

Gestão e Tecnologia como Instrumentos da Eficiência

Edison Antônio Costa Britto Garcia
Presidente
Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS)
Brasil

**Seminario de la AISS sobre las Tecnologías de la
Información y de la Comunicación en el nuevo mundo del
trabajo y los servicios de Seguridad Social**

Rio de Janeiro, Brasil, 25-26 de Octubre de 2018

Seminário Técnico sobre Tecnologia da Informação e Comunicação no Novo Mundo do Trabalho e Serviços de Seguridade Social

Gestão e Tecnologia como Instrumentos da Eficiência

Edison Garcia – presidente do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social)

Desafios Operacionais

- Atendimento anual a mais de 47 milhões pessoas;
- 55 milhões de contribuintes (Regime Geral); 35 milhões de segurados, movimentação mensal de mais de R\$ 44 bilhões; 4,5 milhões de benefícios assistenciais
- Redução do número de Servidores Ativos por aposentadorias (2019);
- Falta de Capilaridade do INSS (1.704 Agências e 5.570 municípios);
- Estoque de processos para análise superior a 2 milhões
(Concessão/Recurso/Revisão/MOB).

Questiona-se

Como o INSS deve atuar para implementar e aperfeiçoar as atividades operacionais e de controle necessárias a redução dos riscos institucionais e a melhora no atendimento à população?

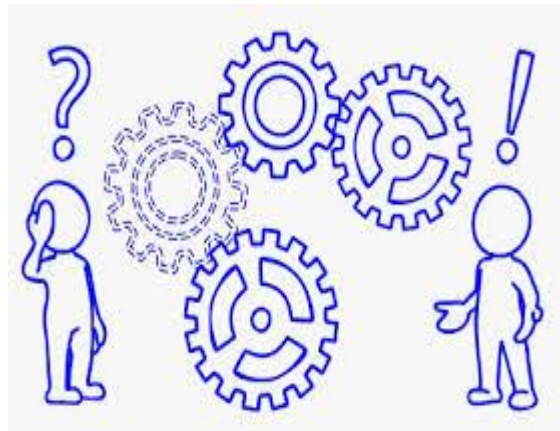
Eficiência!

Eficiência

Conforme lição da professora Fernanda Marinela:

*“A eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com **presteza**, **perfeição** e **rendimento funcional**.”*

“É a busca de resultados práticos de produtividade, de economicidade, com a consequente redução de desperdícios do dinheiro público e rendimentos típicos da iniciativa privada, sendo que, nessa situação, o lucro é do povo; quem ganha é o bem comum. (...)”



Tornando a eficiência uma realidade:

- A partir de uma avaliação dos processos de trabalho e da verificação do histórico processos com 'limitações' no controle, o INSS decidiu investir no fortalecimento dos processos operacionais, na melhora do ambiente de controle, tendo por base ações estratégicas em sistemas, cadastros, pagamentos, normas e procedimentos **focados no uso de tecnologia:**
- Principal atuação no fluxo de trabalho:
 - ✓ Implantação INSS DIGITAL
 - ✓ Implementação do modelo automático de concessão ➡ Fluxo automatizado

Ampliar o atendimento do INSS através de :

Acordos de Cooperação Técnica (ACT)

- Atualmente mais de 1.100 Acordos de Cooperação Técnica foram fechados em todo o Brasil
- Mais de 19% dos requerimentos de benefícios, atualmente são protocolados via ACT

Virtualização dos processos e Análise Remota

- Digitalizar os processos oriundos de atendimento presencial, e encaminhar para análise remota, de forma que a **demanda** que ultrapasse a capacidade das unidades de atendimento possa ser **transferida para outras com disponibilidade**;
- Foram criadas **104 Centrais de Análise de Requerimentos de Benefícios**;

Ampliação do Atendimento

- Desenvolver rotina de verificação automatizada (em tempo real) do reconhecimento do direito após solicitação de benefícios pelo cidadão (realizada por meio do Meu INSS ou da Central 135).

Ampliar o atendimento do INSS através de :

Autoatendimento (Meu INSS)

- Mais de 14 milhões de usuários cadastrados na plataforma “Meu INSS”
- Mais de 150 milhões de acessos desde sua divulgação
- 25 milhões de extratos emitidos

Requerimentos solicitados por canais remotos

- 33% dos Requerimentos via portal ou aplicativo “Meu INSS” e Central 135
- 212.195 requerimentos eletrônicos

Automatização da concessão de benefícios

- Concessões automatizadas:
 - ✓ Aposentadoria por idade
 - ✓ Aposentadoria por tempo de contribuição
 - ✓ Salário Maternidade

Mudança do processo Operacional

Projeto com eixos básicos voltados para:

- ampliação dos serviços eletrônicos (autoatendimento);
- processos eletrônico e análise remota;
- automatização da concessão de benefícios.

Mudança do processo Operacional

COMO FUNCIONA

4. As Agências do INSS estarão focadas no atendimento a:
 - I. Recebimento de documentos para benefícios em exigência
 - II. Atendimento a público idoso, pessoa com deficiência e não versado em tecnologia
 - III. Atendimento técnico especializado
5. Projeto para utilizar totem para autoatendimento.
6. Criação de Centrais de Análise nas 104 Gerências Executivas.
7. Repositório único, transbordo e distribuição de tarefas em nível nacional.
8. Programa de bônus financeiro vinculado à produtividade na análise de processos.
9. Teletrabalho.

Muito Obrigado!

Edison Garcia
Presidente INSS