

DESAFIOS DA GESTÃO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

O Papel do INSS

O QUE É O INSS

- Instituição autárquica, prestadora de serviços previdenciários para a sociedade brasileira, vinculada ao Ministério da Previdência Social

FINALIDADE

- Administrar o Regime Geral de Previdência Social, nas áreas de:
 - ✓ **Reconhecimento** do direito e **concessão** de benefícios
 - ✓ **Gerenciamento** dos pagamentos e **manutenção** dos benefícios
 - ✓ **Regulamentação** e **controle** do crédito consignado para aposentados e pensionistas
 - ✓ Previsão de **incorporação progressiva** dos segurados do **RJU**

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

- Melhorar a **GESTÃO**, em todos os níveis gerenciais, da Direção Central até as Agências;
- Melhorar o **ATENDIMENTO**, com o aumento do acesso aos serviços, mais agilidade e qualidade nas decisões;
- Combater **FRAUDES** e pagamentos indevidos, com maior controle das concessões e pagamentos de benefícios;
- Reduzir **CUSTOS** operacionais, eliminar desperdícios e criar indicadores de qualidade e produtividade.

GRANDES NÚMEROS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Espécies	Quantidade	Pagamento Mensal (R\$)
Aposentadorias	14,5 milhões	9,1 bilhões
Pensões	6,3 milhões	3,4 bilhões
LOAS	3,2 milhões	1,3 bilhão
Auxílios	1,7 milhão	1,1 bilhão
Outros	57 mil	24,4 milhões
Total	25,9 milhões de beneficiários	15,1 bilhões

36,1 milhões de segurados contribuintes

661 mil novos requerimentos por mês, sendo **58%** de benefícios por incapacidade

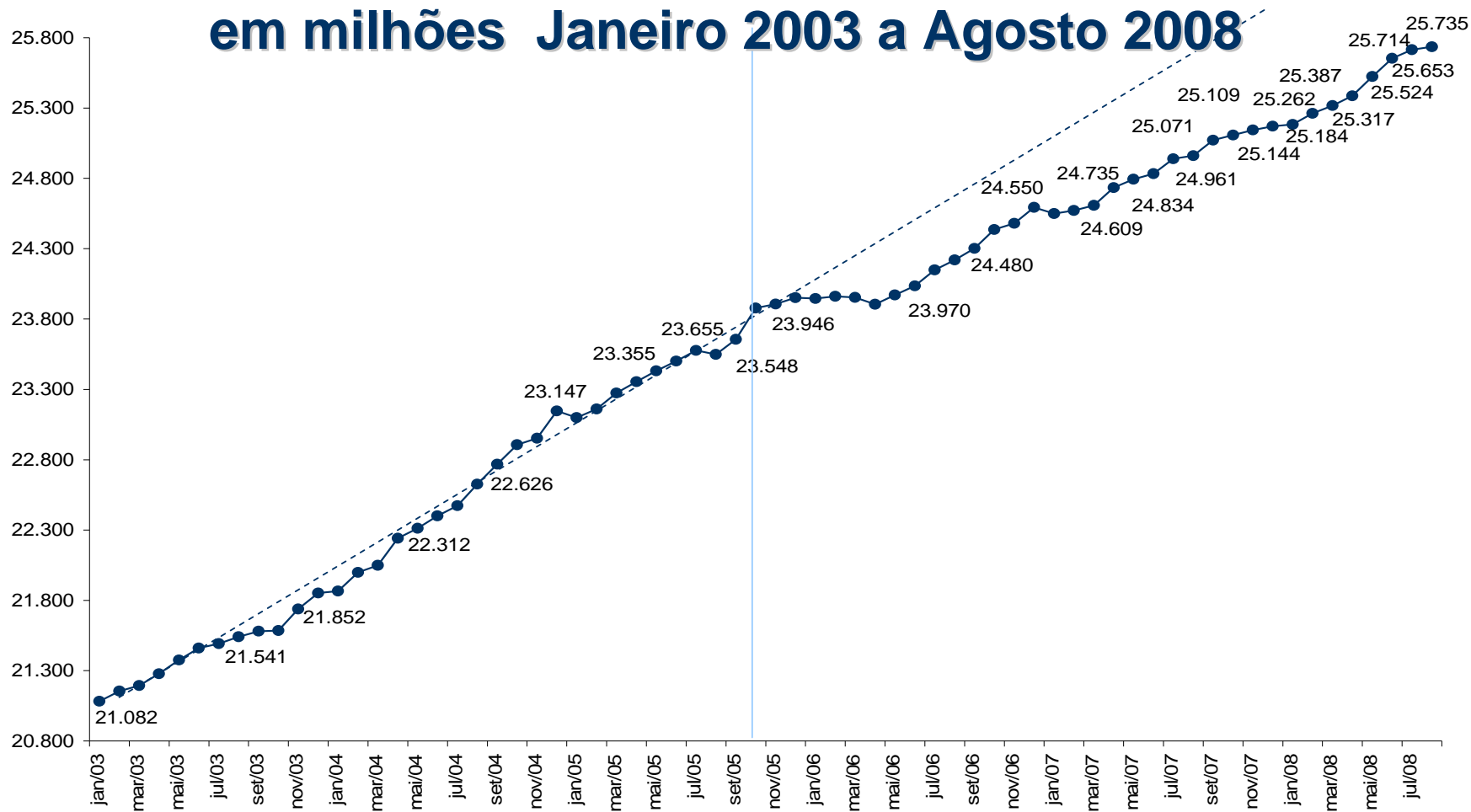
782 mil perícias médicas mensais (média)

3 milhões de atendimentos presenciais/mês

11 milhões de visitantes/mês na internet

7 milhões de ligações/mês na Central 135

EVOLUÇÃO - BENEFÍCIOS EMITIDOS em milhões Janeiro 2003 a Agosto 2008

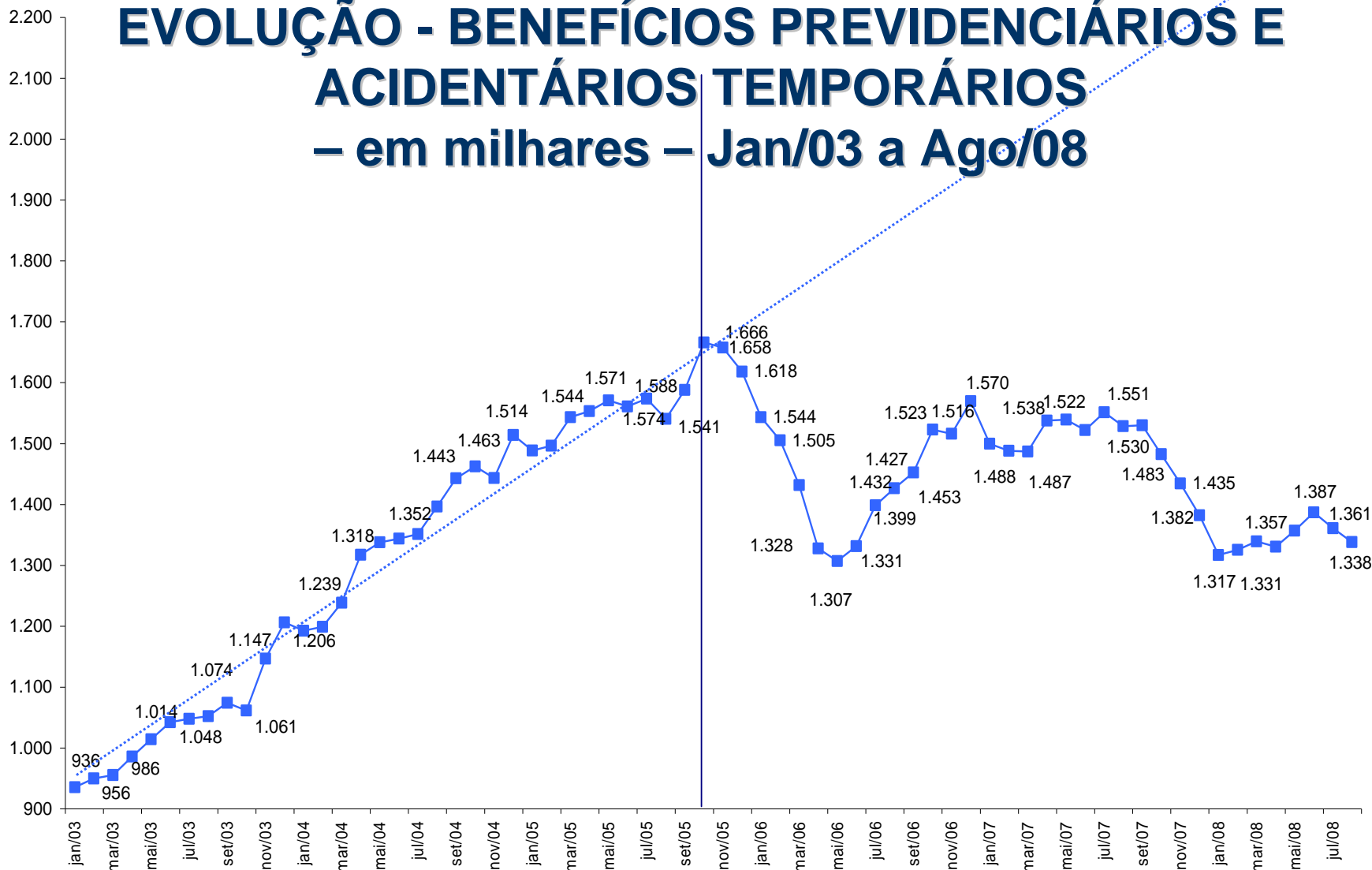


Fonte: MPS/SPS

Elaboração: MPS/SE

Nota: linha tracejada no gráfico indica a extrapolação da tendência que vinha sendo observada até outubro de 2005.

EVOLUÇÃO - BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS E ACIDENTÁRIOS TEMPORÁRIOS – em milhares – Jan/03 a Ago/08



Fonte: DATAPREV, SUB, SÍNTESE

Elaboração: MPS/SPS

* Inclui: Auxílio-Doença Previdenciário e Auxílio-Doença Acidentário

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

PRESIDÊNCIA

GABINETE

AUDITORIA-GERAL

DIRETORIA DE
ORÇ. FINANÇAS
E LOGÍSTICA

DIRETORIA DE
RECURSOS
HUMANOS

PROCURADORIA
FEDERAL
ESPECIALIZADA

CORREGEDORIA-GERAL

DIRETORIA DE
BENEFÍCIOS

DIRETORIA DE
ATENDIMENTO

GERÊNCIAS
REGIONAIS

GERÊNCIAS-
EXECUTIVAS

AGÊNCIAS DA
PREVIDÊNCIA
SOCIAL

AGÊNCIAS DE
BENEFÍCIOS POR
INCAPACIDADE

AGÊNCIAS DE
DEMANDAS
JUDICIAIS

AUDITORIA
REGIONAL

CORREGEDORIA
REGIONAL

UNIDADES DESCENTRALIZADAS

INSS	
Gerências Regionais	5
Gerências Executivas	100
Agências	1.111
PREVMóveis	68
PREVBarcos	2
Agências de Benefícios por Incapacidade	9
Agências de Atendimento de Demandas Judiciais	17
PREVCidades	227
Unidades de Atendimento	1.434

QUADRO DE SERVIDORES - Set/08

INSS	
Técnicos do Seguro Social	22,4 mil
Peritos Médicos	5,3 mil
Analistas do Seguro Social	2,4 mil
Assistentes Sociais	542
Outros	8,6 mil
Total	39,5 mil

MELHORIA DO ATENDIMENTO

- Aperfeiçoamento de **processos e sistemas**
 - **Ampliação** do acesso aos serviços com a utilização de **canais remotos** de atendimento
 - Atendimento **programado, seletivo e resolutivo**
 - **Simplificação** das rotinas e **eliminação** de exigências desnecessárias
 - **Diminuição** da **subjetividade** das decisões
 - **Modernização tecnológica**, com a substituição de todos os sistemas operacionais

ATENDIMENTO REMOTO

- **Internet e telefone**
 - **135** é código permanente - ANATEL
- **3 centrais** de tele-atendimento:
 - **Caruaru**
 - **Salvador**
 - **Recife**
 - das 7h às 22h, de segunda a sábado
 - capacidade total: **10 milhões - chamadas / Mês**

- **Serviços**

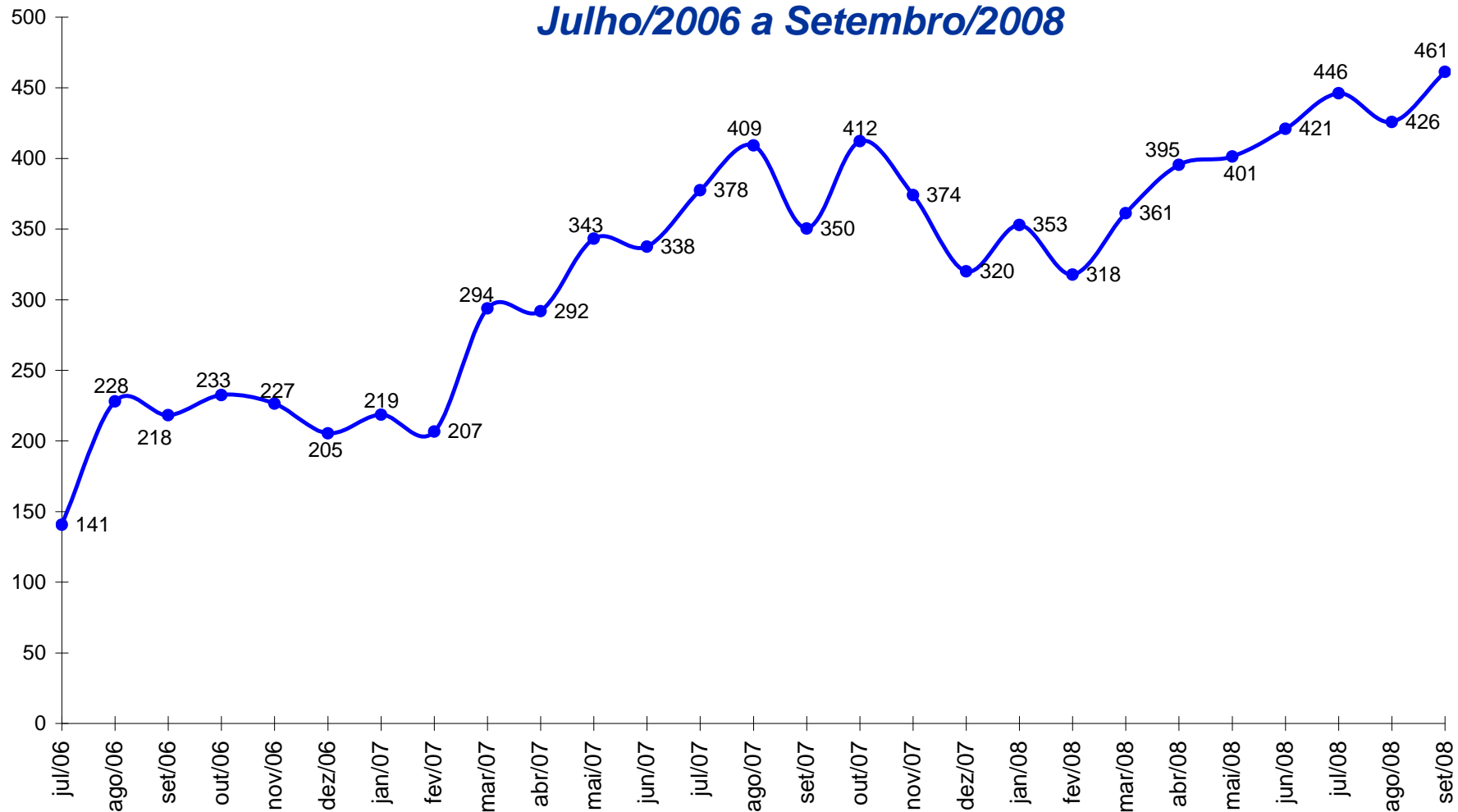
Orientação e Informação	Confirmação de comparecimento
Agendamento	Antecipação de agendamento
Ouvidoria	Agendamento Coletivo

Combate às filas residuais

- Pré triagem do atendimento
- Esclarecimento aos segurados nas Agências
- Divulgação dos serviços disponíveis pelos canais remotos
- Ampliação do horário de atendimento

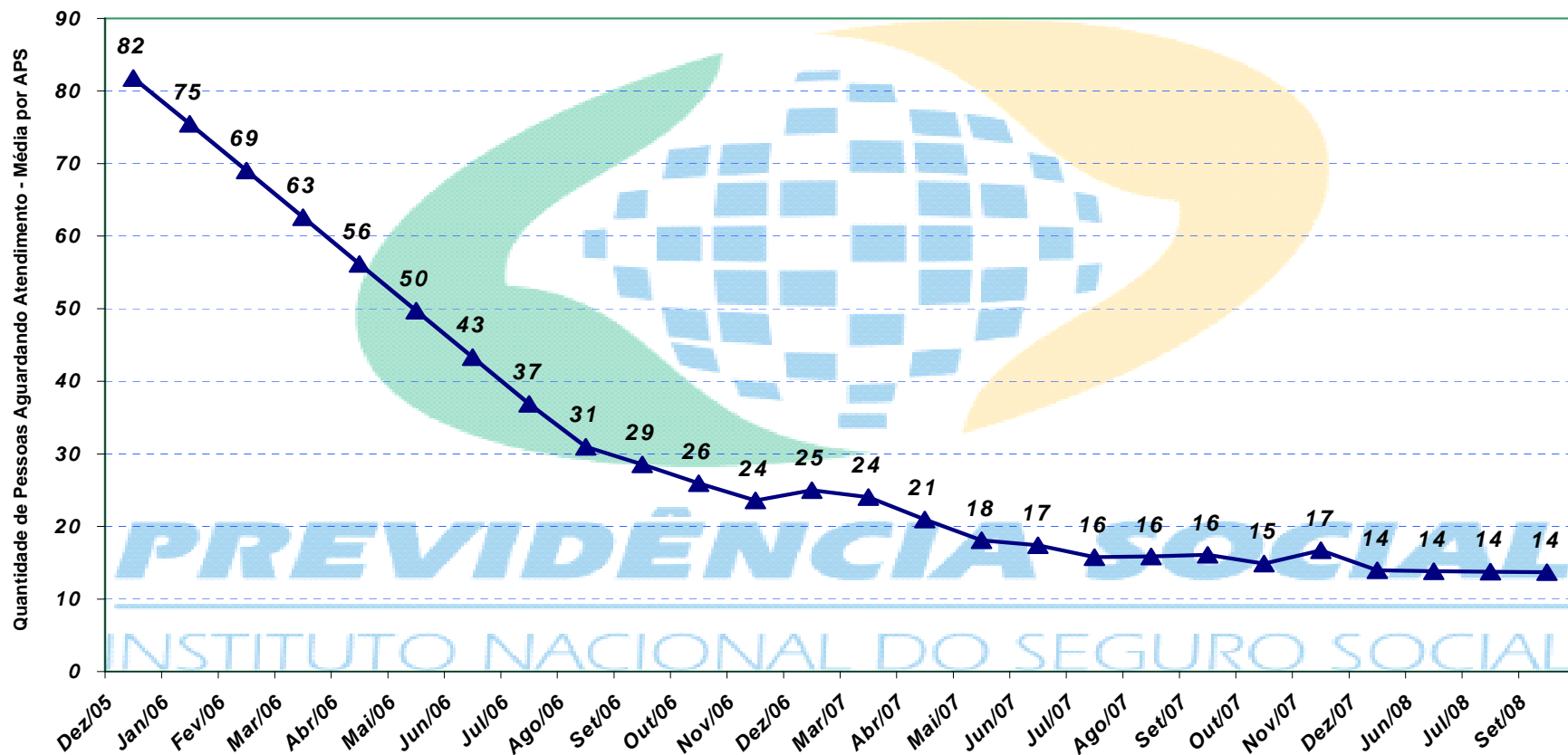
Crescimento da Quantidade de Agendamentos Marcados (em mil)

Julho/2006 a Setembro/2008

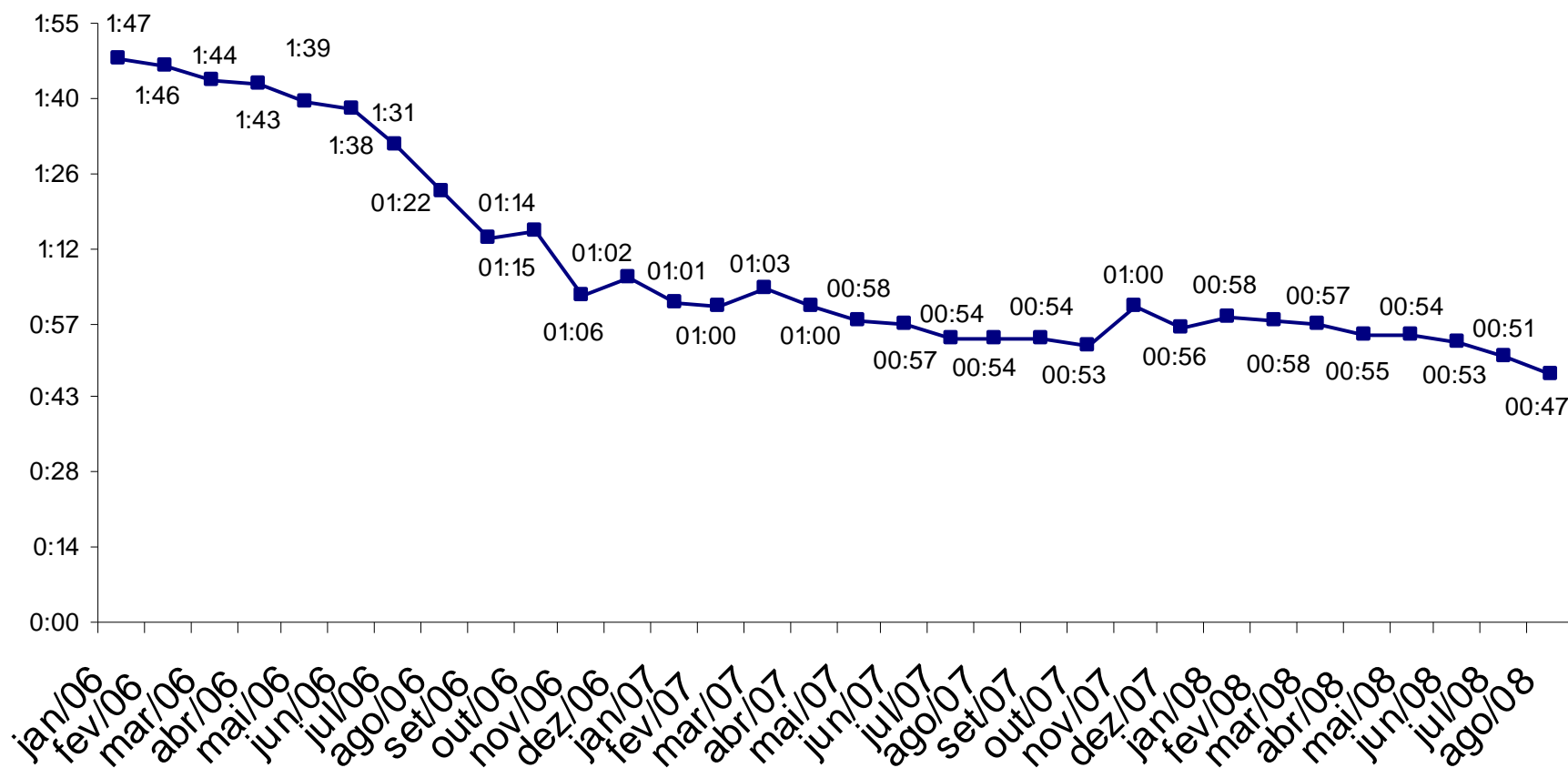


Redução das Filas

Evolução Real das Filas no Brasil 2005 / 2008
Valores Médios por Unidade

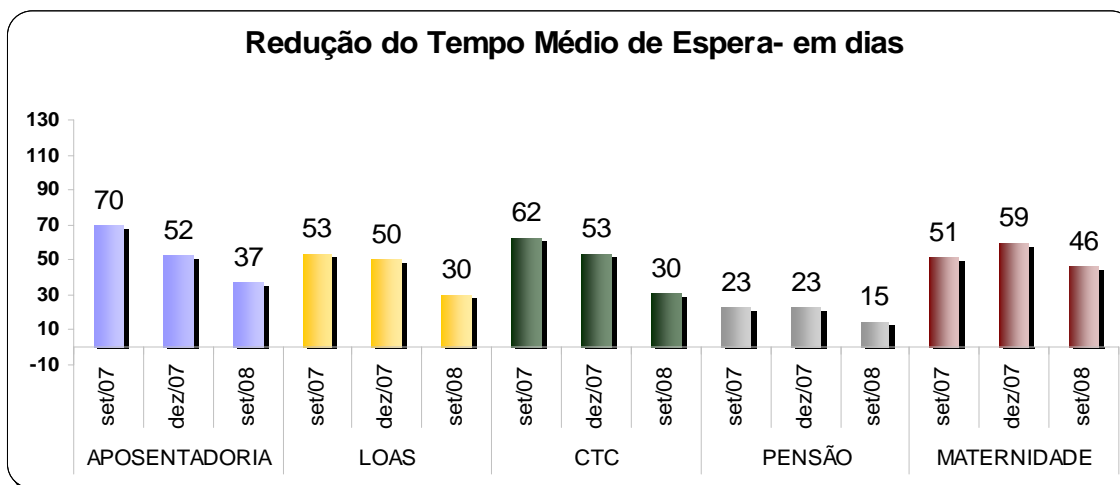
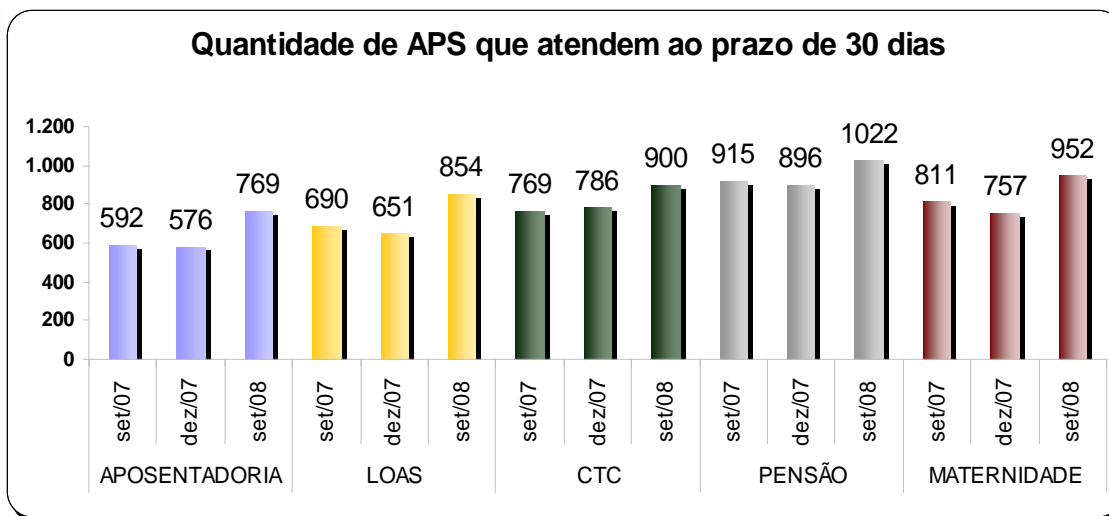


TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DO SEGURADO NAS AGÊNCIAS Média mensal, jan/2006 - agosto/2008

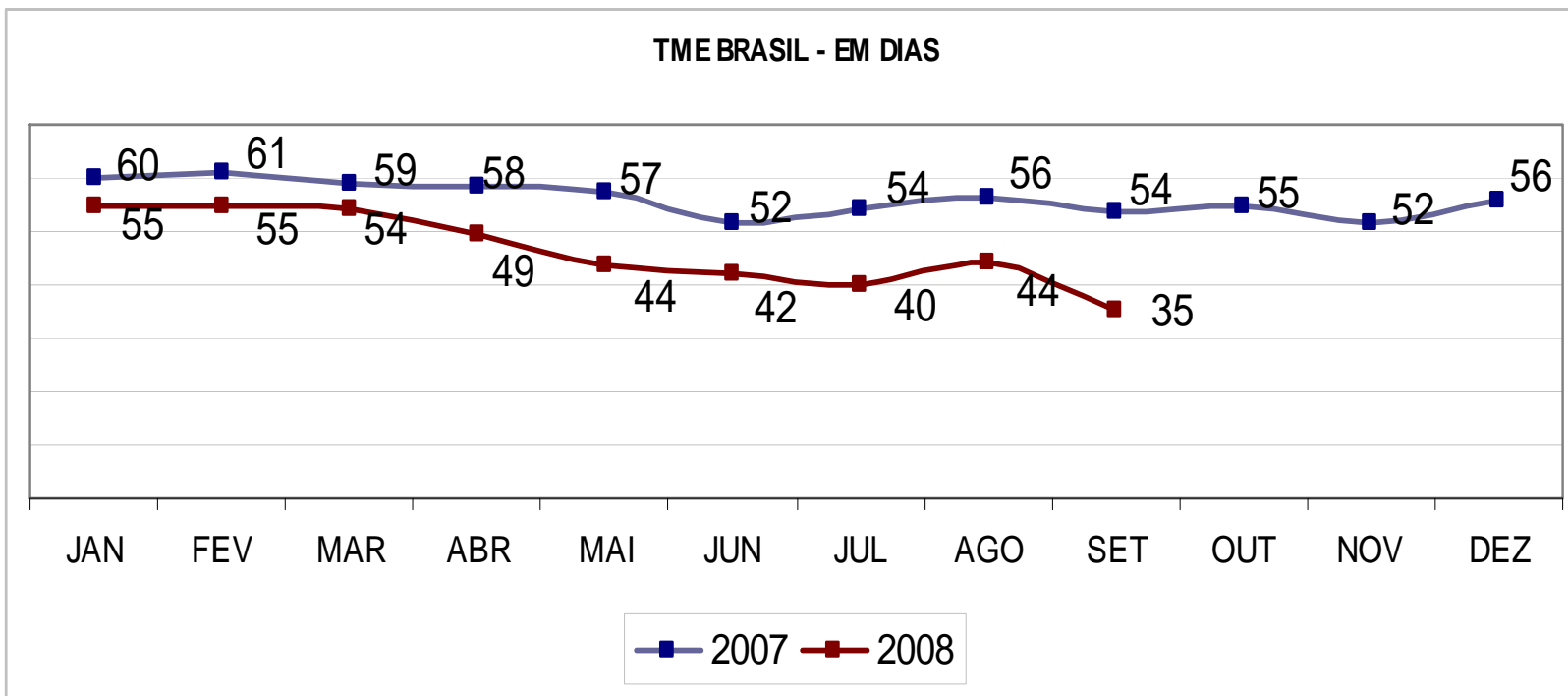


TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

BRASIL



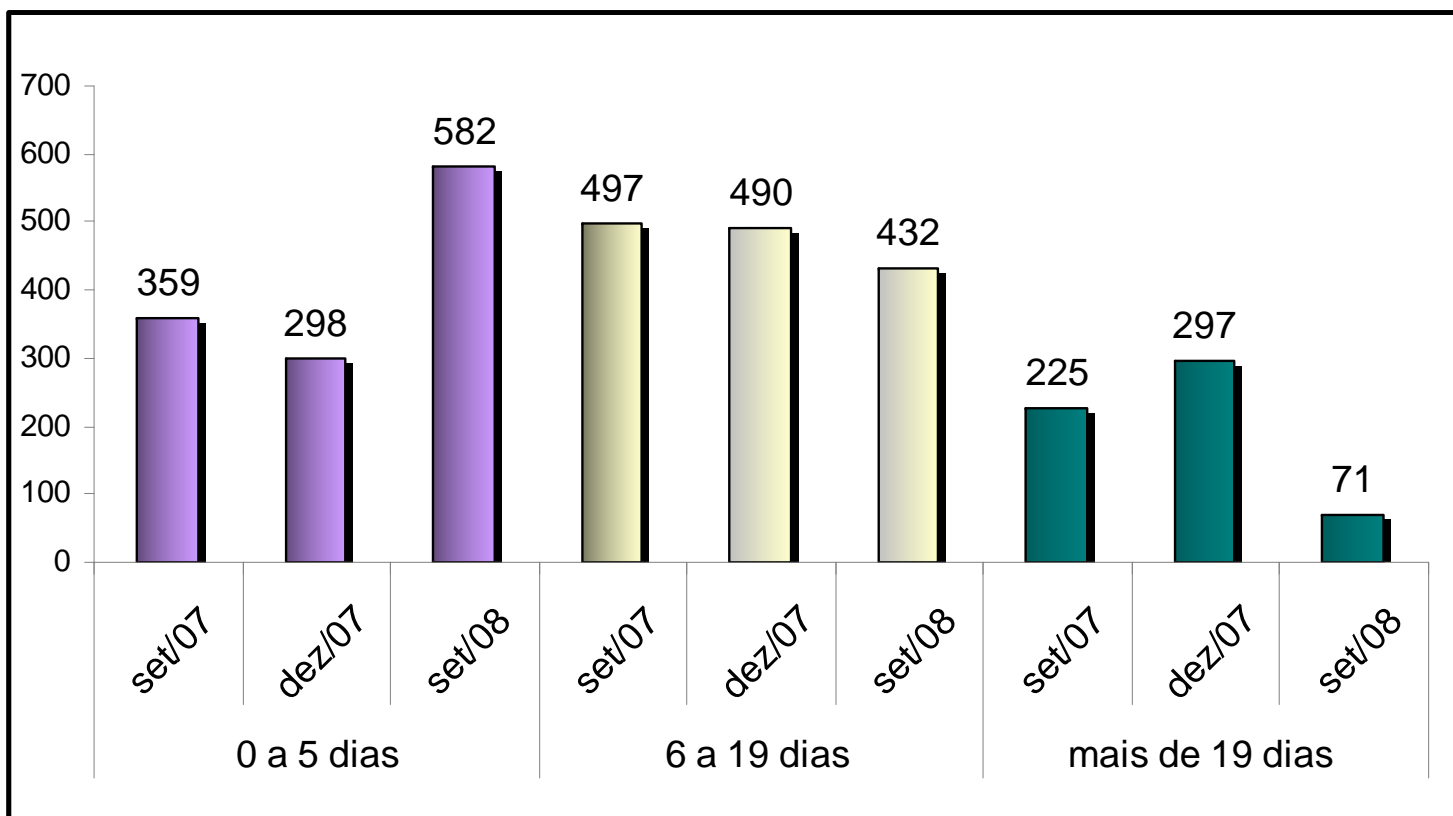
REDUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO – em dias



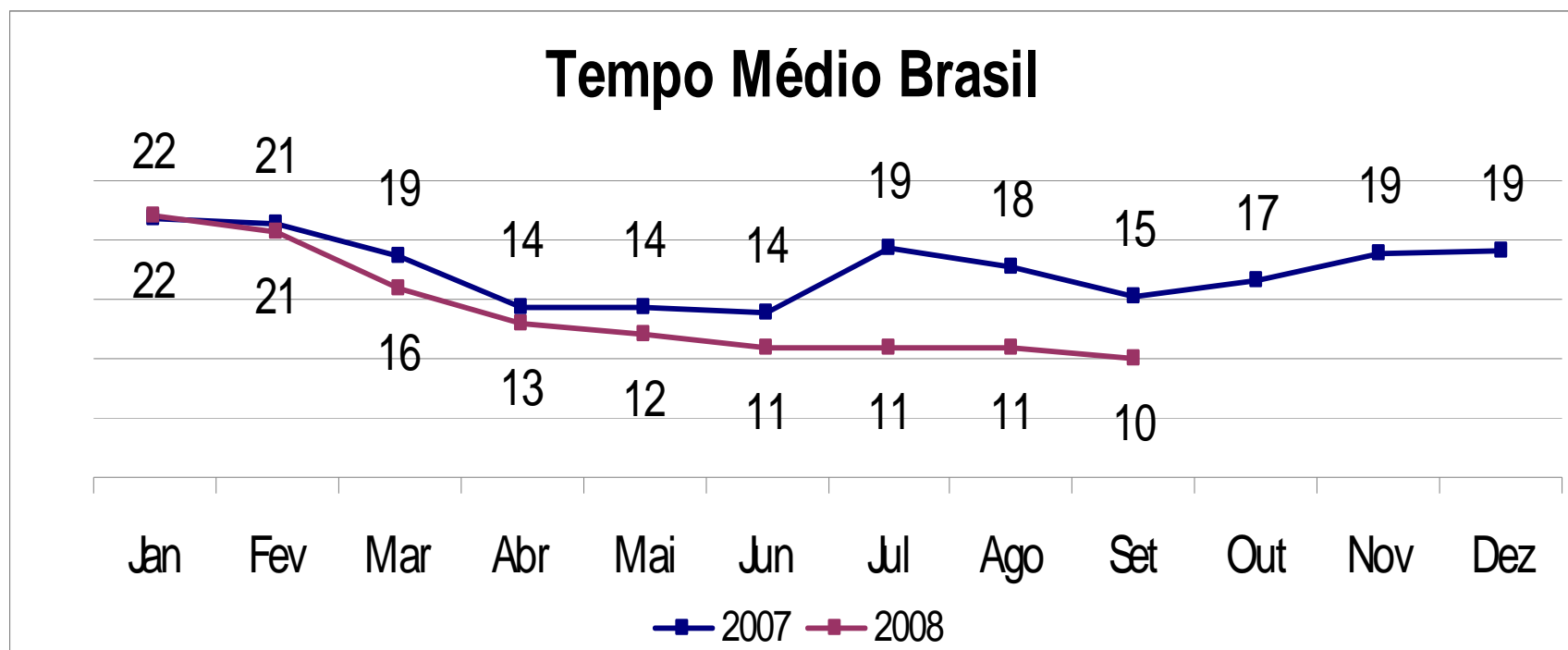
TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA PERÍCIA MÉDICA

por quantidade de agências

BRASIL

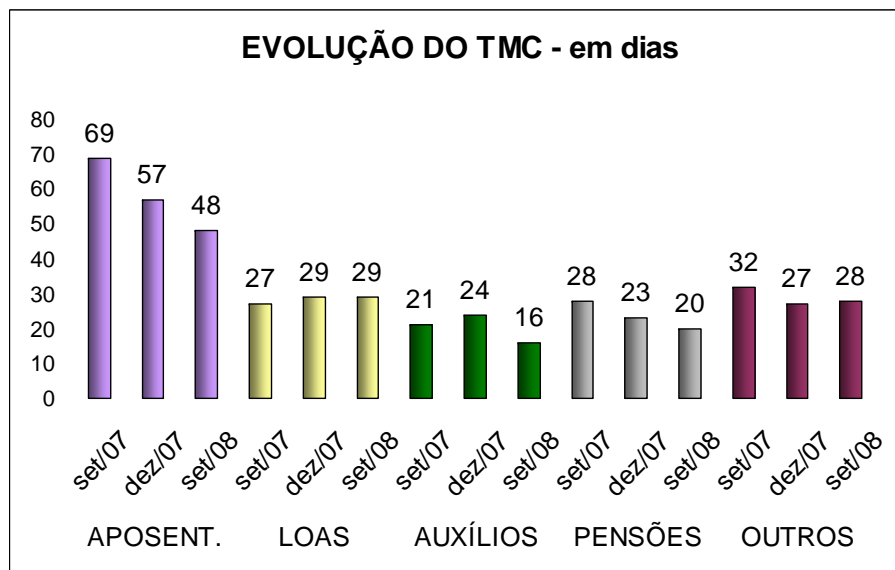
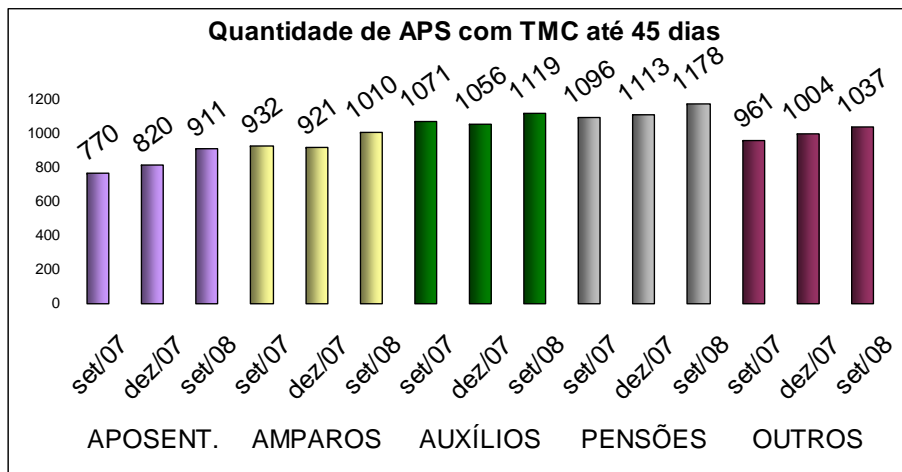


REDUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA PERÍCIA MÉDICA - em dias

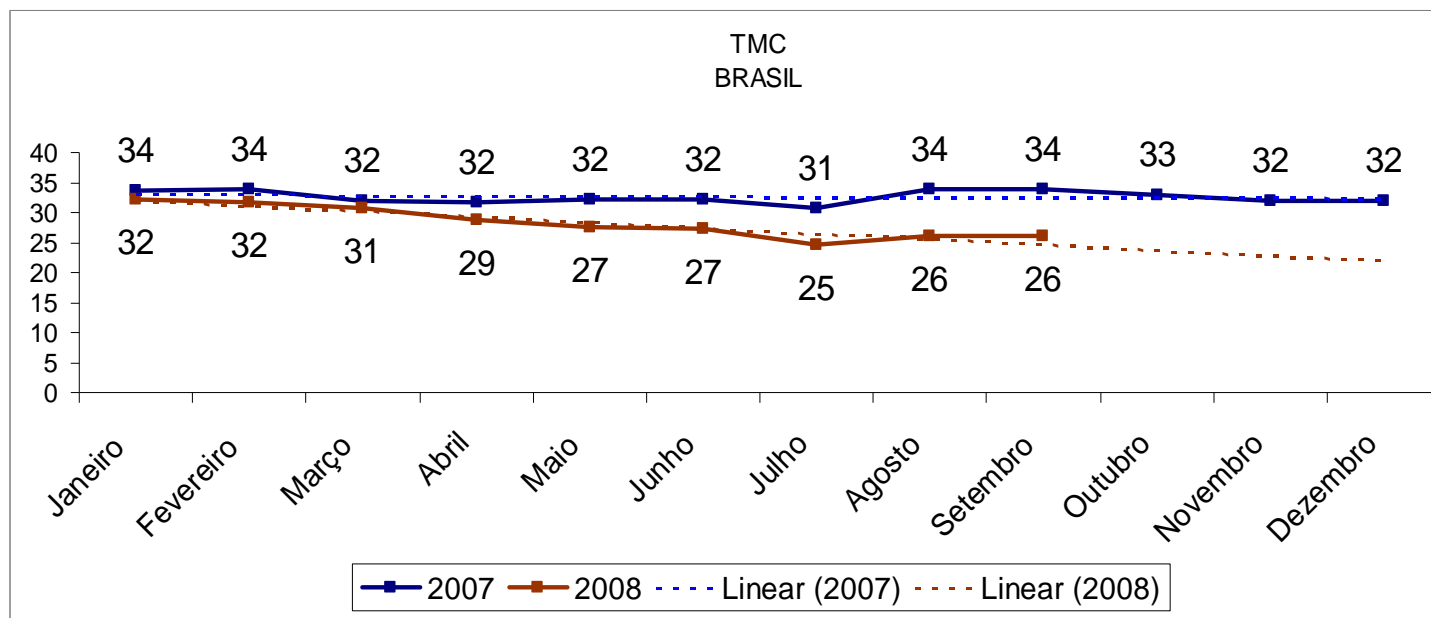


TEMPO MÉDIO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS

BRASIL

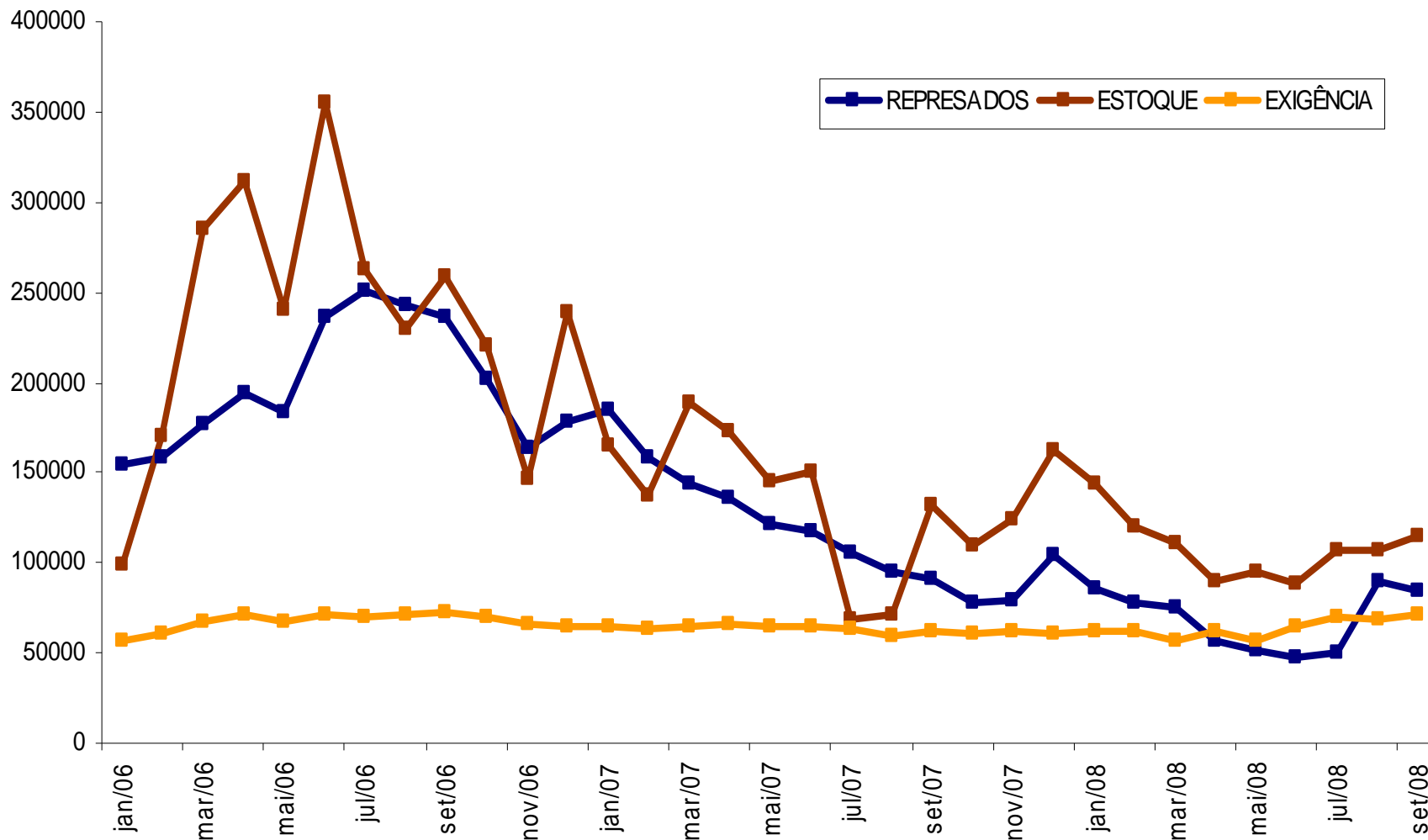


REDUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS – em dias



INDICADORES DE GESTÃO

Represados, Estoque e Exigência de janeiro/2006 a setembro/2008 - Brasil



OPERAÇÕES DA FORÇA TAREFA Até 9/10/2008

Ano	Operações Realizadas	Mandados de Busca e Apreensão	Prisões	
			Servidores	Total
2003	8	219	-	87
2004	20	206	47	158
2005	28	104	58	158
2006	44	297	55	231
2007	41	248	27	217
2008	32	432	71	277
TOTAL	173	1.506	258	1.128

DEMONSTRATIVO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES

Penalidades	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Demissões	69	60	53	45	120	57
Cassações/Aposentadorias	5	3	3	4	14	12
Total	74	63	56	50	134	69

AÇÕES PARA A MELHORIA DA GESTÃO E DO ATENDIMENTO

GESTÃO DE PESSOAS

Capacitação para o desenvolvimento de competências

- capacitação para a **gestão**
- capacitação para o **atendimento**
- capacitação para a **área meio**

Incentivo à Educação Formal

- **1.413** bolsas de estudo para cursos de graduação
- **3.468** bolsas de estudo para pós-graduação lato sensu

Gratificação de Desempenho

- **2008**: Implementação da segunda etapa da GDASS

Reforço do Quadro de Servidores

- concursos públicos para novos servidores
- remoção por meio de processo seletivo interno
- redimensionamento do quadro de servidores

BENEFÍCIOS

Mais agilidade na concessão de benefícios

- redução dos prazos de decisão dos processos
- desrepresamento de processos de recurso e revisão

Perícia Médica

- redução do tempo médio de espera para perícia médica
- abertura e liberação automática das agendas
- elaboração de diretrizes de perícia médica
- melhoria da qualidade do ato pericial
- atualização de sistemas corporativos

ATENDIMENTO

Reorganização da rede de atendimento

- plano de expansão da rede de atendimento
- ampliação do número de unidades móveis
- redefinição do modelo de parceria com prefeituras (PREVCidades)

Instrumentos para melhorar o atendimento

- aperfeiçoamento e integração dos sistemas de atendimento
- implantação de novos serviços por meio da Central 135
- monitoramento e avaliação da qualidade da agenda de atendimento

LOGÍSTICA

Obras e melhorias das instalações

- realização de **185** obras
- definição de novo layout para as agências

Modernização Tecnológica

- substituição de equipamentos obsoletos
- implementação de soluções de gestão e de segurança da informação
- desenvolvimento de novos sistemas corporativos (NMG)
- implantação da gestão eletrônica de documentos (GED)

OUTRAS AÇÕES

Avaliação e controle mais eficientes

- pesquisa (Central 135) sobre serviços prestados aos segurados
- atualização do sistema de supervisão das unidades de atendimento
- plano de acompanhamento das agências com baixo desempenho
- acompanhamento das atividades das Gerências Regionais e Gerências - Executivas

Comunicação Institucional

- Plano de Comunicação Interna
- Plano de Comunicação Externa
- Ampliação do Programa de Educação Previdenciária (PEP)