



**ATA**

**134ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO  
CONSELHO NACIONAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL**

**CNPS**

25 de julho de 2007  
Brasília – DF

2                   **ATA DA CENTÉSIMA TRIGÉSIMA QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO**  
3                   **CONSELHO NACIONAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL - CNPS**

4  
5   **DATA:** 25 de julho de 2007.

6   **LOCAL:** Sala de Reuniões do 9º Andar do MPS

7  
8   **I – PRESENÇAS**

9  
10   **Representação do Governo**

11   MPS – Helmut Schwarzer

12   MPS – João Donadon

13   MP – Rodrigo Antunes de Carvalho

14   SRP – Adélia Martins da Matta

15   MF – Manoel Joaquim de Carvalho Filho

16  
17   **Representação dos aposentados e pensionistas**

18   SINTAP – Epitácio Luiz Epaminondas

19   COBAP – Josepha Theotônia de Britto

20   COBAP – Luiz Adalberto da Silva

21  
22   **Representação dos trabalhadores em atividade**

23   CUT – Maria Júlia Reis Nogueira

24  
25   **Representação dos empregadores**

26   CNC – Roberto Nogueira Ferreira

27  
28   **Convidados:**

29   MTUR – Airton Pereira Júnior

30   Dataprev – Rodrigo Novais Coutinho

31   MPS/SPOA/COMC – Carlos Alberto Vitória Silva

32   MPS/SPOA/CGOFC – Romero Nepomuceno

33   MPS/SPOA/CGOFC – José Luiz Barros

34   MTUR/SNPTUR/CSS – Jurema Monteiro

35   INSS/Dirat - Evandro Diniz Cotta

36   CPS/DF/INSS – Gerson Costa

37  
38   **Ausências:**

39   MPS – Luiz Marinho

40   MPS – Marco Antônio de Oliveira

41   MPS – Leonardo André Paixão

42   MF – Paula Bicudo de Castro Magalhães

43   MPS – Carlos Eduardo Gabas

44   MP – Guilherme Costa Delgado

45   INSS – Benedito Adalberto Brunca

46   SINDNAP – Luiz Antonio Adriano da Silva

47   COBAP – Josias Oliveira Melo

48   CGT – Carlos Alberto dos Reis

49   SDS – Wagner José de Souza

50   CENTRAPE – Edmundo Benedetti Filho

51   CNF – Jorge Higashino

52 CNA – João Cândido de Oliveira Neto  
53 CONTAG – Alessandra da Costa Lunas  
54 CONTAG – Evandro José Morello  
55 FORÇA SINDICAL – Nilson Santos Bahia  
56 CNI – Aurélio Marcio Nogueira  
57 CNM – Paulo Roberto Ziulkoski  
58 CNT – Marcos Machado Soares

59

## 60 **II – ABERTURA**

61

62 Presidindo a Mesa, o Sr. Secretário de Políticas do Ministério da Previdência Social, Helmut  
63 Schwarzer, abriu a 134ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Previdência Social,  
64 desejando bom dia a todos os presentes. Em seguida, comunicou que o Sr. Ministro Luis  
65 Marinho não conduziria a reunião. Citou os itens da pauta da reunião: Avaliação e decisão da  
66 Resolução nº 1.289, *ad referendum* do Presidente, que seria apresentada, posteriormente, pelo  
67 Sr. João Donadon; O orçamento do Ministério da Previdência Social para 2008; abordado  
68 pelo Sr. Romero Nepomuceno; e a Apresentação da Central de Teleatendimento 135, pelo  
69 Evandro Diniz Cotta, Diretor de Atendimento do INSS – Dirat.

70

## 71 **III – EXPEDIENTE**

72

73 O Sr. Presidente informou que havia saído no Diário Oficial o decreto que autorizava para o  
74 mês de setembro a antecipação da metade do décimo terceiro salário do benefício. Ressaltou  
75 que através das discussões feitas entre o Ministro e as Centrais Sindicais e de Trabalhadores  
76 houve um compromisso desse adiantamento também acontecer nos anos seguintes. Em  
77 seguida, o Sr. Presidente submeteu à votação a Ata da 133ª Reunião Ordinária, realizada no  
78 dia 27 de junho de 2007, a qual foi aprovada por unanimidade.

79

## 80 **IV – ORDEM DO DIA**

81

### 82 1 – Avaliação e Decisão da Resolução nº 1.289, *ad referendum*

83

84 O Sr. Presidente solicitou ao Sr. João Donadon que recuperasse a discussão da reunião  
85 passada sobre a decisão da resolução nº 1.289, *ad referendum*, para que os Srs. conselheiros  
86 que não estavam presentes pudessem se inteirar do assunto que seria discutido. O Sr. João  
87 Donadon começou a falar sobre o tema, ressaltando que através de uma reunião realizada no  
88 grupo de trabalho, constituído pelo Conselho, foi percebida a necessidade de se avaliar o  
89 andamento dos créditos consignados e de se fazer um ajuste nas rotinas do INSS para que  
90 comportasse a possibilidade das instituições financeiras liberarem recursos provenientes de  
91 créditos consignados requeridos, feitos pelos seus beneficiários, aposentados e pensionistas,  
92 permitindo então que o pagamento fosse feito diretamente às agências de turismo  
93 credenciadas ao Ministério do Turismo, destinado aos programas específicos de pacotes  
94 turísticos de baixo custo. O assunto foi trazido ao Conselho na reunião anterior e alguns  
95 conselheiros não se sentiram confortáveis em aprovar por estarem pouco informados a  
96 respeito do assunto, ficando assim postergada até que o assunto fosse melhor entendido pelos  
97 conselheiros. A decisão foi levada ao Sr. Ministro da Previdência, à Sra. Ministra do Turismo  
98 e ao Presidente do INSS, os quais decidiram prontamente em marcar uma reunião no  
99 Ministério do Turismo para que juntamente com os representantes dos trabalhadores  
100 aposentados e pensionistas, fossem esclarecidos sobre a medida proposta, a qual foi adotada  
101 por ser achar vantajosa para os trabalhadores aposentados principalmente por causa dos

102 baixos custos. O Sr. João Donadon disse que o Ministro solicitou que fosse feita uma consulta  
103 aos Srs. conselheiros através de *e-mail* e de telefone para se verificar a aceitação dessa  
104 medida, a qual foi amplamente favorável, e diante desse resultado o Ministro baixou a  
105 Resolução nº 1.289, com o seguinte teor: “Recomendar ao INSS, *ad referendum* do Conselho,  
106 que proceda a adequação das normas aplicáveis aos empréstimos consignados de forma a  
107 facilitar a operação de obtenção dessa modalidade de empréstimo por parte dos segurados  
108 aposentados e pensionistas, para a obtenção de pacotes turísticos a eles destinados pelo  
109 Ministério do Turismo”. Informou que a resolução foi publicada no Diário Oficial do dia  
110 dezoito de julho de 2007, mas para que ela ganhasse a legitimidade seria necessário que o  
111 Conselho referendasse a decisão do Ministro. O Sr. Presidente agradeceu a explicação dada  
112 pelo Sr. João Donadon e em seguida convidou o Sr. Airton Pereira, Secretário Nacional de  
113 Políticas do Turismo, para que se assentasse à mesa e que ficasse à vontade para fazer suas  
114 colocações a respeito do assunto apresentado pelo Sr. João Donadon. O Sr. Airton Pereira  
115 agradeceu a oportunidade de estar presente no Conselho e ressaltou que apesar do problema  
116 aéreo trazer certa preocupação – ter de fazer uma reestruturação nas linhas aéreas para se  
117 adequarem ao programa –, o cronograma inicialmente feito seria seguido. Informou que o  
118 FAT aprovou um crédito para ser utilizado nesse ano e que os bancos credenciados poderão  
119 oferecer crédito consignado com financiamento de seis e doze meses. Destacou e agradeceu a  
120 compreensão do Ministério da Previdência, do Trabalho e do Conselho em relação à proposta  
121 do programa. O Sr. Presidente agradeceu a presença do Dr. Airton e em seguida passou a  
122 palavra a Sra. conselheira Josepha Theotônia a qual solicitou o recebimento da instrução  
123 normativa que tratava sobre o programa de melhor idade, ao que o Sr. João Donadon recebeu  
124 a solicitação e se dispôs a encaminhar cópia a todos os conselheiros. A Sra. conselheira  
125 Josepha Theotônia se mostrou preocupada com quem realmente iria utilizar o crédito para  
126 viajar, uma vez que ele iria direto para as agências credenciadas, ao que o Sr. Presidente  
127 ressaltou que como o crédito era do FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador – teria de ser o  
128 próprio titular o que viaja. O Sr. Airton Pereira pediu a palavra e disse que o programa  
129 oferecido permitia que o titular do crédito comprasse uma passagem para outra pessoa maior  
130 de dezesseis anos e que as operadoras que fazem parte do convênio poderiam fazer esse  
131 controle. Informou ainda que através do site [www.viajamais.com.br](http://www.viajamais.com.br) e do 0800-7707202, que  
132 estaria disponível a partir da primeira semana de agosto, se poderia obter mais informações  
133 sobre o programa. A Sra. conselheira Josepha Theotônia ressaltou que antes de referendarem  
134 a resolução todos pudessem ter acesso as informações sobre o programa. O Sr. Presidente  
135 passou a palavra ao Sr. conselheiro Epitácio Luiz que expressou a preocupação do aposentado  
136 não ter sido mais participante no assunto, porque lhe pareceu que qualquer um poderia falar  
137 em nome dos aposentados e achou que o assunto deveria ser mais discutido. O Sr. conselheiro  
138 Roberto Nogueira pediu a palavra e ressaltou que questões de normas complementares, de  
139 pacotes, não era assunto para ser discutido no Conselho. Comentou que caberia aos  
140 aposentados fazer essa discussão no âmbito do Ministério do Turismo e que se exigisse que se  
141 levasse em conta o risco zero do crédito que as agências de turismo estão tendo. Sugeriu que  
142 se fizesse a troca do verbo utilizado na resolução de “facilitar” por “permitir”, pois se tratava  
143 de uma permissão de operação de obtenção da modalidade de empréstimo. Sugeriu ainda que  
144 se estabelecesse nas normas uma avaliação do programa no prazo de um ano para se saber  
145 qual foi a demanda, quais foram os valores, quais foram os destinos, quem realmente viajou,  
146 porque achou que a preocupação da Sra. conselheira Josepha Theotônia era pertinente. A Sra.  
147 conselheira Júlia Nogueira pediu a palavra e disse que a resolução era muito genérica pois não  
148 falava nem mesmo da margem consignável, de quanto o aposentado poderia gastar, e  
149 expressou a sua preocupação em relação a preservar o mínimo necessário do salário dos  
150 aposentados para a sua subsistência. O Sr. Presidente fez uso da palavra e ressaltou que o  
151 crédito consignado estava sendo disponibilizado, mas caberia ao próprio aposentado tomar a

152 decisão de fazer uso dele ou não. E que não se podia subestimar a capacidade do aposentado,  
153 do pensionista, de discernir entre aquilo que ele deseja e o que não deseja. Destacou os pontos  
154 positivos do programa e todo o empenho que todos os envolvidos estavam tendo para oferecer  
155 o programa do Ministério do Turismo aos aposentados. Citou que o próprio Presidente da  
156 COBAP, Benedito Marcílio, informou-se sobre o programa e concordou com a resolução.  
157 Lembrou aos Srs. conselheiros que o que eles estavam fazendo era dando um respaldo  
158 político ao programa do Ministério do Turismo por meio do Banco do Brasil e da Caixa  
159 Econômica que são os agentes financeiros da linha de crédito. Ressaltou que o crédito  
160 consignado estava dentro da margem consignável e que estava sendo útil para as pessoas que  
161 sabiam utilizá-lo. Informou que seria encaminhada a todos os conselheiros as instruções  
162 normativas sobre o assunto e que tanto o Ministério da Previdência quanto o Ministério do  
163 Turismo estariam à disposição para maiores esclarecimentos. Solicitou ao Sr. João Donadon  
164 que fosse feita uma republicação da resolução com a retificação sugerida pelo Sr. conselheiro  
165 Roberto Nogueira e que acrescentasse um artigo falando sobre a avaliação do programa no  
166 prazo de um ano. O Sr. Airton Pereira pediu a palavra e acrescentou que não teria nenhum  
167 problema de se fazer a avaliação tendo em vista que o programa é de baixa temporada.  
168 Ressaltou que o programa seria colocado em funcionamento primeiro em seis meses e  
169 suspenso em dezembro – nesse período ocorreriam as avaliações constantes –, e em março ele  
170 entraria para atender a todo o Brasil. O Sr. Presidente solicitou ao Sr. Airton Pereira que no  
171 final do ano fosse trazida ao Conselho a avaliação do programa, com o que o Sr. Airton  
172 Pereira concordou prontamente. Solicitou ao Sr. João Donadon que fosse acrescentada às  
173 alterações da resolução que até a última Reunião Ordinária do CNPS deste ano, fosse feita  
174 uma apresentação sobre a avaliação do programa por parte do Ministério do Turismo. A Sra.  
175 conselheira Maria Júlia pediu esclarecimentos sobre os bancos credenciados ao programa, ao  
176 que o Sr. Presidente respondeu que a resolução da CODEFAT se restringia a dois bancos:  
177 Banco do Brasil e Caixa Econômica, credenciados junto a Dataprev e ao INSS, que seriam os  
178 bancos oficiais para operarem com o crédito consignado da Previdência. Em seguida, o Sr.  
179 Presidente consultou a todos os conselheiros se a resolução, não mais *ad referendum*, estaria  
180 aprovada, ao que todos concordaram. O Sr. Presidente solicitou que o Sr. Romero  
181 Nepomuceno tomasse assento à mesa para fazer a apresentação sobre a Pré-proposta  
182 Orçamentária para 2008.

183

## 184 2 – Pré-proposta Orçamentária para 2008

185

186 O Sr. Romero Nepomuceno, Coordenador Geral de Orçamento da Subsecretaria de  
187 Planejamento Orçamento e Administração – ESPOA, do Ministério da Previdência Social,  
188 desejou bom dia a todos, justificou a ausência do Sr. Secretário e começou a discorrer sobre a  
189 Pré-proposta Orçamentária para 2008 ressaltando que em anos anteriores a proposta já  
190 chegava ao Conselho praticamente pronta, mas que neste ano seria mostrado a fotografia da  
191 situação orçamentária atual com dados que foram coletados nas diretorias executoras, mas que  
192 não eram os definitivos. Disse ainda que os gastos apresentados ainda não tinham passado  
193 pela análise qualitativa, que o Ministro já havia compreendido cada um deles, mas que uma  
194 refinação sobre sua necessidade e utilização ainda seria feita. Mostrou o quadro comparativo  
195 da LOA 2007 e a Pré-proposta Orçamentária 2008, no qual o orçamento estava dividido em  
196 dois grandes grupos: despesas obrigatórias, com prioridade absoluta na orçamentação, e as  
197 despesas discricionárias. As despesas obrigatórias se subdividiam em : benefícios  
198 previdenciários; serviços da dívida externa; e as despesas com o pessoal; perfazendo um total,  
199 na LOA 2007, de cento e oitenta e oito bilhões e setecentos e setenta e seis milhões, na pré-  
200 proposta para 2008, duzentos e sete bilhões, e a SOF adiantou uma proposta de duzentos e  
201 seis bilhões, se comparando as três propostas havia uma pequena diferença. Lembrou que

202 para os serviços da dívida não se tinha colhido ainda a pré-proposta das unidades e, portanto,  
203 a SOF ainda não havia oferecido a proposta. Ressaltou que os valores, tanto da SOF quanto da  
204 pré-proposta, eram preliminares, porque eram dados levantados das SPSs, que trabalham em  
205 conjunto com a SOF. O Sr. Presidente fez um interrupção e, em acordo com o Sr. Romero  
206 Nepomuceno, abriu aos Srs. conselheiros para que sempre que tivessem dúvidas, poderiam  
207 fazê-las, ao longo da apresentação, e que, em seguida, elas seriam esclarecidas. O Sr. Romero  
208 Nepomuceno prosseguiu sua apresentação falando das despesas discricionárias ou adicionais,  
209 onde se tem uma maior orçamentação, elas se subdividiam em: INSS e Direta, perfazendo um  
210 total de um bilhão e quinhentos e trinta e sete milhões, na LOA de 2007; na pré-proposta, que  
211 veio das unidades, um bilhão e novecentos e sessenta e cinco milhões, e o limite da proposta  
212 pela SOF era de um bilhão quinhentos e quarenta e um milhões, havia então uma diferença de  
213 quase quatrocentos mil, o que representava vinte e sete por cento de incremento. Em seguida,  
214 mostrou um outro quadro comparativo com os mesmos dados apresentados, mas só que em  
215 gráfico para uma melhor compreensão. O Sr. conselheiro Eptácio Luiz pediu a palavra e  
216 perguntou se o aumento do funcionalismo público entrava nas despesas discricionárias, ao  
217 que o Sr. Romero Nepomuceno respondeu que não, que entraria nas despesas obrigatórias e  
218 que as despesas discricionárias eram apenas para a manutenção da máquina. O Sr. Presidente  
219 acrescentou que de 2007 para 2008 havia os incrementos que foram negociados com as  
220 categorias e os concursos que estavam programados para o ano. O Sr. Romero Nepomuceno  
221 acrescentou que dentro das despesas obrigatórias, havia as despesas com pessoal, perfazendo  
222 um total de sete bilhões e quatrocentos e oito milhões, LOA de 2007; e sete bilhões e  
223 novecentos e sessenta milhões, proposta da SOF. O Sr. conselheiro Roberto Nogueira pediu a  
224 palavra e perguntou o que justificaria, no caso do INSS, o aumento de quarenta e quatro  
225 por cento nas despesas discricionárias? Ao que o Sr. Romero Nepomuceno respondeu que ao  
226 longo dos anos as despesas obrigatórias do ministério tinham sido comprimidas e isso vinha  
227 trazendo prejuízos ao INSS. O Sr. Presidente acrescentou que a proposta orçamentária deveria  
228 ser colocada no valor que os setores da ponta achavam necessária para poderem operar ao  
229 longo do ano, pois por muitos anos as agências tiveram dificuldades operacionais por falta de  
230 material básico de trabalho, o que tem prejudicado a qualidade dos serviços, embora ainda  
231 devessem ter uma reunião com a SOF, pois na sua proposta havia uma diferença de um bilhão  
232 em relação à pré-proposta 2008. A Sra. conselheira Josepha Theotônia pediu a palavra e  
233 perguntou o que seria a subdivisão direta das despesas discricionárias e porque havia uma  
234 queda tão grande em relação à LOA 2007? Ao que o Sr. Romero Nepomuceno respondeu que  
235 era o próprio prédio do Ministério da Previdência e que o motivo do seu decréscimo era  
236 porque no ano de 2007 a Secretaria Previdenciária fazia parte do orçamento, só que no ano de  
237 2008 ela iria passar para o Ministério da Fazenda, ela não se configuraria mais no orçamento  
238 do Ministério da Previdência. Em seguida, o Sr. Romero Nepomuceno mostrou também um  
239 comparativo por unidade e grupo de despesas, abordando, principalmente, aquilo que está na  
240 LOA 2007, na pré-proposta e a sua variação percentual. Do fundo do regime havia um  
241 crescimento de 9,61%, do INSS, 19,43%, no seu global, e da administração direta uma queda  
242 de 36%, em função da ACRT. Mostrou uma outra tela com os mesmos dados, só que em  
243 gráfico para melhor visualização. Apresentou um quadro comparativo LOA 2007, pré-  
244 proposta 2008 na administração direta por programa, separando também em despesas  
245 discricionárias e obrigatórias, que seriam os grandes grupos por programas que a  
246 administração direta tocava com suas respectivas ações e, ainda, os mesmos dados  
247 representados em gráfico. Apresentou uma tela de comparativo LOA 2007 e a proposta  
248 orçamentária 2008 da administração direta por unidade gestora e suas variações. Explicou que  
249 a administração direta era o Gabinete do Ministro, que possui a ouvidoria, a Secretaria  
250 Executiva, que era o Gabinete da Secretaria Executiva, a Assessoria de Planejamento  
251 Estratégico, a APE, a Subsecretaria de Planejamento e a Administração, o Conselho de

252 Recursos da Previdência Social, a Secretaria de Previdência complementar, a Secretaria de  
253 Previdência Social e a Secretaria de Receita Previdenciária que nesse orçamento de 2008 está  
254 com previsão zero de gasto. Ressaltou que no Gabinete do Ministro havia uma variação de  
255 cento e oitenta por cento, que era decorrente da publicidade que estava sendo feita de três  
256 campanhas retomadas no exercício seguinte. O resto havia sido mantido, exceto o Conselho  
257 de Recursos da Previdência, para o qual há um aumento substancial. O Sr. Presidente pediu a  
258 palavra e acrescentou que Conselho de Recursos era outra área que também tinha sido sub-  
259 abastecida e que havia a necessidade de recuperar um pouco a dotação e os meios para se  
260 conseguir desprezar as demandas que estavam pendentes no Conselho. O Sr. Romero  
261 Nepomuceno retomou a apresentação mostrando uma tela com os últimos dados mostrados  
262 representados em gráfico. Mostrou ainda uma tela com a situação das despesas obrigatórias:  
263 fundo do regime, cento e oitenta e um bilhões; administração direta, duzentos e vinte milhões;  
264 o Instituto Nacional do Seguro Social, sete bilhões e duzentos e quatro milhões e esses  
265 mesmos dados em gráfico. Mostrou ainda uma tela com um comparativo da LOA 2007 e da  
266 pré-proposta orçamentária 2008 do INSS por programa e ressaltou que o item sentenças  
267 judiciais não havia sido definido o valor ainda. O Sr. Presidente acrescentou que havia a  
268 necessidade de se separar as sentenças judiciais que o Ministério paga diretamente, as que  
269 seriam de cunho administrativo das sentenças judiciais de pagamento de benefícios de  
270 aposentados que são pagas anualmente. O Sr. Romero Nepomuceno retomou a apresentação  
271 mostrando um comparativo da LOA 2007 e da pré-proposta orçamentária 2008 do INSS por  
272 programas mais relevantes, tais como: o Dataprev, não houve alteração; benefícios aos  
273 servidores, com uma diferença de 2,7%; funcionamento das unidades, com uma diferença de  
274 66%; e demais despesas, com 102% de diferença. A Sra. conselheira Josepha Theotônia pediu  
275 a palavra e questionou sobre o que seria as demais despesas, ao que o Sr. Romero  
276 Nepomuceno respondeu que era um grupo muito grande e que posteriormente ele poderia  
277 encaminhar essa relação. Concluiu a sua apresentação mostrando um comparativo da LOA  
278 2007 e da pré-proposta orçamentária 2008 consolidado, dando destaque ao item investimento,  
279 dentro do grupo INSS, que passou de trinta e cinco para cento e vinte e sete milhões. A Sra.  
280 conselheira Josepha Theotônia questionou sobre o que era o pessoal inativo especial e se fazia  
281 parte da folha do INSS. O Sr. Romero Nepomuceno respondeu que são os casos especiais,  
282 como a Refesa, em que o Ministério da Previdência tinha de assumir o pagamento do pessoal,  
283 mas que não fazia parte do fundo do regime geral de Previdência Social porque senão ele  
284 acabaria por ser financiado com recursos de arrecadação sobre a folha e a arrecadação da  
285 folha era para pagamento de benefícios previdenciários da legislação normal da previdência  
286 social e não de benefícios especiais. Em seguida o Sr. Romero Nepomuceno esclareceu várias  
287 dúvidas da Sra. conselheira Josepha Theotônia e da Sra. conselheira Maria Júlia, tais como:  
288 dos benefícios serem superiores ao teto do regime geral; a situação dos anistiados e dos ex-  
289 combatentes; se o salário maternidade era decisão judicial. O Sr. João Donadon reforçou  
290 algumas das respostas. O Sr. conselheiro Eptácio Luiz perguntou sobre o orçamento do  
291 Conselho e acrescentou a necessidade do Conselho pagar as passagens e as diárias dos  
292 participantes do Conselho. O Sr. Presidente informou que havia um prazo oficial para a  
293 consolidação de todos os dados passados naquela apresentação da pré-proposta orçamentária,  
294 que era de até três de agosto e que se os conselheiros quisessem poderia fazer uma reunião do  
295 grupo de trabalho no dia primeiro ou dois de agosto, para que todos tomassem conhecimento  
296 dessa consolidação. A Sra. conselheira Maria Júlia retomou o questionamento do Sr.  
297 conselheiro Eptácio Luiz por achar justo e necessitar de uma resposta do Conselho e reforçou  
298 que outros conselhos, como o do Ministério da Saúde, forneciam as passagens e as diárias aos  
299 seus conselheiros. O Sr. Presidente disse que desconhecia que outro Conselho fornecia tais  
300 diárias e passagens. Ressaltou que no caso do Ministério da Saúde eles tinham um orçamento  
301 grande e que o caso do CNPS era diferente. O Sr. conselheiro Eptácio Luiz reforçou dizendo

302 que seria necessário estudar com mais atenção o assunto, ao que o Sr. Presidente respondeu  
303 que as instituições que participam do Conselho têm a capacidade de financiar a participação  
304 dos seus representantes nele, até para que houvesse uma valorização dessa participação. A  
305 Sra. conselheira Maria Júlia solicitou que não fosse descartada a possibilidade de se discutir  
306 mais sobre o assunto. O Sr. Presidente disse que não haveria problema nenhum em se fazer  
307 uma reunião com uma apresentação sobre o orçamento de passagens e diárias do Ministério.  
308 O Sr. conselheiro Roberto Nogueira pediu a palavra e ressaltou que o assunto das passagens e  
309 diárias não era assunto para ser discutido no Conselho. O Sr. Presidente retomou o assunto  
310 principal – pré-proposta orçamentária de 2008 – e perguntou se todos estavam de acordo em  
311 respaldá-la e informou que na semana seguinte os interessados poderiam obtê-la através da  
312 Secretaria do Conselho. Em seguida passou a palavra ao Sr. Evandro Diniz para que  
313 abordasse o assunto Central de Teleatendimento 135.

314

### 315 3 – Central de Teleatendimento 135

316

317 O Sr. Evandro Diniz, Diretor de Atendimento do INSS – Dirat, começou a sua apresentação  
318 fazendo uma introdução geral sobre o modelo anterior, qual era a estratégia de atendimento  
319 em 2006 e quais foram as mudanças que ocorreram em 2007. Ressaltou que, no âmbito de  
320 atendimento remoto, a Central 135 passou por toda uma reformulação incluindo os canais:  
321 *Internet*, telefone e canais remotos de atendimento, que foram incrementados durante o ano de  
322 2006 e 2007. Falou sobre a estratégia de atendimento no final de dezembro de 2005, início de  
323 2006, com a seguinte situação: eram de quatro milhões e trezentos mil atendimentos  
324 presenciais a cada mês; o código temporário da Embratel era o 0800, com um custo de  
325 dezessete centavos; existiam apenas duzentos e oitenta posições de atendimento; a capacidade  
326 de atendimento de chamadas por mês era de um milhão e quinhentas mil para uma demanda  
327 de quatro milhões e quinhentas mil chamadas; havia setenta por cento de perda das chamadas;  
328 havia filas nas APSs nas madrugadas e durante o dia em vinte e cinco por cento das APSs  
329 com mais de cem pessoas; 1,5% das APSs com mais de quinhentas pessoas, e a média era de  
330 oitenta e duas pessoas por APS; havia uma limitação de senhas; falta de credibilidade (venda  
331 de senhas); havia uso intensivo de intermediários para requerer; o tempo médio de  
332 permanência nas APS, no Brasil, era de uma hora e quarenta e sete minutos e todas as APSs  
333 tinham uma carga horária de atendimento de seis horas diárias. Mostrou também a situação da  
334 nova estratégia de atendimento para julho de 2007, com a priorização dos canais remotos;  
335 focou-se em: atendimento presencial programado; atendimento seletivo por tipo de serviço;  
336 orientação preliminar por telefone para os requisitos e a documentação necessária; a força de  
337 trabalho na análise e resolução dos requerimentos; um milhão e quatrocentos mil pessoas iam  
338 às APSs, por mês, para obter orientação e informação; havia dois milhões e novecentos mil  
339 atendimentos presenciais a cada mês, houve uma tendência de redução; implantação do  
340 código permanente da Previdência, 135, pela ANATEL, com custo de cinco centavos o  
341 minuto; criou-se mil e quatrocentos e setenta e oito posições de atendimento; aumentou a  
342 capacidade de atendimento para dez milhões ao mês; a demanda passou para oito milhões de  
343 chamadas por mês; cem por cento das chamadas passaram a ser atendidas; o tempo médio de  
344 permanência nas APSs passou para cinquenta e oito minutos e oito segundos, em junho de  
345 2007; as filas nas APSs, em média, passou para dezessete pessoas; e cinquenta e um por cento  
346 das APSs atendem por dez horas diárias; o tempo média de espera, após a chamada ser  
347 atendida, passou para trinta segundos; o tempo médio atendimento passou para três minutos; e  
348 setenta por cento dos agendamentos para requerer benefício, exceto perícias médicas, são  
349 feitos pela 135. O Sr. Evandro Diniz mostrou um gráfico com o fluxo das pessoas nas  
350 agências, onde se via que oito milhões de pessoas ligam, por mês, para agendar, desse  
351 montante, cinquenta e três por cento querem informações, desse percentual: oitenta por cento

352 são feitos pelo atendimento humano e vinte por cento, pelo atendimento eletrônico. Ressaltou  
353 que apenas quarenta e quatro por cento realmente têm a intenção de agendar algum tipo de  
354 serviço ou requerimento nas unidades de atendimento, desse percentual oitenta por cento  
355 representam: cinquenta por cento que querem informações e trinta por cento não atendem aos  
356 requisitos ou tem outros motivos para não agendar; essa é a triagem virtual que é feita para  
357 facilitar o atendimento. Falou ainda que vinte por cento dos oitenta por cento envolvem:  
358 agendamento e perícia médica, agendamento para requerer um benefício de aposentadoria ou  
359 requerer algum tipo de serviço. Disse que para esses vinte por cento das pessoas que agendam,  
360 ainda existe um projeto muito importante que está sendo feito que é a confirmação de  
361 comparecimento da 135, que está assim representado: quatro por cento cancelam o  
362 agendamento; para seis por cento, o telefone não confere; cinquenta por cento são  
363 intermediários – associações, federações, escritórios –, o segurado não é localizado. O Sr.  
364 conselheiro Roberto Nogueira perguntou se os vinte por cento eram dos cem ou dos quarenta e  
365 sete por cento, ao que o Sr. Evandro Diniz respondeu que eram dos quarenta e sete por cento e  
366 acrescentou que o trabalho de confirmação é que depuraria a agenda, o que era chamado de  
367 gestão da agenda. O Sr. João Donadon perguntou se os vinte por cento eram em cima dos oito  
368 milhões, ao que o Sr. Rodrigo Novais pediu a palavra e respondeu que eram dez por cento em  
369 cima de oito milhões. O Sr. conselheiro Eptácio Luiz perguntou quando que processo de  
370 confirmação seria efetivado, ao que o Sr. Evandro Diniz respondeu que ele já estava em  
371 execução há vinte dias e que já tinha dado resultados positivos. O Sr. João Donadon pediu a  
372 palavra e sugeriu que as associações que faziam os agendamentos fossem contatadas para que  
373 elas próprias fizessem o *checklist* dos agendamentos, o que foi aceito pelo Sr. Evandro Diniz.  
374 A Sra. conselheira Maria Júlia pediu a palavra e sugeriu que fosse dado um prazo para o  
375 segurado confirmar. O Sr. Evandro Diniz respondeu que já se havia pensado nisso, mas que  
376 acharam melhor não obrigar o segurado a isso, uma vez que o objetivo era depurar a agenda.  
377 O Sr. conselheiro Roberto Nogueira perguntou se a ligação de confirmação também tinha o  
378 custo de cinco centavos o minuto. O Sr. Evandro Diniz respondeu que havia um contrato com  
379 a telefonia e que a idéia era passar a ser um número como o da 135 para a confirmação, mas  
380 que ainda era um projeto piloto e que estava em fase experimental. Acrescentou que se  
381 deixasse para os próprios segurados confirmarem poderia haver uma sobrecarga no *call center*  
382 da 135. Ressaltou que o próximo desafio seria com as agendas alongadas. Citou que foi feito  
383 um levantamento de tempo médio de espera, no caso de aposentadoria, para as pessoas que  
384 realmente fossem agendar, seria de trinta dias. Relacionou todas as ações adotadas para a  
385 redução de prazos da agenda para o combate a fila virtual, que são: redução dos tempos  
386 máximos para cada atendimento, exemplo: salário maternidade, LOAS, uma hora e quarenta e  
387 cinco minutos; aumento de oferta de vagas; oferta de vagas para todos os serviços agendáveis;  
388 prazo mínimo de abertura de agenda, de cento e oitenta dias; confirmação de  
389 comparecimento, mais ou menos duas mil novas vagas revertidas em vinte dias; redistribuição  
390 de vagas para serviços de maior procura; A Dataprev – aumento de capacidade de  
391 processamento de mais de oitenta por cento; e para 2008, várias medidas estavam sendo  
392 tomadas: concurso para novos servidores; capacitação; reformulação das APSs; e expansão da  
393 rede mediante parcerias. O Sr. Evandro Diniz ressaltou que antes existia a fila física que foi  
394 banida, e que o problema hoje seria acabar com a fila virtual. O Sr. Presidente ressaltou a  
395 necessidade de se começar a pensar em se criar a cultura nas pessoas de agendarem com  
396 antecedência o seu atendimento para a aposentadoria, que é o que já acontece na Alemanha,  
397 por exemplo. Solicitou que fosse registrado em ata que o Conselho respaldava os trabalhos  
398 feitos até agora pela Diretoria de Atendimento e que apoiavam o aprofundamento dos  
399 esforços para a redução da fila virtual. Perguntou aos Srs. conselheiros se teriam mais algum  
400 assunto para a próxima reunião. O Sr. conselheiro Eptácio Luiz perguntou se o assunto do  
401 crédito consignado para medicamentos seria colocado em pauta para discussão. O Sr.

402 Presidente respondeu que não havia chegado até o momento ao conhecimento dele, e que se  
403 chegasse seria compartilhado com todos. A Sra. conselheira Josepha Theotônia citou a  
404 disparidade de juros praticados pelos bancos para o crédito consignado e solicitou que fosse  
405 encaminhado a ela o que foi discutido no grupo de trabalho sobre esse assunto. O Sr.  
406 conselheiro Eptácio Luiz também demonstrou-se preocupado com os juros praticados pelos  
407 bancos para o empréstimo consignado e estranhou o percentual que o Ministério do Turismo  
408 apresentou. O Sr. Presidente ressaltou que o motivo daquele juro era por que vinha por  
409 designação do FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador.

410

#### 411 **V – OUTROS ASSUNTOS**

412

413 O Sr. Presidente informou aos conselheiros que estava programada mais uma apresentação –  
414 que seria sobre a evolução da proteção social e impacto sobre a pobreza –, mas como já não  
415 lhes restavam muito tempo o tema seria adiado para uma próxima oportunidade.

416

#### 417 **VI – ENCERRAMENTO**

418 Nada mais havendo a tratar, o Sr. Presidente agradeceu a presença de todos, desejando-lhes  
419 um bom retorno às suas casas, e declarou encerrada a 134ª Reunião Ordinária do Conselho  
420 Nacional de Previdência Social. Para constar, eu, \_\_\_\_\_, lavrei a  
421 presente ata. Brasília, 25 de julho de 2007.