b) variação de gastos, quando houver, em valores absolutos e percentuais;*
- c) variação de produtividade, quando houver, em valores absolutos e percentuais;*
- d) variação de agentes públicos por unidade após adesão ao programa de gestão;*
- e) variação no absenteísmo, em valores absolutos e percentuais; e*
- f) variação na rotatividade da força de trabalho, em valores absolutos e percentuais.*

II - de natureza qualitativa, para análise gerencial dos resultados alcançados:

- a) melhoria na qualidade dos produtos entregues;*
- b) dificuldades enfrentadas;*
- c) boas práticas implementadas; e*
- d) sugestões de aperfeiçoamento desta Instrução Normativa, quando houver.*

Parágrafo único. O órgão providenciará o encaminhamento do relatório de que trata o caput ao órgão central do SIPEC, para fins de informações gerenciais, na forma do art. 28, anualmente, até 30 de novembro.

Não cobrança de adicional de produtividade para participante de programa de Gestão.

Conforme já mencionado neste documento, não cobrança de adicional de produtividade para participante de programa de Gestão.

Conforme PORTARIA PRES/INSS N° 1.351, DE 27 DE SETEMBRO DE 2021, as metas de servidores participantes de programas de Gestão Integral e Parcial apresentam um adicional de 30 e 5%, respectivamente, conforme artigos abaixo transcritos:

Art. 1º Estabelecer, no âmbito do INSS, que a meta de produtividade diária equivalente à jornada de trabalho máxima de 40 (quarenta) horas semanais é igual a:

I - 4,27 (quatro vírgula vinte sete) pontos para quem exerce jornada integral em trabalho presencial, sujeito a controle de frequência;

II - 4,48 (quatro vírgula quarenta e oito) pontos para quem aderir à programa de gestão na modalidade teletrabalho em regime de execução parcial; e

III - 5,55 (cinco vírgula cinquenta e cinco) pontos para quem aderir à programa de gestão na modalidade teletrabalho em regime de execução integral.

Art. 6º A meta será calculada conforme pontuação para análise de processos e execução de atividades estabelecida pela Portaria PRES/INSS n° 1.286, de 5 de abril de 2021, ou outra que venha a substituí-la.

Art. 8º A meta mensal é igual à meta diária multiplicada pelos dias úteis do mês estabelecida pela Portaria PRES/INSS n° 1.286, de 5 de abril de 2021, ou outra que venha a substituí-la.

A INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 65, DE 30 DE JULHO DE 2020 que estabelece o cálculo para a meta de produtividade no âmbito das Centrais de Análise de Benefício – Ceabs e dos programas de gestão do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, estabelece que o eventual estabelecimento de percentual adicional de produtividade deverá ser compatível com a jornada de trabalho.

§ 8º O estabelecimento de percentual mínimo de produtividade adicional de que trata o inciso VI do caput, quando houver, deverá ser compatível com a jornada de trabalho regular dos participantes.

Conforme Nota Técnica Conjunta n°3 DIRBEN/DIRAT/INSS, de 11 de junho de 2019, os noventa pontos previstos foram calculados tendo por

base a jornada diária legal dos servidores, qual seja, de oito horas, seguindo os seguintes parâmetros:

1º critério: Da jornada de 8 horas, para efeito de cálculo, considerou-se 7 horas líquidas uma vez que o equivalente a 1(uma) hora dessa jornada é destinada para atividades relacionadas à atualização de do servidor quanto à legislação, procedimentos necessários à análise (tais como exigências e demais fases do processo), saneamento de dúvidas, leitura de normativos internos, comunicados e e-mails.

2º critério: Utilização do Índice de Resolutividade-IREs- índice que indica o percentual de conclusão diária de análise de requerimentos, sendo utilizada a média nacional, no exercício de 2018, de 61%. Ou seja, dos requerimentos analisados diariamente, 61% eram concluídos no mesmo dia, os demais são encaminhados para instrução. Dessa maneira, a resolutividade diária esperada foi ajustada para os mesmos 61%.

Considerando que a pontuação de 4,27 é equivalente à uma jornada de 40 horas semanais de trabalho, a cobrança de qualquer adicional é totalmente equivocada. Qualquer acréscimo sobre a pontuação de 4,27 se configura como cobrança indevida de jornada de trabalho, devendo ser imediatamente corrigido pela Autarquia.

Dessa forma, se faz urgente a não adoção definitiva de qualquer adicional de produtividade para participante de Programa de Gestão.

Dificuldades de acesso aos Programas de Gestão de Centrais de Análises

Um problema relatado pelos servidores de APS é a impossibilidade de ingresso em Programas de Gestão de Centrais de Análises. A indicação para composição de uma CEAB é ato da Chefia imediata, sendo o ingresso em PG um ato volitivo do servidor. Ocorre que os servidores de APS ficam impedidos de solicitar seu ingresso no Programa de Gestão uma vez que não fazem parte de nenhuma CEAB, já que este é um pré-requisito para participação.

PORTARIA PRES/INSS Nº 1.372, DE 28 DE OUTUBRO DE 2021

Art. 9º Caberá às SRs, em ato próprio, designar servidores para a composição das Ceabs, mediante indicação da:

I - GEX, em se tratando de servidor lotado em APS ou na própria GEX;

Art. 73. O servidor designado para trabalhar na Ceab poderá solicitar credenciamento aos programas de gestão das Centrais de Análise a qualquer tempo, observados os prazos estabelecidos no caput do art. 4º e no art. 87 e o disposto no inciso II, § 2º do art. 32.

Sugere-se que se mantenha uma lista atualizada de servidores que manifestem interesse em ingressar na Ceab e que estes tenham prioridade de ingresso, obviamente, desde que não haja prejuízo às atividades de atendimento ao público.

Isonomia entre áreas para pontuação de tarefas

Neste ponto, é importante ressaltar a diferenciação de pontos entre tarefas que envolvem a mesma ação. Abaixo, há quadros demonstrativos da situação, onde tarefas apresentam pontuações distintas a depender da área de atuação.

Tabela 07- Quadro demonstrativo de pontuações segundo a PORTARIA PRES/INSS Nº 1.268, DE 15 DE JANEIRO DE 2021

ÁREA	SERVIÇO	PONTUAÇÃO
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	SEI – Criação e acompanhamento de processos	0,45
DIRETORIAS DE ATENDIMENTO E DE BENEFÍCIOS	Cadastramento de processos SEI	0,26
CORREGEDORIA-GERAL	Acompanhamento/Inclusão/Tramitação/Atribuição/Conclusão – SEI	0,30
PRESIDÊNCIA	Cadastramento de Documento no SEI	0,19
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO	Criação/exclusão/alteração das permissões de usuários do SEI	0,20

DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO	Iniciar e Instruir processo SEI	0,42
ÁREA FIM	NÃO POSSUI O SERVIÇO	0,00
ÁREA FIM	Pensão por Morte Urbana	0,95
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO Ceab/RPPS	Pensão por Morte	2,00
ÁREA FIM	Realizar Primeira Exigência	0,20
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO Ceab/RPPS	Realizar Exigência	0,30
ÁREA FIM	Cadastrar Pensão Alimentícia	0,20
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO Ceab/RPPS	GP – Servidor Público – Pensão Alimentícia – Cadastro	0,90
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO Ceab/RPPS	Ceab/RPPS – Manutenção – Pagamento de Resíduo	0,80
ÁREA FIM	Solicitar emissão de pagamento não recebido	0,75
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO Ceab/RPPS	Ceab/RPPS – Aposentadoria Servidor com Deficiência	3,00
ÁREA FIM	Aposentadoria da Pessoa com Deficiência	1,45
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO Ceab/RPPS	GP – Certidão de Tempo de Contribuição	2,27
ÁREA FIM	Certidão de Tempo de Contribuição	1,17

DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO Ceab/RPPS	Ceab/RPPS – Demandas Judiciais – Fornecer Subsídios	1,20
ÁREA FIM	JUD – Prestar Subsídios	0,50

Estes são apenas alguns dos tantos exemplos que encontramos na PORTARIA PRES/INSS Nº 1.286, DE 5 DE ABRIL DE 2021. Tal situação merece ser revista urgentemente, não podendo prosseguir esta situação que claramente denota falta de isonomia, devendo este Comitê buscar a equalização dos procedimentos entre os servidores, garantindo que a norma seja aplicada de forma igualitária entre as pessoas.

Sugestões dos servidores para melhorias no GET e Facilita

Visando maior rapidez e eficiência dos servidores na análise das tarefas e a consequente melhoria no fluxo de trabalho sugerimos as seguintes alterações no sistema GET:

1. Criação da aba “outros requerimentos” dentro das tarefas para que se possa consultar todos os requerimentos do interessado sem que seja necessário sair do requerimento em análise. De forma que o servidor tenha acesso na tarefa a si atribuída, às informações e documentação já apresentadas anteriormente e que possam subsidiar e dar celeridade à análise, inclusive evitando exigências desnecessárias. Sugerimos que quando selecionado outro requerimento do interessado, este seja aberto em nova guia e que eventuais documentos anexados

ao requerimento consultado possam ser selecionados e migrados para o requerimento em análise.

2. Vinculação automática das subtarefas criadas ao responsável pela análise da tarefa principal (exceto as subtarefas relacionadas à PMF), facultado a transferência quando necessário. O objetivo é tornar a análise mais célere (evitando a necessidade de solicitar atribuição de subtarefas) e discriminar ou pontuar todos os procedimentos realizados.
3. Que as subtarefas “Validar pagamento” já assumam as informações do NB e número da tarefa principal de forma automática.
4. Que as tarefas canceladas pelo requerente, quando houver responsável já atribuído, gerem a devida pontuação. Ocorre que muitas vezes realizamos a análise, anexamos pesquisas, etc e a devida pontuação não é contabilizada decorrente do cancelamento da tarefa pelo requerente. O mesmo ocorre para processos em que o sistema indefere automaticamente por não cumprimento de exigência e conclusões efetuadas pelo sistema.
5. Adequação do sistema FACILITA, tendo em vista que há atrasos e incorreções nas pontuações, ficando dias sem atualizar e sem transparência, já que verificamos que há diferença no controle manual e o do sistema.

DISPOSIÇÕES FINAIS

A substituição da jornada de trabalho com controle de ponto pelo sistema de metas de produção e implantação dos programas de gestão sem a rediscussão de um projeto adequado dos novos processos e fluxos de trabalho ocasionam diversas dificuldades e transtornos aos servidores para o cumprimento de suas atribuições. Para que haja condições adequadas para melhor desempenho e qualidade do trabalho faz-se necessário a elaboração de um projeto dos fluxos e processos de trabalho, bem como das pontuações adequadas para cada etapa de trabalho realizada.

Por fim, alertamos que um dos estopins para o início do movimento paredista de 2022 se deu em virtude da insatisfação dos servidores em relação à pontuação de tarefas da área-fim. Os servidores anseiam por melhor valorização e por condições de trabalho. Acreditamos que a mudança no sistema de pontuação nos moldes propostos por este conjunto de servidores tende a aumentar a qualidade da análise, pois o servidor vai fazer questão de analisar todas as situações trazidas no decorrer do processo, não sendo o indeferimento sumário sem apreciação correta dos elementos uma saída benéfica para o servidor em termos de pontuação.

Com isso, diminuiria os erros e, conseqüentemente, os pedidos de revisão, recurso, mandados de segurança e solicitações de reabertura. Isso sem falar, é claro, na saúde e na motivação do servidor.

É de conhecimento geral que uma pessoa motivada que tem seu trabalho reconhecido pela Instituição se torna muito mais produtiva, criativa, capaz de solucionar problemas, motivar seus outros colegas, ou seja, um servidor motivado é feliz em seu trabalho, sendo o reconhecimento profissional uma das mais importantes e eficazes formas para contribuição positiva com o clima organizacional de uma forma geral.

Por fim, agradecemos a todos os servidores que colaboraram na construção deste material e com as discussões sobre os temas que puderam direcionar para as proposições, debates e conclusões aqui contidas.