



Mapeamento das Atividades das Áreas de Atuação do RPPS



DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Londrina, 01 de junho de 2021

I - DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Foram realizadas 03 reuniões e 02 oficinas com a presença da equipe de gestão e operacional, para identificação das áreas prioritárias, identificação dos problemas e o desafio de encontrar soluções para resolução dos mesmos.

A Caixa de Assistência, Aposentadoria e Pensões dos Servidores Municipais de Londrina - CAAPSMML, é responsável pela gestão do Plano de seguridade Social do Servidor Público, desde a publicação da Lei Municipal nº 5.268 de 15 de dezembro de 1.992.

No último Censo Previdenciário, foi constatado que há 13.605 pessoas cadastradas na base de dados e que destes, 9.678 são ativos, 3.321 inativos e 628 pensionistas.

Na estrutura da autarquia, a gestão dos assuntos previdenciários está sob a responsabilidade da Diretoria de Previdência por meio de duas gerências: Gerência de Benefícios e Gerência de Estatística e Avaliação. Estas estruturas foram mapeados em 02 (duas) oficinas realizadas com servidores para identificar os dados referentes a: serviço ofertado, público atendido, fluxo para a tramitação dos respectivos processos e o produto a ser entregue para o cliente interno e externo.

1. GERÊNCIA DE BENEFÍCIOS

A Gerência de Benefícios é responsável pelo recebimento, instrução e tramitação de requerimentos diversos inerentes à benefícios previdenciários:

- a. **solicitação de informações** sobre: Abono de Permanência e Cálculo para simulação de Aposentadoria;
- b. **orientações** quanto a requerimento de benefícios e alteração dos valores dos benefícios; concessão de benefícios;
- c. **atendimento ao público presencial agendado**(servidores e segurados);
- d. **Controle e instrução de processo** de: aposentadorias (voluntárias, por invalidez, compulsória por idade), de pensão por morte (solicitação de parecer jurídico e elaboração de minuta de decreto), abono de permanência; processo administrativo de perícias médicas para aposentadoria por incapacidade laborativa e para dependente inválido;
- e. **gestão da Folha de Pagamento** (cálculos, empenho, envio de arquivos para pagamento, correções);
- f. **gestão de senhas** de acesso dos segurados aos sistemas;
- g. **inserção de dados** nos sistemas DIRF, SIAP/TCE, E-Social; Emissão de documentos sobre isenção de Imposto de Renda e isenção de previdência; atendimento de demandas externos (ofícios judiciais, contencioso da Procuradoria Geral do Município, questionamentos da Ouvidoria, questionamentos da Corregedoria Geral do Município); conferência da lista de falecidos;
- h. **Revisão de benefícios** (em razão da alteração da lei ou por decisão judicial);

Caixa de Assistência, Aposentadoria e Pensões dos Servidores Municipais de Londrina

- i. **Perícia médica** (Perícia de Avaliação de incapacidade laborativa dos segurados ou de seus dependentes); **emissão de arquivos mensais para consignet** (informações sobre consignações).

Esta gerência conta hoje com a gerente, 05 servidores de carreira e 01 estagiário para realizar os procedimentos necessários. Neste contexto, foi identificado as seguintes fragilidades:

- a. a equipe não dispõe de **conhecimento acerca das novos procedimentos** trazidos pela legislação em vigência, uma vez que a última alteração ocorreu em 28/12/2020 com a publicação da Lei municipal nº 13.192 e até a presente data não foi disponibilizado capacitação ou instrução para operacionalização das respectivas alterações;
- b. **sobrecarga de atividades** para servidore(a)s (apenas uma servidora tem conhecimento e realiza todos os procedimentos referentes a Folha de pagamento quase que manualmente e, apenas uma servidora tem conhecimento e realiza os procedimentos de revisão dos benefícios e também com relação a perícia médica) e esta situação pode gerar a interrupção do trabalho caso as respectivas servidoras se ausentem do trabalho. Além disso, com este quadro de servidores, não há possibilidade de sair para capacitação, pois isso significará a interrupção da realização das respectivas atividades;
- c. **lentidão e retrabalho no andamento dos processos** (documentação incompleta, informação incompleta ou incorreta, dificuldade para cumprimento de prazos, diversidade de entendimento sobre determinados procedimentos e assuntos gerando dúvidas no atendimento);
- d. **computadores obsoletos** (dificuldade de gerar Folha de Pagamento, inclusão de dados nos sistemas de outros órgãos);
- e. **inexistência de processo SEI específico** (está utilizando o processo SEI de outros órgãos dificultando a organização dos processos e a garantia do sigilo necessário em conformidade a legislação em vigência);
- f. **dificuldade de acessar informações** sobre nascimentos, mortes e vínculo trabalhista dos segurados para atualização dos cadastros e demais procedimentos;
- g. há aparelho de **ar condicionado com problemas** na sala, no entanto não está funcionando.

Para melhorar, potencializar e qualificar o processo de trabalho na Gerência de Benefícios, serão necessárias a tomada das seguintes providências:

- a. **disponibilizar a cartilha da Previdência** atualizada conforme previsto na Lei municipal nº 13.192 de 28/12/2020, o manual de procedimentos e as capacitações para 100% da equipe;
- b. **ampliar a equipe**, com pessoal com conhecimento básico sobre previdência, motivado e pró ativo, com vontade de ser servidor público em sentido estrito;
- c. **estabelecer fluxos e criar o manual de procedimentos**, específico para tramitação dos processos na Gerência de Benefícios e uniformizar os procedimentos eletronicamente;

- d. **adquirir e instalar 08 (oito) computadores** com configuração adequada para atender as necessidades do setor (gerar folha de pagamento e operar sistemas de outros órgãos);
- e. **implantação do processo SEI da Previdência**, para gerenciamento, controle de acesso e gestão do trâmite de documentos e processos restritos e sigilosos na Gerência de Benefícios;
- f. **contratar e conveniar** com órgãos que administram o Cadastro nacional de Informações Sociais-CNIS e Sistema Nacional de Informações de registro Civil-SIRC, para realizar consulta sobre nascimentos, mortes e vínculos empregatícios;
- g. **consertar o aparelho de ar condicionado**;
- h. **promover capacitação** da equipe sobre E-Social e temas para atualização das legislações em vigência;
- i. manualizar os fluxos e **procedimentos das atividades realizadas na Gerência de Benefícios**.

Quanto aos riscos nesta Gerência foram identificadas as seguintes situações:

- a. dificultar ou bloquear o sistema gerar a folha de pagamento;
- b. interromper as atividades do setor, caso alguém venha a se ausentar, bem como a participação dos servidor nos eventos de capacitação pela ausência de possibilidade de substituição do servidor;
- c. gerar descontinuidade na atividade de revisão dos processos; gerar pagamentos errados, por falta de conhecimento, causando danos ao erário ou para o segurado;
- d. comprometer a base do cálculo atuarial;

2. GERÊNCIA DE ESTATÍSTICA E AVALIAÇÃO

A Gerência de Estatística e Avaliação é responsável pela gestão da base de dados dos segurados, controle, arquivamento e guarda de documentos dos processos, inclusive para fins de prestação de contas para outros órgãos e outros Entes. Internamento realiza as seguintes atividades:

- a. a compensação previdenciária entre RPPS;
- b. a compensação entre CAAPSML e INSS (RO e RI);
- c. o registro de dados cadastrais dos segurados;
- d. a geração de relatórios de bases de contribuições de servidores à Gerência Financeira;
- e. compilamento de dados para o atuário;
- f. controle/ofícios de recolhimentos dos contribuintes facultativos e cedidos;
- g. tramitação de processos administrativos previdenciários;
- h. controle, arquivamento e guarda de processos físicos previdenciários;
- i. inserção de dados nos sistemas operados pelo setor;
- j. atendimento aos segurados (agendamento, eletronicamente).

Externamente realiza as seguintes atividades com outros órgãos:

- a. recebimento de informações do INSS para compensação previdenciária;
- b. registro (no sistema de previdência) de tempo de serviço constante nas CTPS's dos servidores ativos;
- c. efetua o envio de dados de todos os processos de aposentadoria, pensões e revisões ao Tribunal de Contas do Estado do Paraná;
- d. promove as respostas das diligências do Tribunal de Contas no sistema SGA, E-contas e SIAP;
- e. produz respostas e suporte à Procuradoria Geral do Município (processos judiciais);
- f. viabiliza suporte e envio de providências inerentes aos processos de benefícios tramitando junto ao Tribunal de Contas à Secretaria de Governo;
- g. emite e encaminha respostas e dados à Controladoria Geral do Município;
- h. efetua a emissão de Certidões e Declarações;
- i. efetua a emissão de Relação de Contribuições Previdenciárias;
- j. realiza os esclarecimentos previdenciários aos órgãos da Prefeitura;
- k. realiza a verificação de falecimentos de segurados no SISOB/ACESF no COMPREV;
- l. realiza o atendimento aos responsáveis/procuradores de ex-segurados que solicitam informações e documentos;
- m. presta esclarecimentos previdenciários à Câmara Municipal;
- n. coordena a realização do Censo previdenciário.

Esta gerência conta hoje com o gerente, 05 servidores de carreira e 01 estagiário para realizar os procedimentos necessários. Neste contexto, foi identificado as seguintes fragilidades:

- a. a equipe **não dispõe de condições para acessar as capacitações** necessárias para aprimoramento do conhecimento, uma vez que isso poderá significar a interrupção do trabalho e poderá acarretar prejuízos ao erário por descumprimento de prazos;
- b. **sobrecarga de atividades** para alguns servidores que dispõe de conhecimento (o servidor precisa ter conhecimentos específicos e também a pró atividade para buscar conhecimentos, compreender e gerar as respostas assertivas para as questões oriundas dos diversos órgãos);
- c. os **computadores estão obsoletos** para operar os Sistemas obrigatórios da RPPS utilizados atualmente, gerando lentidão nas respostas dos procedimentos realizados;
- d. **inexistência de processo SEI específico/próprio** (está utilizando o processo SEI de outros órgãos dificultando a organização dos processos e a garantia do sigilo necessário em conformidade a legislação em vigência, pois o setor tramita documentos pessoais de segurados);
- e. **Sistema da Previdência em uso está obsoleto** e há a necessidade de implantar Sistemas da Previdência em conformidade as orientações da Secretaria da Previdência;
- f. não há um **banco de dados** para a guarda dos documentos e processos eletronicamente recebidos e, o arquivo dos processos físicos necessita de espaço adequado conforme as recomendações legais em vigência;

Caixa de Assistência, Aposentadoria e Pensões dos Servidores Municipais de Londrina

- g. há aparelho de **ar condicionado com problemas** na sala, no entanto não está funcionando;

Para melhorar, potencializar e qualificar o processo de trabalho na Gerência de Estatística e Avaliação, serão necessárias a tomada das seguintes providências:

- a. **Compor a equipe da Gerência de Estatística e Avaliação com servidores capacitados** (conhecimento e habilidades específicas na área previdenciária) para garantir a permanência dos mesmos para operacionalizar as atividades exigidas;
- b. **promover a capacitação da equipe** sobre E-Social e Compensação em regime de urgência e posteriormente sobre outros assuntos afetos a área;
- c. **adquirir e substituir 4 (quatro) computadores**, com configuração compatível com os Sistemas da compatíveis com os sistemas da TCE, Secretaria da Previdência – GESCON e ASPREV, em substituição do próprio sistema de previdência da CAAPSMML;
- d. **implantar o processo SEI específico**, para gerenciamento, controle de acesso e gestão da tramitação de processos e documentos restritos e sigilosos e emissão de certidões e declarações na Gerência de Estatística e Avaliação;
- e. **contratar e ou conveniar** com órgãos que administram o GESCON, ASPREV, Cadastro nacional de Informações Sociais-CNIS e Sistema Nacional de Informações de registro Civil- SIRC, para realizar consulta sobre nascimentos, mortes e vínculos empregatícios;
- f. **implantar e estruturar banco de dados exclusivo da RPPS** e para realizar o backup dos dados para garantir a integridade das informações e documentos dos segurados. Há a necessidade de planejar a viabilização das digitalizações mediante designação de uma pessoa específica e espaço adequado, devido a questão do sigilo;
- g. **realizar o conserto o aparelho e o sistema de ar condicionado** para seu pleno funcionamento;
- h. manualizar o fluxo e os procedimentos das atividades realizados na Gerência de estatística e Avaliação.

Os riscos identificados nesta Gerência referem-se a:

- a. descumprir os prazos para emissão de respostas para os processos a serem enviados para órgãos da Prefeitura; Tribunal de Conta do Estado; Secretaria da Previdência, INSS, etc.;
- b. Interromper as atividades do setor, caso alguém venha a se ausentar do trabalho, inclusive quando houver a participação dos servidor nos eventos de capacitação, pela ausência de possibilidade de substituição do servidor;
- c. gerar atraso ou impedir a tramitação de processos, podendo causar danos ao erário ou para o segurado; gerar respostas inadequadas aos processos;
- d. paralisar o envio de dados aos Órgãos devido aos equipamentos e softwares obsoletos;
- e. ocorrer perda de informações e documentos dos segurados;

II – CONCLUSÃO

Analisando os fatos identificados nas oficinas realizadas com as respectivas equipes, destacamos os aspectos relevantes que se referem ao patrimônio da Caixa de Assistência, Aposentadoria e Pensões dos Servidores Municipais de Londrina – CAAPSML, e que necessitam de providências por parte do Gestor do RPPS para garantir o pleno funcionamento.

É importante ressaltar que o resultado das discussões em 2 oficinas com servidores das duas Unidades prioritárias e em 03 reuniões com o Superintendente, Assessores, Diretores e Gerentes, resultou na elaboração do Plano de trabalho a ser executado para fins de obtenção da certificação da CAAPSML no nível 1 do Programa PRÓ-GESTÃO.

Foi identificado que para ocorrer a modernização e a qualificação da gestão e atendimento da CAAPSML, faz-se necessário realizar o reordenamento estrutural em termos de gestão de pessoas, aquisição de equipamentos de informática, aquisição de sistemas específicos do RPPS, implantação de processos eletrônicos, organização e modernização do layout do site, capacitação e formação da equipe, manualização dos serviços e a socialização de informações para os segurados e a sociedade.

Desta forma, no que se refere a gestão de pessoas, há a necessidade de efetivar as seguintes providências:

- a) criar função específica na área da previdência (carreira) para garantir a permanência de servidores capacitados e com experiência para operacionalizar as atividades e investir em capacitações principalmente nas duas gerências (Benefícios e GEA).
- b) compor as equipes das Gerências da Diretoria da Previdência – Gerência de Benefícios e Gerência de estatística e Avaliação com servidores capacitados e com experiência para operacionalizar as atividades afetas a área.

No que se refere ao nível de conhecimento da equipe, constatou a necessidade de aprimoramento do conhecimento, padronizando as informações para que seja ofertado serviços que efetivamente atenda as necessidades do público. Além de qualificar o conhecimento da equipe, faz-se necessário também, orientar e formar os segurados e informar a sociedade como um todo sobre os serviços prestados pela CAAPSML. Desta forma, faz, se necessário efetivar as seguintes providências:

- a) Elaborar e executar Plano de Capacitação das equipes de gestão, servidores, colaboradores, conselheiros e os segurados;
- b) Capacitar 100% dos servidores da CAAPSML;
- c) Adequar o layout da página do site da CAAPSML e publicar todos os dados obrigatórios previstos no Programa de Certificação PRÓ-GESTÃO
- d) Publicar as cartilhas, manuais de procedimentos e fluxos;
- e) Tornar público o Código de Ética da CAAPSML;
- f) Tornar público a Política de Segurança da Informação da CAAPSML

No que se refere a questão da transparência para efetivação do Controle interno e controle social, faz-se necessário reestruturar o site da CAAPSML, para que os segurados, seus dependentes e a sociedade consigam visualizar, compreender o que a CAAPSML vem realizando e conhecer os resultados alcançados com o serviço prestado.

- a) Implantar novo layout no site da CAAPSML, para facilitar o acesso às informações gerais, sobre eventos, documentos, dados e sistemas;
- b) Publicar todos os documentos previstos no manual do Programa PRÓ-GESTÃO;
- c) Publicar informações quanto a investimentos, orçamentos e o financeiro da CAAPSML/Previdência;
- d) Publicar o estudo atuarial e o cenário para a sustentabilidade para atender a finalidade da CAAPSML/Previdência;
- e) Motivar os segurados a acompanhar a gestão e os resultados alcançados pela RPPS;
- f) Motivar os segurados a participar dos eventos promovidos pela RPPS;
- g) Possibilitar condições para o efetivo Controle Interno e Controle social.

Quanto aos bens materiais permanentes e equipamentos, foi identificado a necessidade de resolver os problemas causados devido aos uso de computadores obsoletos que não conseguem responder as demandas atuais em termos de operacionalização dos sistemas externos e a capacidade de armazenamento de dados. Faz-se necessário efetivar as seguintes providências:

- a) Implantar o processo eletrônico – Sistema SEI para registro de requerimentos, procedimentos, informações e documentos de forma digitalizado;
- b) Adquirir de 12 computadores novos com configuração adequado para operacionalização dos Sistemas previdenciários;
- a) Adquirir Sistemas, imprescindível para operacionalização do RPPS, conforme previsão legal e orientações dos Órgãos do âmbito estadual e Federal (GESCON, ASPREV, CNIS, SIRC, etc);
- c) Espaço físico para o funcionamento adequado das Gerências – Benefícios e de Estatística e Avaliação;
- d) Equipar os setores atendendo as necessidades e especificidades dos setores que são responsáveis pela operacionalização do RPPS, para o pleno funcionamento;
- e) Implantar banco de dados da RPPS e planejar a digitalização dos arquivos físicos para guarda das informações e documentos preservando a integridade dos mesmos;
- f) Realizar o conserto e manutenção dos equipamentos de ar condicionado destes setores, assegurando preservar a saúde do trabalhador.

É fundamental que todos os envolvidos direta ou indiretamente como servidore(a)s, segurado(a)s e órgãos de controle, compreendam que é necessário cuidar e investir no RPPS-CAAPSML, pois, é a única forma de **garantir a sustentabilidade da RPPS e honrar o compromisso que justifica a finalidade da CAAPSML.**