

RELATÓRIO FENASPS SOBRE O PROJETO-PILOTO INSS DIGITAL

Representando a Fenasps, os servidores Rita de Cassia Assis (São Paulo – SP), Paulo Henrique Fabretto (São José do Rio Preto – SP), Regis Boeck (Porto Alegre – RS), Pedro Horta Carnier (Taboão da Serra – SP) e Márcio Paiva (Mossoró - RN) acompanharam, entre os dias 22 e 23 de março de 2017, o fluxo de implantação do projeto piloto do INSS Digital, em Mossoró – RN.

Em um primeiro momento, os representantes acompanharam uma apresentação, na Gerência Executiva, do projeto, que expunha, pela ótica do Instituto, as etapas e os objetivos do projeto.

Vista a parte teórica, os servidores foram para a APS, para verificar *in loco* o fluxo de trabalho e ter contato com seus colegas, a fim de coletar informações sobre a parte prática do projeto, ressaltando o ponto de vista do servidor, como o projeto estava sendo implantado, seus prós e contras, etc.

Observou-se, por meio de conversas e relatos de quem está utilizando o Sistema, um entusiasmo inicial com o projeto, pelo fato de abrir a possibilidade de o processo ser analisado sem a presença do segurado, diminuição do volume de processos físicos na mesa, etc. No entanto, problemas e dificuldades começaram a surgir dentro do fluxo de trabalho. Dentre eles, ressaltamos:

1) Recepção de documentos feita por estagiários – Apesar do empenho no exercício da atividade, os mesmos não detêm conhecimento técnico da estrutura dos processos, não atentando à sequência cronológica e deixando ausentes documentos fundamentais para análise e conclusão do processo, gerando futuras exigências e retrabalho. Com a redução do número de atendentes em função da escala de servidores para análise das tarefas (processos digitais) vem a consequente sobrecarga de trabalho e aumento do tempo de espera dos segurados.

2) Autenticação de documentos feita pelos servidores – Depois da digitalização, o segurado tem sua senha redirecionada e aguarda a autenticação dos documentos digitalizados. Esse procedimento aumenta o tempo de espera na APS, além de comprometer a continuidade do atendimento e comprometer uma parte do tempo do servidor que autentica os documentos apresentados. A ausência de um limite claro para a entrada de novos requerimentos gera uma explosão de agendamentos incompatível com a força de trabalho disponível para analisá-los.

3) Problemas no Sistema (GET) – O sistema que administra o fluxo de processos e vincula sua análise à matrícula do servidor apresentou vários problemas – dentre eles, instabilidade; dificuldade para organizar os arquivos na montagem do processo; ausência de recursos para identificar cópias simples de autenticadas; aumento no tempo de análise, motivado pelo congestionamento de programas no mesmo monitor – gerando queda de produtividade, desmotivação do servidor e distanciamento entre os servidores da análise e os do atendimento,

provocado pela segregação imposta pela parede que divide ao meio a APS e a fixação de metas individuais inatingíveis.

4) Fadiga visual – O excesso de sistemas e o aumento de exposição ao monitor, causado pela necessidade de alternar telas e sistemas para analisar um processo, ocasionou cansaço por parte dos servidores na visualização do processo.

5) Distribuição não atende aos critérios de complexidade – O número de processos é distribuído igualmente, sem levar em consideração a complexidade da análise e a espécie do benefício. Ou seja, um Salário-Maternidade e uma Aposentadoria por Tempo de Contribuição têm o mesmo peso na contagem do sistema. Além disso, a distribuição é atribuição da chefia, o que pode gerar desequilíbrios. O Instituto se comprometeu a fazer uma distribuição randômica, mas isso ainda não se observa na prática.

6) Individualização da demanda – O ponto mais grave relatado pelos servidores é a característica individual da demanda do projeto. Os processos digitalizados são vinculados a uma matrícula, gerando sensação de sobrecarga. Mantida a lógica vigente, de produtividade vinculada ao salário, cabe ressaltar que o estoque de processos está diretamente atrelado aos vencimentos do servidor. Foi colocada a proposta de coletivizar a demanda, vinculando o estoque de processos à APS, e não ao servidor.

De modo geral, observou-se que o projeto apresenta problemas e, ao mesmo tempo que é apresentado como “a solução de todos os problemas”, convida o servidor a acompanhar, com uma postura crítica, todos os aspectos da sua implementação.

Esse sistema não resolve o grave problema de falta de servidores, pauta histórica dos movimentos e reivindicações da categoria, na medida em que apenas aumenta o represamento de processos, transformando a fila de agendamentos em “estoque virtual”, sem aumentar a força de trabalho para concluí-los. E ainda existe a falta de guichês (mesas) para que o servidor responsável pela tarefa atenda o segurado quando este retorna à agência com a documentação pendente.

A experiência dos servidores com a proposta de substituir sua carga horária por um volume de produção não foi positiva. Para atingir o número de processos proposto pelo instituto, os servidores tiveram que trabalhar além da sua jornada, ainda assim não obtendo êxito no cumprimento da meta proposta. O resultado foi a opção por manter o registro no *SISREF*.

Observamos a necessidade de a categoria participar do debate. É importante, considerando que a Fenasps organizará seminário para tratar do tema, a participação ativa dos servidores em todos os espaços onde serão realizados os debates, sendo fundamental para compreensão dos problemas e como se preparar para enfrentá-lo.

Brasília, 24 de março de 2017

Comissão de Servidores da FENASPS