

Carta Aberta ao Presidente do INSS e aos Representantes Políticos e Institucionais (ANASPS, SINDISPREV)

De acordo com informações recebidas nos últimos dias sobre a descentralização das Centrais Especializadas de Alta Performance para as Superintendências Regionais, nós servidores que trabalhamos nessas Centrais resolvemos apontar alguns pontos para reflexão e questionamentos, os quais consideramos de suma importância para a comunidade e para os gestores.

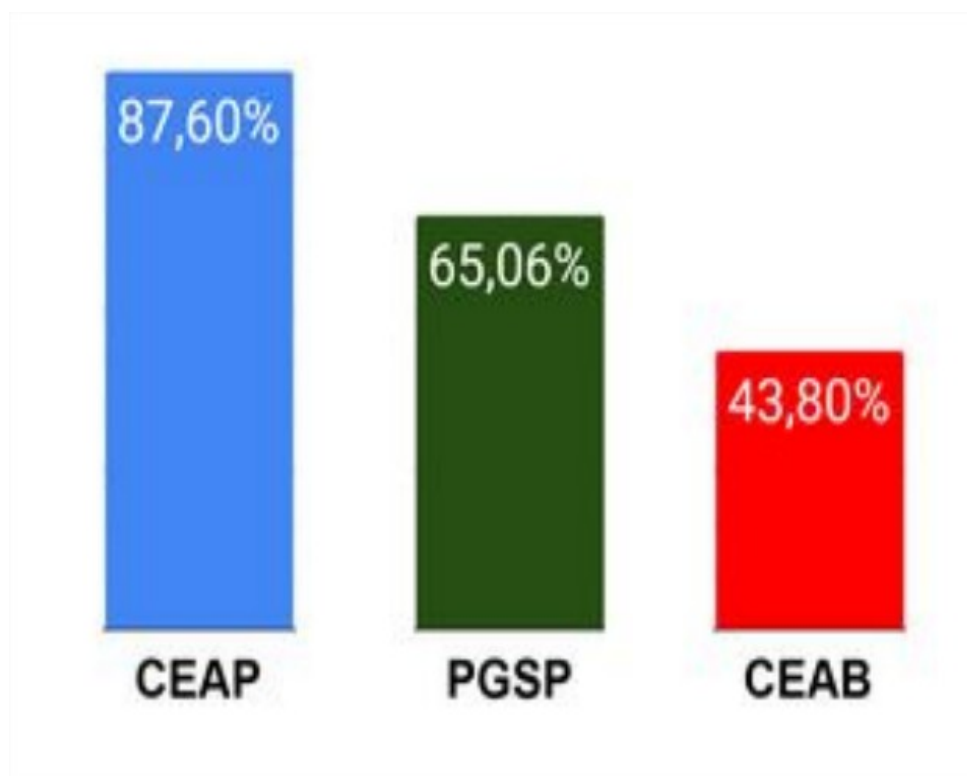
Neste momento, com esse documento clamamos que o processo de liderança seja estruturado na confiança entre os profissionais de diferentes níveis hierárquicos, que o Presidente do Instituto estimule as pessoas que hoje estão na análise dos milhões de processos previdenciários a participarem do processo decisório e cultive com essa iniciativa a livre interação dos servidores nos objetivos da organização, configurando uma gestão participativa. Queremos apresentar o olhar da base para a cúpula, demonstrando nossas preocupações com a descentralização, com a perda da especialização, com a proposta de um organograma estrutural prolixo que ainda manterá cerca de 80% dos servidores em funções diversas da atividade fim. Onde estão estes servidores? Eles têm metas a serem cumpridas? Nesse sentido, vale citar que empresas com menor quantidade de níveis hierárquicos se tornam mais eficientes e ágeis, pois quando da necessidade, a comunicação vai ao encontro de todos e as informações fluem, sem tantas interferências de várias instâncias e de visões de gestão diferentes. Foi exatamente isso que sentimos nesse curto tempo de CEAP: comunicação direta, eficiente e ágil, resultando nos números positivos das Centrais Especializadas.

Primeiramente cabe salientar que a Gestão do INSS solucionou um grande problema para a população brasileira quando iniciou a transformação digital. Em 2019, a quantidade de processos pendentes de análise e o tempo de resposta à população eram a grande preocupação da Instituição e o motivo de muita cobrança da sociedade brasileira e da imprensa também. A questão da qualidade das análises ainda não era a discussão central. Para resolver essa questão mais urgente, relativamente à quantidade de processos pendentes no INSS, uma das medidas foi a criação das Centrais Especializadas de Análise. Com isso ganhos foram obtidos, não apenas econômicos como também de eficiência e agilidade das análises, uma vez que os servidores realizam suas funções em trabalho remoto, não utilizando os recursos da repartição pública, sendo exigida uma produtividade 30% maior em relação aos demais servidores.

Foram criados programas voltados para a organização do trabalho atrelados à gestão por metas extremamente relevantes para o serviço público, sendo eles:

- **CEAP** - Central Especializada de Alta Performance composta por servidores que atuam em **uma única espécie de processo** e exercem suas atividades em teletrabalho. Meta para a manutenção do teletrabalho: 117 pontos mensais.
- **PGSP** – Programa de Gestão na modalidade Semi-Presencial composta por servidores que atuam **com diversas espécies de benefícios** e podem exercer suas atividades em dois dias de teletrabalho e três dias em suas respectivas agências com redução de carga horária. Meta para a manutenção no programa: 90 pontos mensais.
- **CEAB** – Central Especializada de Benefícios composta por servidores que atuam **com diversas espécies de benefícios**, exercendo a atividade exclusivamente em suas agências de lotação. Meta proposta: 90 pontos mensais.

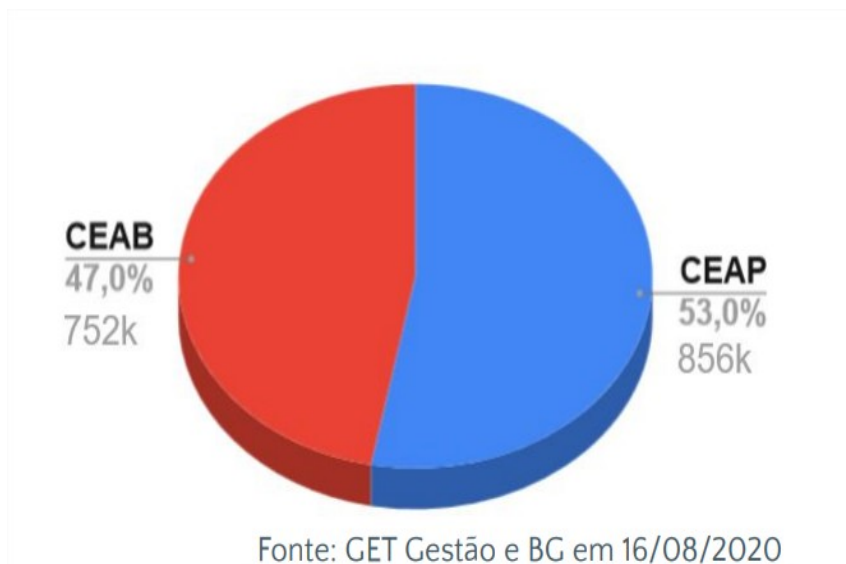
Servidores que atingem a meta estabelecida



Segundo dados obtidos no processo SEI 35014.203528/2020-16, as **CEAPs, com menos de 900 servidores, quantitativo 70% menor que as CEABs, entregaram 53% do resultado de**

duas espécies de benefícios (aposentadoria por idade e salário maternidade) no período analisado.

Processos de Aposentadoria por Idade e Salário Maternidade concluídos – CEAP x CEAB/PGSP

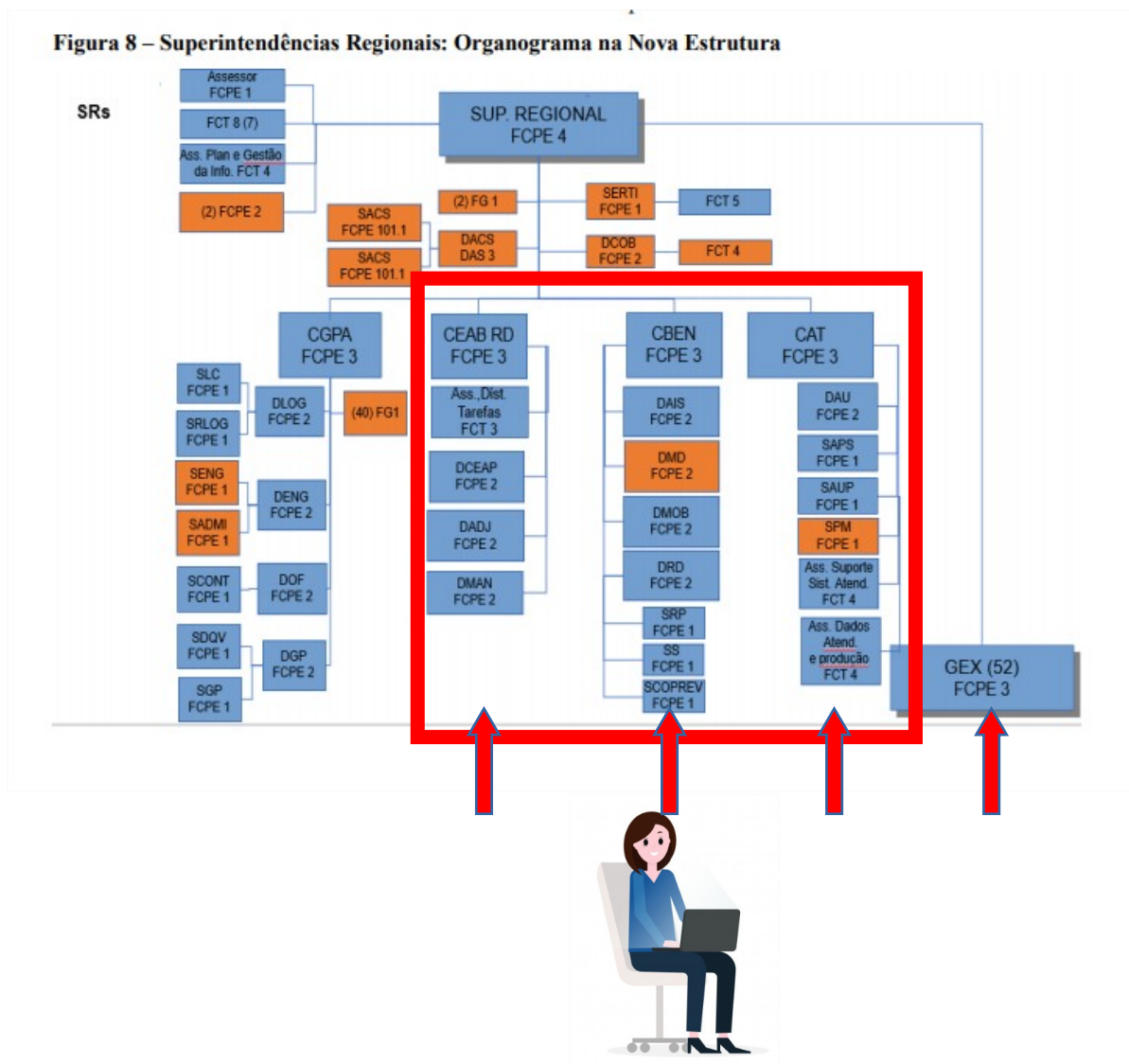


Diante desses números, não há dúvidas de que a **especialização** e o **teletrabalho** são vantajosos tanto no aumento da produtividade, quanto na redução dos custos operacionais. Tratando-se das Centrais Especializadas de Alta Performance, devido a sua formação e abrangência de âmbito nacional, as orientações acerca das análises processuais também são de caráter e aplicabilidade nacionais, e não regionais, promovendo processos com decisões **equilibradas, sincrônicas e justas**.

Preocupa-nos a descentralização das CEAPs para as Superintendências Regionais pela possível retirada das especializações, haja vista que a especialização da análise por benefícios foi o fator primordial para o atingimento dos números apresentados nos gráficos acima. Em 2017, com a publicação do Decreto nº 9.094, o Governo Federal deu importante passo rumo à desburocratização e o INSS vem acompanhando essa diretriz desde então. Contudo a ideia da descentralização retoma a burocratização, uma vez que serão criados novos níveis hierárquicos, havendo mais intermediários em uma única demanda.

Outro aspecto preocupante é o inchaço e a sobreposição de atribuições no organograma proposto conforme Nota Técnica 24/CGPEI_PRES SEI 35014.002510/2020-07. Ao ler o

documento e analisar a Figura 8 nele contida e apresentada a seguir, surgem diversos questionamentos que gostaríamos de compartilhar com o Presidente do INSS, para que ele nos ajude com as respostas.



1. Quantos chefes o servidor terá?
2. Quantos processos deverá analisar/concluir? *A resposta será emanada pela CAT ou CEAB?*
3. Quais processos deverá analisar?
4. É possível aceitar esse documento?
5. Quem fará a orientação técnica? *A resposta será emanada pela CEAB, CBEN ou GEX?*
6. Quando houver mudança em norma ou em procedimento, quem será responsável pela comunicação ao servidor?
7. Qual a atribuição do Coordenador da CEAB e suas divisões? Para suas atribuições é mesmo necessário mais um nível horizontal na SR?

8. Quais são as atribuições dos Serviços e Divisões da CAT?
9. Não seria possível direcionar servidores das SR's para as Centrais a fim de permanecer com a estrutura atual vigente?
10. Qual seria o critério para que servidor permanecesse em CEAP?
11. Sabemos que a estrutura da Direção Central não vai ser alterada, no entanto, não seria importante refletir sobre a possibilidade de “um comando central” agregando força às Diretorias de Benefícios e de Atendimento e viabilizando a permanência da atual estrutura de gestão? Por que criar ainda mais um terceiro elemento nas Superintendências?
12. Atualmente, como estão em termos de produção e o que representam em termos de economia as CEABs geridas pelas SRs e as CEAPs com coordenação nacional?
13. Qual o critério para as funções das Superintendências? Há um perfil de gestão de pessoas, um processo de seleção técnica?
14. É possível uma desconcentração da atividade para as Superintendências em detrimento da descentralização que acarreta a territorialização de processos?
15. Por que a CEAB, na nova estrutura, está “no vácuo”, não está atrelada a nenhuma Diretoria?
16. Segundo o Portal Transparência o INSS possui 25.281 servidores com vínculos ativos; por que o INSS continua com cerca de 80% dessa quantidade em atividades que não de análise e concessão de benefícios?
17. Com a criação das CES observou-se falta de processos nas filas de tarefas, isso não demonstra uma superlotação nas áreas meio?

Diante dessa enxuta e objetiva carta, vimos apontar as razões pelas quais percebemos a relevância da manutenção da centralização e especialização da análise dos benefícios e a consequente incerta decisão sobre a descentralização das CEAPs:

PARA A POPULAÇÃO

1. Fila única garante a mesma Data de Entrada do Requerimento (DER) em todo o Brasil;
2. Garantia do direito ao beneficiário de forma equilibrada, sincrônica, justa e rápida;
3. Padronização nacional das decisões conclusivas;
4. Impessoalidade nas análises, já que diversas vezes ouvimos: “aqui na minha região, não concedo com esse documento porque sei que é fraudulento”;
5. Especialização garantindo mais celeridade ao processo;
6. Maior qualidade nas análises em função do servidor ser especializado.

PARA A INSTITUIÇÃO

1. Padronização nacional das decisões conclusivas;
2. Maior celeridade na conclusão processual, garantindo eficiência, **já que há uma rapidez na resolução de problemas operacionais e no esclarecimento de dúvidas devido ao contato direto dos gerentes das CEAPs com a Direção Central (reduzido número de intermediários);**
3. Maior qualidade nas análises, mitigando o erro administrativo;
4. Maior produção, gerando resultados positivos à Instituição;
5. Redução de recursos/revisões face à maior eficiência;
6. Redução de riscos, pela desterritorialização do trabalho;
7. Uniformização dos procedimentos e entendimentos;
8. Considerável economia em materiais, máquinas, deslocamento de servidor, insalubridade, entre outros.

Considerando a descentralização e a retirada da especialização dos benefícios, é inconcebível o atingimento de uma meta de 117 pontos analisando diversas espécies de benefício, como se conclui dos próprios resultados atingidos por servidores de CEABs. A especialização em uma espécie de benefício gera maior produtividade, como já comprovado; em contrapartida, quando se trabalha com muitas espécies de benefícios há uma demora maior nas análises justificada nas diversas particularidades existentes em cada benefício.

Ressaltamos ainda os artigos 4º e 5º da Resolução nº 681/PRES/INSS, de 24 de maio de 2019:

Art. 4º São diretrizes das CEAPs a promoção e o desenvolvimento:

I - do conhecimento, pela uniformização de entendimentos;

II - dos processos internos, pela uniformização das normas e procedimentos;

III - do adequado aproveitamento dos recursos humanos, pela valorização da qualidade de vida e equalização da carga de trabalho entre os servidores e unidades;

IV - dos recursos materiais e logísticos, pela racionalização e economicidade dos recursos públicos;

V - dos resultados institucionais, da eficiência e da mitigação do erro administrativo, pela especialização da atuação; e

VI - da política de redução dos riscos, pela desterritorialização do trabalho.

Art. 5º São objetivos das CEAPs:

- I - aumentar a produtividade, a especialização e a qualidade das atividades de reconhecimento inicial de direitos e de apuração dos processos com indício de irregularidade, com resultados de impacto institucional e social;*
- II - aumentar a qualidade técnica dos trabalhos e dos procedimentos adotados pelo INSS;*
- III - desenvolver práticas e instrumentos de gestão que forneçam organização, padronização e mensuração de processos de trabalho;*
- IV - aperfeiçoar a organização e a gestão interna do INSS; e*
- V - contribuir para a melhoria dos programas socioambientais do INSS e de qualidade de vida dos seus servidores.*

Por fim, estamos à disposição para juntos construirmos um INSS cada vez melhor e clamamos: não mudem o que está em ótimo funcionamento, vamos aperfeiçoar as CEAPs, sem alterar sua estrutura atual, para se tornarem ainda mais eficientes e criar novas para as espécies ainda não contempladas.

Servidores das Centrais Especializadas de Alta Performance - CEAP