



Sala de Monitoramento do INSS completa dois anos



Foto: Nicholas Gomes

Desde 2009, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) tem uma ferramenta que registra, a cada ano, melhora significativa no atendimento ao segurado: a Sala de Monitoramento. Criada para auxiliar os gestores do INSS, a sala monitora, em tempo real, o funcionamento das 1.192 Agências da Previdência Social (APS) no país. Hoje, ela não só dá suporte ao gestor, mas também mune o instituto de informações com o intuito de melhor atender o segurado da Previdência Social.

Segundo Makyson Teixeira, chefe da Sala de Monitoramento, antes da ferramenta existia uma dificuldade muito grande de avaliar a gestão e gerir o trabalho nas agências, mas agora há transparência nesse sentido. As informações sobre o cotidiano das APS eram restritas a algumas pessoas, agora qualquer servidor do INSS tem acesso e pode também ajudar na gestão do seu local de trabalho.

Disponíveis em vários painéis, as informações são atualizadas a cada 15 minutos. É possível

acompanhar os indicadores de atendimento e saber quando, como e por que uma agência não está funcionando ou a prestação do serviço ao cidadão está lenta. Entre os indicadores visualizados estão a quantidade de pessoas esperando para serem atendidas, o tempo médio de espera, a duração do atendimento no guichê, o número de servidores e os gastos na unidade, além dos equipamentos disponíveis até o momento.

Uma das informações que mais contribuiu para um atendimento de qualidade foi a visualização da demanda em cada serviço, como aposentadoria, perícia e cadastro do segurado. Hoje, os gestores conseguem identificar qual serviço tem uma procura maior e remanejar as vagas para aquele que mais necessitar. "Com essa ferramenta começamos a ver distorções no atendimento e no número de vagas. Só então conseguimos melhorar a oferta de vagas em cada serviço disponível nas agências", ressaltou Teixeira.

Novas ferramentas da Sala de Monitoramento



Foto: Nicholas Gomes

"Agora, todos na agência têm a opção de serem proativos". As palavras de Teixeira afirmam que agora, mais do que no início da Sala de Monitoramento, todos os servidores envolvidos no atendimento ao cidadão têm acesso às informações e podem fazer a diferença no serviço prestado àquele que procura a Previdência Social.

Nos últimos três meses, inovações na Sala de Monitoramento permitiram melhorar ainda mais a gestão no atendimento. Uma das novidades foi a inclusão da Agenda - SAE (Sistema de Agendamento Eletrônico) que permite ao gestor visualizar a próxima data disponível para agendar determinado serviço, o que ajuda na informação precisa e ágil prestada ao segurado.

A Agenda - PM (Perícia Médica) também é outra ferramenta que tem apenas um mês de funcionamento. Antes, o segurado que tivesse pendência administrativa, como falta de documentos ou exames a apresentar, era encaminhado ao médico perito, que não poderia examiná-lo sem que a pendência fosse resolvida. O segurado era obrigado a voltar ao atendimento no guichê e, posteriormente, ser



Como funciona

A Sala de monitoramento veio com a proposta de agilidade na resolução de problemas no atendimento. Quando ocorre alguma distorção, o chefe da agência recebe, automaticamente, um e-mail para que tome as medidas necessárias a fim de que o atendimento volte à normalidade. Se nenhuma resposta for prestada, o sistema envia outra mensagem, desta vez ao gerente-executivo responsável da região da APS. Em caso de não haver resposta, o próximo contatado é o superintendente regional e, em seguida, a Diretoria de Atendimento do INSS.

As situações atípicas no atendimento são detectadas por meio dos indicadores estabelecidos no plano de ação do INSS de cada ano, que são a base para avaliar o que se enquadra nos padrões de normalidade. Por exemplo, a meta do INSS é que nenhum processo de concessão de benefício fique mais que 45 dias em análise. Quando a agência registra, pelo menos, um processo nessas condições, o gestor da APS é avisado pelo sistema através de e-mail.

atendido pelo médico perito. Agora, a Agenda - PM detecta a pendência antes da realização da perícia. Assim, o servidor da agência liga para o segurado para que este chegue antes e traga os documentos necessários para ser atendido na perícia médica.

Diariamente, a nova ferramenta Retrato da Unidade mostra os indicadores de atendimento, como as senhas emitidas em determinado dia, a quantidade de perícias marcadas, os agendamentos mantidos e a hora em que a agência começou a funcionar.