

ALINHANDO
ESTRATÉGIAS PARA
A **EFICIÊNCIA**
DA ATUAÇÃO

REUNIÃO TÉCNICA NACIONAL DA
PFE-INSS

CAP

Coordenação de Ações
Prioritárias da PFE-INSS

***PROCESSO COLETIVO.
IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS
PÚBLICAS. PROBLEMAS PRÁTICOS***

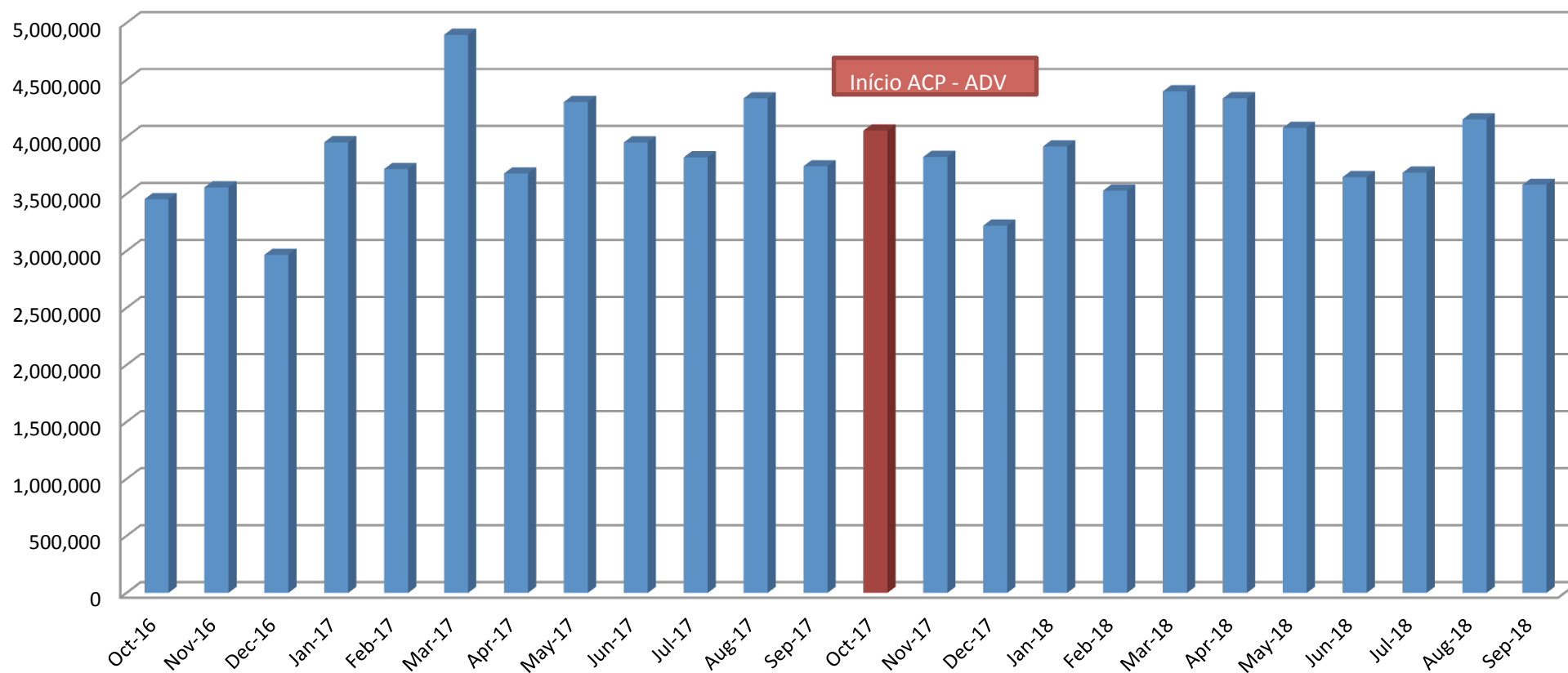
PROBLEMAS ENFRENTADOS PELO INSS NO CUMPRIMENTO DAS AÇÕES CIVIS PÚBLICAS

- ✓ Todos os cumprimentos de Ações Civis Públicas devem ser encaminhados ao INSS – Direção Central, mesmo as ACPs restritas à determinada localidade;
- ✓ Para a normatização e adequação dos sistemas, é necessário descrição no Parecer de Força Executória de informações básicas para permitir o cumprimento das decisões judiciais;

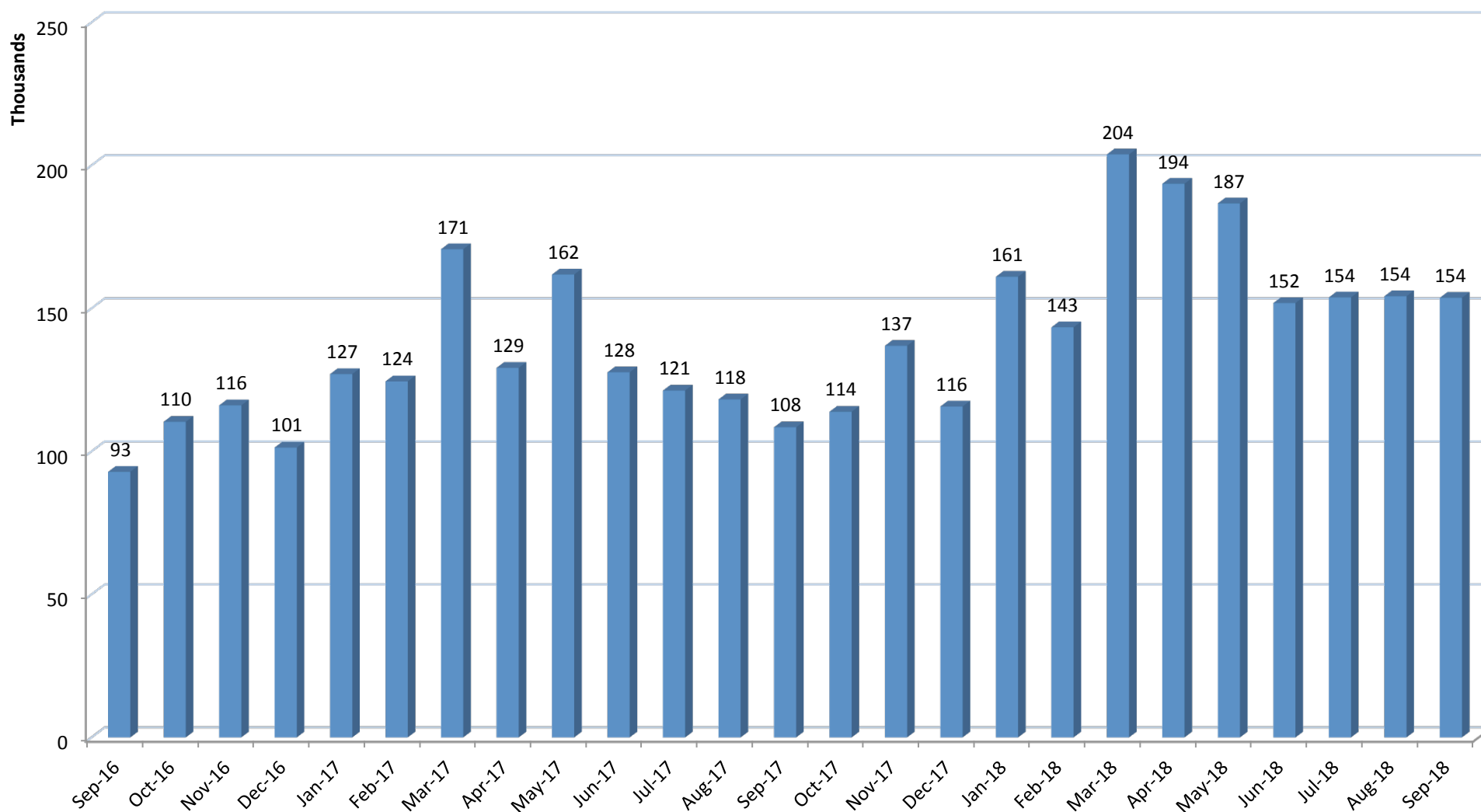
- ✓ Data do início do cumprimento: a partir de qual data o INSS terá que começar a cumprir a decisão judicial, inclusive marco inicial para eventuais revisões dos benefícios – efeitos financeiros;
- ✓ Abrangência das decisões judiciais;
- ✓ Além do encaminhamento das demandas, via SAPIENS, é interessante a comunicação da existência da ação para o INSS local, seja gerência executiva, seja Superintendência.

IMPACTO DAS AÇÕES CIVIS PÚBLICAS NO ATENDIMENTO DO INSS

Quantidade de Atendimentos mensais



Pessoas que esperaram mais de duas horas para o atendimento



PERCENTUAL DE ESPERA ACIMA DE DUAS HORAS

Competência	Percentual	Qtd de Pessoas
set/16	2,58%	92.854
out/16	3,20%	110.339
nov/16	3,26%	116.070
dez/16	3,42%	101341
jan/17	3,38%	127025
fev/17	3,53%	124471
mar/17	3,67%	170682
abr/17	3,55%	129.199
mai/17	3,72%	161830
jun/17	3,23%	127.637
jul/17	3,17%	121271
ago/17	2,86%	118156
set/17	2,90%	108420
out/17	3,30%	113842
nov/17	3,77%	136918
dez/17	3,59%	115701
jan/18	4,11%	161048
fev/18	4,06%	143367
mar/18	4,89%	203818
abr/18	4,46%	193568
mai/18	4,58%	186700
jun/18	4,16%	151862
jul/18	4,17%	153819
ago/18	3,71%	154213
set/18	4,27%	153684

ACP DE ATENDIMENTO PRIORITÁRIO DE ADVOGADO

Janeiro	
Superintendência	Total
I	128
II	189
III	102
IV	317
V	126
Total	862

Fevereiro	
Superintendência	Total
I	96
II	226
III	134
IV	391
V	143
Total	990

Março	
Superintendência	Total
I	174
II	254
III	202
IV	512
V	199
Total	1341

REUNIÃO TÉCNICA NACIONAL DA PFE-INSS

ALINHANDO
ESTRATÉGIAS PARA
A **EFICIÊNCIA**
DA ATUAÇÃO

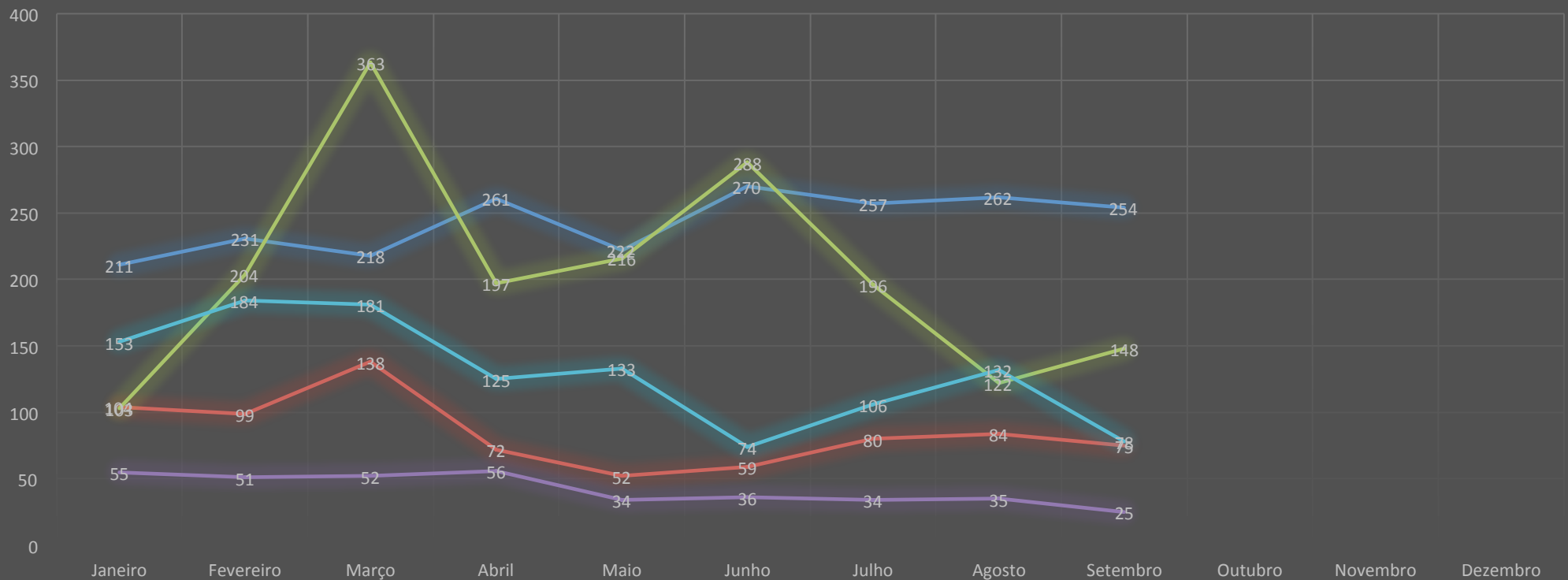
MOTIVO	ACP Advogado	MOTIVO	ACP Advogado	MOTIVO	ACP Advogado
Janeiro		Fevereiro		Março	
Superintendência	Total	Superintendência	Total	Superintendência	Total
I	43	I	41	I	38
II	53	II	57	II	58
III	19	III	16	III	20
IV	25	IV	45	IV	51
V	13	V	25	V	14
Total geral	153	Total geral	184	Total geral	181

REUNIÃO TÉCNICA NACIONAL DA PFE-INSS

ALINHANDO
ESTRATÉGIAS PARA
A **EFICIÊNCIA**
DA ATUAÇÃO

Chart Title

— Interrupção do fornecimento do circuito pela operadora — Interrupção do fornecimento de energia elétrica
— Incidente nos sistemas — Problema no Servidor SAT
— ACP Advogado



REUNIÃO TÉCNICA NACIONAL DA PFE-INSS

ALINHANDO
ESTRATÉGIAS PARA
A EFICIÊNCIA
DA ATUAÇÃO

Janeiro.2018	
MOTIVO	Quantidade
Interrupção do fornecimento do circuito pela operadora	211
ACP Advogado	153
Interrupção do fornecimento de energia elétrica	104
Incidente nos sistemas	103
Problema no Servidor SAT	55
Excesso de Demanda	49
Lentidão nos Sistemas	46
BILD	33
Licença legal de servidor	20
Defeito na rede elétrica na APS	15
Falta de Recurso	14
Falta de Servidor não justificada	14
Calamidade pública	10
Irresponsabilidade de servidor	7
Reunião	4
Reforma e Obras na APS	4
Feriado	4
Depreciação do patrimônio	4
AGRESSÃO	3
Problema na Estrutura da APS	2
Equipamento Danificado	2
Falta de Demanda	2
Depredação de patrimônio	1
Problemas com o Cliente	1
Equipamente danificado	1
Total Geral	862

Fevereiro.2018	
MOTIVO	Quantidade
Interrupção do fornecimento do circuito pela operadora	231
Incidente nos sistemas	204
ACP Advogado	184
Interrupção do fornecimento de energia elétrica	99
Problema no Servidor SAT	51
Lentidão nos Sistemas	45
Licença legal de servidor	33
Paralisação de Servidor	16
BILD	15
Calamidade Pública	11
Problema na Estrutura da APS	11
Reforma e Obras na APS	11
Reunião	11
Equipamento Danificado	10
Irresponsabilidade de Servidor	10
Excesso de Demanda	8
Falta de Recurso	8
Falta de Servidor não justificada	8
Defeito na rede Elétrica da APS	8
Falta de Servidores	4
Feriado	3
AGRESSÃO	2
Depreciação do patrimônio	2
Depredação de patrimônio	2
Irresponsabilidade do Servidor	2
Reformas e Obras na APS	1
Total Geral	990

Março.2018	
MOTIVO	Quantidade
Incidente nos sistemas	363
Interrupção do fornecimento do circuito pela operadora	218
ACP Advogado	181
Interrupção do fornecimento de energia elétrica	138
BILD	129
Lentidão nos Sistemas	61
Licença legal de servidor	59
Problema no Servidor SAT	52
Paralisação de Servidor	26
Reforma e Obras na APS	19
Problema na Estrutura da APS	15
Defeito na rede elétrica na APS	13
Calamidade Pública	12
Equipamento Danificado	9
Falta de Servidor não justificada	9
Excesso de Demanda	7
AGRESSÃO	5
Reunião	5
Depreciação do patrimônio	4
Falta de Recurso	4
Irresponsabilidade de Servidor	4
Feriado	3
Problemas com o Cliente	2
Falta de Demanda	1
Pericia medica em estado de greve	1
Reuniões	1
Total Geral	1341

RECLAMAÇÕES DOS SERVIDORES DO INSS

- ✓ Advogado solicitou o atendimento preferencial em guichê exclusivo. Com a escassez de servidores na unidade, o atendimento foi prestado pelo Chefe de Benefícios, que deixou de realizar suas atribuições normais e indispensáveis para o bom prosseguimento das atividades da unidade (deixando de atender determinações judiciais, analisar e concluir processos entre outras atividades). Haviam entre seis e sete segurados aguardando atendimento com senha, entre eles pessoas idosas, que esperaram pacientemente sua vez para serem atendidos em detrimento do advogado que foi atendido preferencialmente, mesmo sendo o INSS um órgão de atendimento ao público onde não deveria existir privilégios devido à formação acadêmica;
- ✓ Tivemos que realizar vários reagendamentos manuais para o dia seguinte, considerando que o servidor do atendimento da agenda, foi disponibilizado para atender aos advogados.

Obrigada!

Kaliane Wilma Cavalcante de Lira

Coordenadora das Ações Prioritárias – PFE/INSS

pfeinss.cap@agu.gov.br

Fone: 61 23231972