

# INSS DIGITAL

PERGUNTAS FREQUENTES



INSS   
D I G I T A L

19 DE JULHO DE 2017 V. 1

# INSS DIGITAL

## PERGUNTAS FREQUENTES

### O QUE É O PROJETO INSS DIGITAL?

O INSS Digital é uma nova forma de atendimento no INSS, que consiste na utilização do processo eletrônico, distribuição da demanda mais igualitária entre as unidades e melhoria da interação com os cidadãos.

### QUAL O OBJETIVO PRINCIPAL DO PROJETO?

O objetivo do projeto INSS Digital é implantar a experiência piloto do novo modelo de atendimento em cinco polos de análise por superintendência e em 300 agências, de forma paulatina, até o final deste ano.

A implantação do projeto será realizada em cinco fases, uma a cada mês, e, com base no acompanhamento dos resultados da experiência nas superintendências e gerências-executivas e colaboração dos servidores envolvidos, tanto nas APS (Agência da Previdência Social) quanto nos polos de análise, os fluxos operacionais do projeto serão construídos e aperfeiçoados. E, caso os resultados sejam satisfatórios, em 2018, o INSS Digital será implantado nas demais agências de forma gradual e controlada.

### QUAIS OS RESULTADOS ESPERADOS?

Os principais resultados esperados são: ampliação do número de requerimentos e atendimentos remotos, redução do tempo de agendamento e do tempo de permanência dos segurados nas agências, mitigação das demandas judiciais e maior celeridade na conclusão dos processos em decorrência de uma melhor distribuição da demanda entre as unidades.

## QUAIS AS VANTAGENS DO INSS DIGITAL PARA OS SERVIDORES?

O projeto proporciona para os servidores um ambiente mais tranquilo para a análise de benefícios, com o fortalecimento da utilização da “retaguarda das agências” e dos polos de análise, maior rapidez no despacho de processos com a inexistência de algumas atividades manuais, como carimbar e numerar processos físicos, e a melhoria da infraestrutura e das condições de trabalho dos servidores, como, por exemplo, melhoria do link de internet das agências e polos de análise, e a recomendação para fornecimento de dois monitores para o servidor que atua na análise de benefícios.

O projeto também tende a proporcionar uma redução na demanda presencial nas agências, o que irá gerar um ambiente favorável ao trabalho nas unidades.

## O QUE É ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA (ACT)? COMO SERÁ O CONTROLE SOBRE ESSES ENTES?

Os Acordos de Cooperação Técnica, antigamente conhecidos como convênios, têm sua base legal no Artigo 117 da Lei 8.213/91 e no Artigo 311 do Decreto 3.048/99.

O ACT, normatizado pela Portaria Conjunta nº 1 (DIRAT/DIRBEN), de 12 de maio de 2017, é um acordo firmado entre o INSS e prefeituras, empresas, sindicatos e outras entidades da iniciativa pública ou privada. Em linhas gerais, o ACT permite que as entidades realizem o requerimento a distância para os seus representados. Nesse processo, as entidades efetivam o protocolo, enviam e autenticam a documentação e cumprem eventuais exigências, totalmente pela internet.

Importante destacar que os sistemas utilizados pelo INSS Digital (GET, SAG, GERID) proporcionam uma série de medidas de controle em relação às entidades conveniadas. O cadastro de usuários externos e acesso restrito por login ou certificado digital via GERID, o controle eletrônico da expiração do ACT, o registro das principais atividades no sistema e até mesmo a assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, nos moldes do Anexo VI da Portaria Conjunta nº 1 citada anteriormente, permitem um monitoramento mais apurado dos entes, demonstrando uma clara vantagem sobre o modelo atual em vigência no INSS.

## ALÉM DOS ENTES CONVENIADOS, O SEGURADO TAMBÉM PODE PROTOCOLAR E ACOMPANHAR SEUS REQUERIMENTOS PELA INTERNET?

Sim, atualmente os segurados que protocolaram seus requerimentos em uma das agências da Gex Mossoró podem acompanhar as fases do processo por meio da Central 135. A expectativa é que a mesma ferramenta que é fornecida para as entidades conveniadas, via Meu INSS ([meu.inss.gov.br](http://meu.inss.gov.br)), também seja disponibilizada a qualquer cidadão que deseje protocolar e acompanhar os seus requerimentos pela internet.

## O ATENDIMENTO PRESENCIAL NAS AGÊNCIAS IRÁ ACABAR? COMO SERÃO ATENDIDOS OS SEGURADOS QUE NÃO TÊM CONHECIMENTO OU ACESSO À INTERNET?

O INSS Digital irá ampliar os canais de atendimento e não restringir o acesso aos serviços prestados pelo INSS.

O segurado vai ter a opção de continuar agendando o seu atendimento no INSS como é hoje e o atendimento nas agências continuará, pois é conhecida a diversidade do público do INSS: diferentes condições sociais e faixas etárias.

## O QUE É UM POLO DE ANÁLISE?

É uma central de análise de requerimentos eletrônicos para atendimento essencialmente de processos oriundos de Acordos de Cooperação Técnica. É composto por servidores da região na qual está localizado, ou seja, sem necessidade de pagamento de diárias. O Memorando-Circular Conjunto nº 4 (CGSURE/CGEPI), de 7 de julho de 2017, orienta sobre a estrutura física necessária para o funcionamento dos polos de análise.

Importante destacar, portanto, que um polo de análise não é um grupo de trabalho (GT) para desrepreamento de processos. Enquanto um GT trabalha, muitas vezes, com servidores convocados e atende uma demanda de processos físicos protocolados nas agências, o polo de análise não depende do pagamento de diárias e o seu foco é o atendimento de requerimentos

oriundos dos ACT, que tende, ao longo do tempo, a reduzir a demanda nas agências.

Os polos de análise também proporcionarão o ambiente adequado para a padronização dos procedimentos relativos à análise de benefícios, procurando alcançar, desta forma, mais uniformidade e objetividade na aplicação das normas.

## QUAIS OS SISTEMAS QUE IREI UTILIZAR NO INSS DIGITAL?

O servidor utilizará o sistema Gerenciador de Tarefas (GET) para operacionalizar o INSS Digital.

Para operacionalização dos benefícios e demais serviços, o servidor continuará utilizando os sistemas de benefícios (PRISMA, SIBE, PLENUS, SABI, etc).

Vale mencionar que o Meu INSS utiliza o SAG tanto para realização de agendamentos quanto para os requerimentos realizados pelas entidades conveniadas. Paralelamente, o SAG Gestão é utilizado para configuração das unidades e da capacidade de atendimento dos servidores.

## QUANDO O INSS DIGITAL CHEGA À MINHA AGÊNCIA?

A Administração Central do INSS elencou critérios objetivos para a escolha das primeiras 300 agências que passarão a adotar o fluxo do INSS Digital, tais como link de internet suficiente e agenda atualmente controlada (TMAA). Com base nesses critérios, a superintendência tem autonomia para eleger as agências que irão compor o projeto nesta primeira etapa, por conhecer a sua realidade regional. Caso a sua agência não esteja no rol das 300 agências, possivelmente entrará na segunda expansão que ocorrerá em 2018.

Neste primeiro momento a implantação nas unidades têm o caráter de mapeamento, construção e aperfeiçoamento dos fluxos, avaliação do modelo e discussão sobre as possibilidades de melhoria, isto é, não é um projeto fechado, e sim algo que será construído com base no diálogo com os servidores que atuam nas agências.

## COMO OCORRERÁ A DISTRIBUIÇÃO DAS TAREFAS ENTRE OS SERVIDORES DA AGÊNCIA? EU FICAREI SOBRECARREGADO?

O Gerenciador de Tarefas (GET) possui a funcionalidade de distribuição automática das tarefas dentro da unidade, tornando o fluxo mais impessoal e respeitando as competências e capacidade de atendimento de cada servidor, da mesma forma como é feito hoje com os agendamentos no SAG Gestão. Nesse sentido, o sistema não irá alocar um profissional que não possui condições para atendimento da tarefa.

## COMO OCORRERÁ A DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDA ENTRE AS AGÊNCIAS?

As gerências-executivas, com a devida supervisão de sua superintendência, serão responsáveis por acompanhar e avaliar a demanda em suas unidades e proceder com eventuais transferências manuais de tarefas entre suas unidades, com o intuito de equalizar a relação força de trabalho x demanda. Para as próximas versões do sistema (GET), será desenvolvida a funcionalidade de distribuição automática entre as unidades, inicialmente no âmbito da mesma gerência-executiva, posteriormente, no nível da mesma superintendência e, por fim, nacionalmente.

## QUAL A RELAÇÃO DO INSS DIGITAL COM O TELETRABALHO?

O teletrabalho é um outro projeto do Instituto e não está no escopo do INSS Digital. Entretanto, é possível afirmar que o INSS Digital facilita significativamente a implementação do Teletrabalho no INSS.

Atualmente, as discussões quanto às ações de implantação da experiência piloto do teletrabalho estão sendo tratadas pela Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) e fazem parte das atuais discussões da área para realizar mudanças nas rotinas de trabalho dos servidores. Há um Grupo de Trabalho (Portaria 1009/17) que está discutindo e tratando das implicações e providências para tratar das mudanças citadas.

## QUAL A DIFERENÇA: REQUERIMENTO A DISTÂNCIA X AGENDAMENTO?

Ambos são considerados como “protocolo de requerimento”, uma vez que os direitos são resguardados desde a data do pedido (DER). A diferença seria basicamente quanto à forma de atendimento: o **agendamento** pressupõe necessariamente um atendimento presencial na agência, enquanto o **requerimento a distância** não exige a presença física do segurado, a não ser para uma eventual comprovação.

## O INSS DIGITAL CONTEMPLARÁ A ÁREA MEIO?

Apesar de a área meio não ser o foco do INSS Digital nesse primeiro momento, os sistemas foram todos adaptados para contemplar os setores da área meio, necessitando apenas do cadastro das atividades da área no sistema SAG Gestão o que, por sua vez, pode ser realizado pelas diferentes áreas independentemente do projeto INSS Digital.

Destaca-se que, durante a execução do projeto, gradativamente alguns serviços realizados pela área meio no âmbito das gerências-executivas serão incorporados ao projeto, como, por exemplo, análise de período especial (PPP) e processos encaminhados ao SRD/SAIS para manifestação.

## OS SERVIDORES SERÃO CAPACITADOS?

Sim, o projeto já realizou a capacitação presencial dos primeiros 150 servidores de diferentes regiões do país, que atuarão como multiplicadores do projeto. Na segunda etapa, serão capacitados mais 150 novos servidores. Paralelamente, as superintendências promoverão ações próprias para disseminar o conhecimento.

## A ESTRUTURA FÍSICA SERÁ MELHORADA?

Sim, o link das agências já está sendo monitorado com o intuito de incrementar o circuito das unidades que efetivamente já operam perto do limite. Em relação à estrutura física, o

Memorando-Circular Conjunto nº 4, mencionado anteriormente, orienta sobre a estrutura necessária nos polos de análise. E, no decorrer do projeto, serão planejadas eventuais adequações no layout das agências.

## QUAL SERÁ O PADRÃO DE SINALIZAÇÃO/IDENTIDADE VISUAL DO INSS DIGITAL NOS POLOS DE ANÁLISE E AGÊNCIAS?

O padrão de sinalização visual será o mesmo que é adotado atualmente no Instituto.

## COMO FAÇO PARA SABER MAIS?

Você pode saber mais sobre o projeto INSS Digital acessando a página da Diretoria de Atendimento (DIRAT), no portal interno do INSS ([www-inss](http://www-inss.gov.br)). Nessa página há uma aba com todas as informações e outros materiais relativos ao projeto.

Você também pode procurar sua gerência-executiva ou superintendência para mais informações. Além disso, é possível acessar o Painel de Programas e Projetos ([www-planoacao](http://www-planoacao.gov.br)) ou ainda enviar e-mail para [inssdigital@inss.gov.br](mailto:inssdigital@inss.gov.br).