

INSS

DIGITAL



# INSS DIGITAL



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

Contexto:

- Redução da força de trabalho
- Aumento da demanda
- Alongamento da agenda
- Aumento de demandas judiciais
- Processos represados
- Custo com diárias e passagens elevado

# PILARES



- Acordos de Cooperação Técnica (ACT)
  - Acordo com sindicatos, empresas, prefeituras, Estados entre outros.
- Requerimento eletrônico
  - Decreto 8.539/15
- Canal de comunicação remota
  - Email, Central 135 e Meu INSS

# ACT



## Acordos de Cooperação Técnica

Parceria com Entidades, visando a melhoria do atendimento aos seus representados, proporcionando condições para que possam ter seus direitos reconhecidos remotamente, diminuindo a necessidade de deslocamentos até as Agências da Previdência Social.



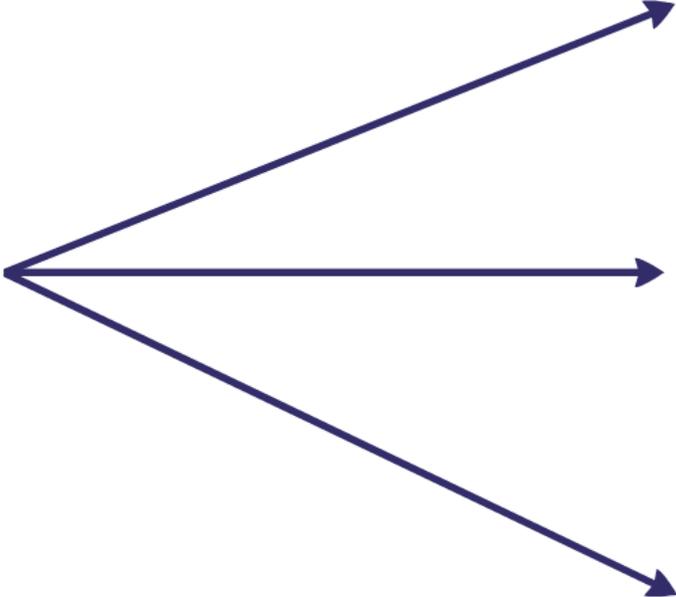
# VANTAGENS PARA O CIDADÃO



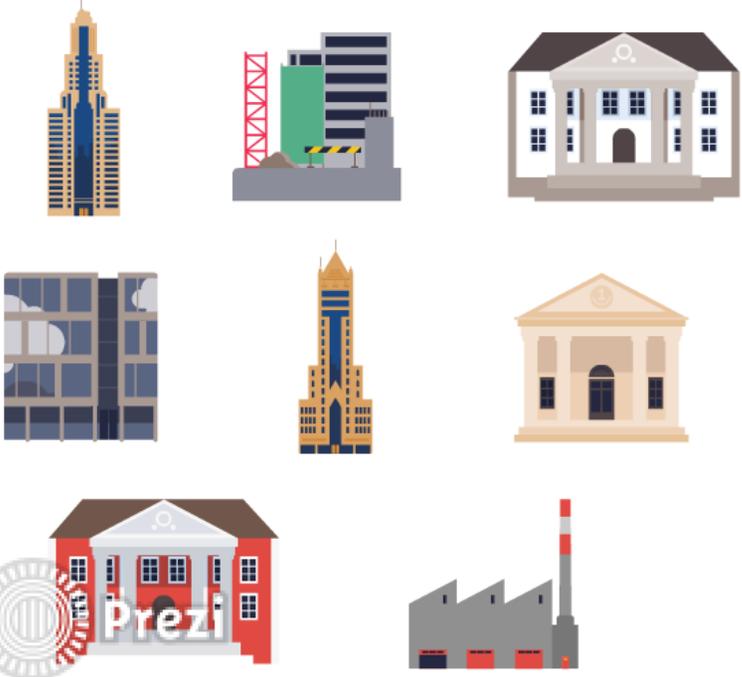
O objetivo desta nova forma de atender é facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços do INSS e promover celeridade, eficiência, economicidade e qualidade no atendimento, por meio de:

- Atendimento especializado
- Comodidade
- Menos burocrático e mais eficiente
- Comunicação online
- Acompanhamento integral do processo

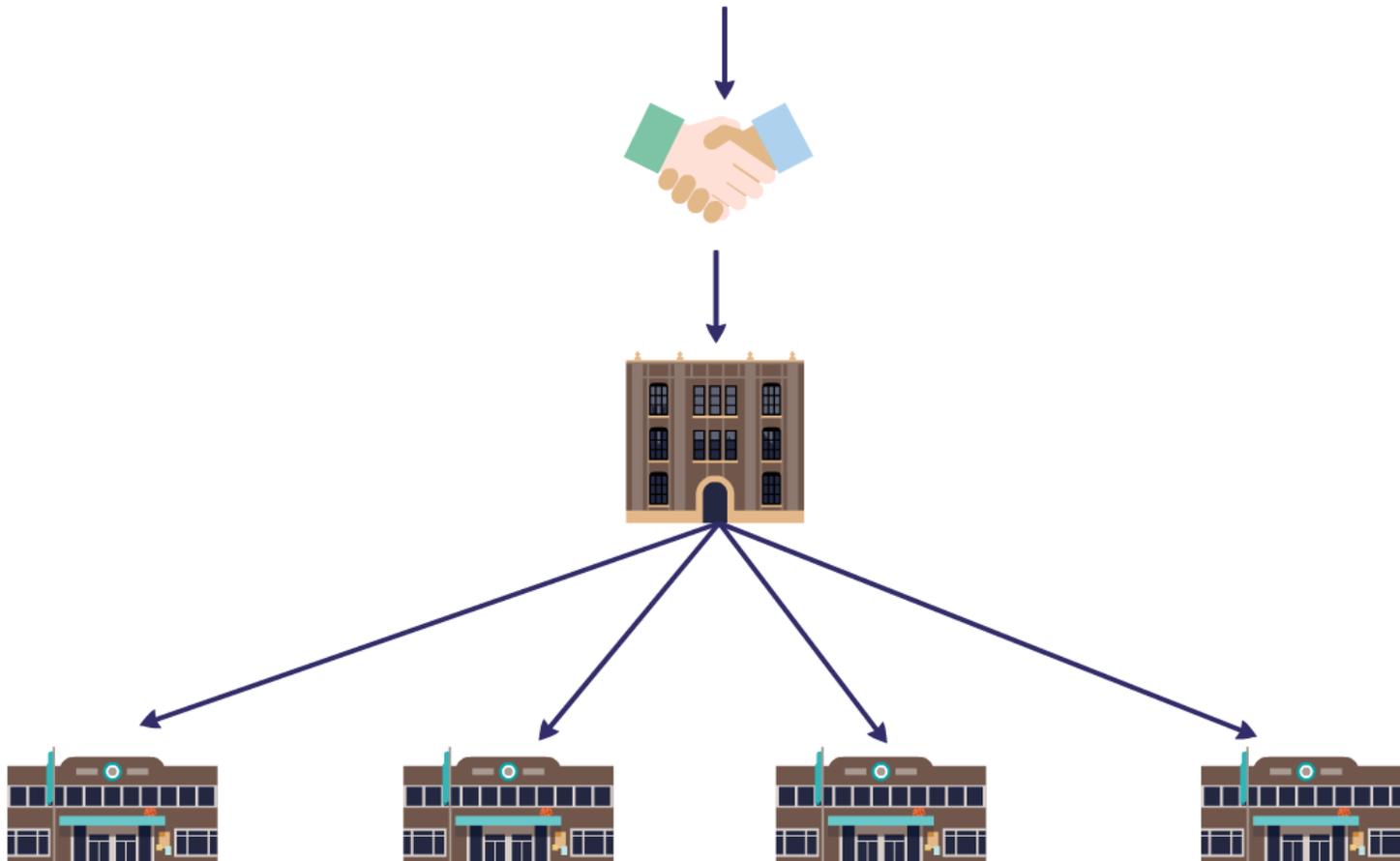
# Hoje



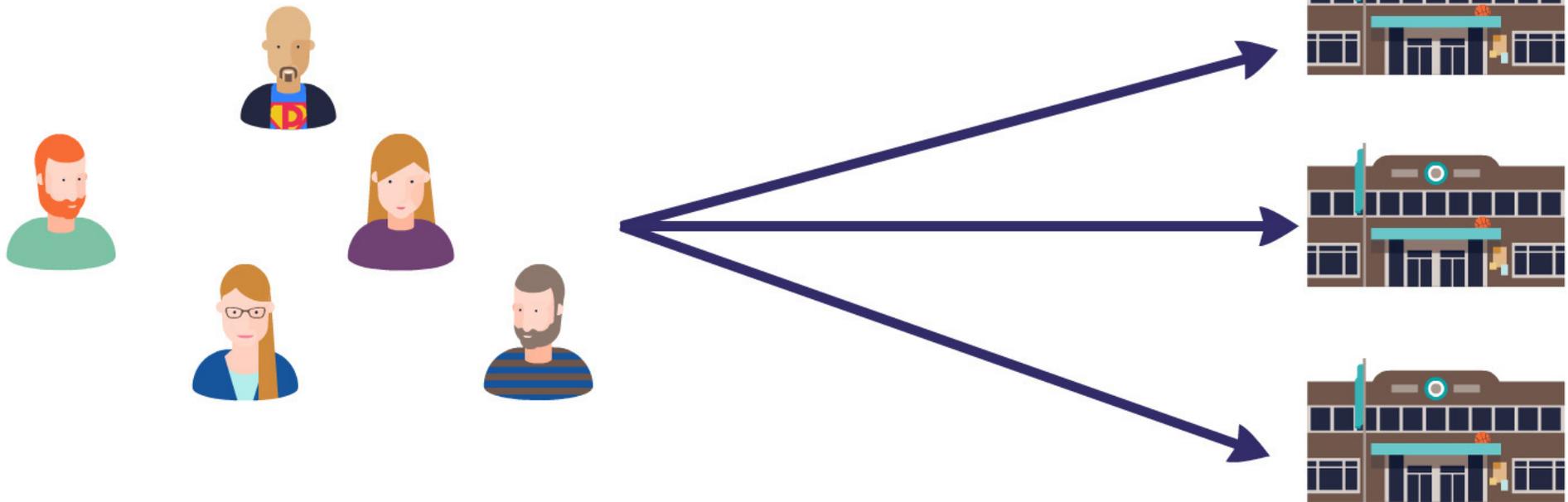
# Projeto



# DISTRIBUIÇÃO DA DEMANDA



# REDUÇÃO DA DEMANDA



# SISTEMAS



- MEU INSS
  - Canal de contato com o cidadão
- Sistema de agendamento (SAG)  
Canal de contato com de Entidades
- Gerenciador de tarefas (GET)
  - Protocolo e gestão de atividades internas



# ETAPAS DO PROJETO



- Guia Prático
- Capacitação
- Expansão
- Resultados

Objetivo geral: Realizar experiências-piloto em 5 polos de atendimento por Superintendência Regional e 300 Agências da Previdência Social.

# APS Mossoró



Prova de Conceito realizada de 01/2017 - 06/2017

- Redução no tempo de espera do agendamento  
De 42 para 1 dia
- Redução do tempo de permanência na Agência  
De 120 para 30 minutos
- Tempo de Conclusão de Benefício  
De 81 para 13 dias
- Redução do custo de pagamento de correção monetária  
De R\$ 52.321,82 para R\$14.383,43 (- 78%)

Distribuição da demanda entre as unidades





# RESULTADOS

- Ampliação do volume de requerimentos
- Ampliação do volume de atendimentos remotos
- Redução do Tempo de Espera do Agendamento
- Redução do Tempo de Espera do Atendimento
- Celeridade na conclusão de processos
- Mitigação das demandas judiciais



# POTENCIAL DE ECONOMIA

- Pagamento de correção monetária
- Custos de impressão
- Diárias e passagens
- Armazenamento de documentos físicos

INSS

DIGITAL

