

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM NEGOCIAÇÃO COLETIVA**

Regina Beatriz Floriano da Silva

**JORNADA DE TRABALHO DE 40 HORAS, NO INSTITUTO NACIONAL
DO SEGURO SOCIAL INSS, GERÊNCIA EXECUTIVA PORTO ALEGRE.
É POSSÍVEL NEGOCIAÇÃO COLETIVA?**

**Porto Alegre
2010**

Regina Beatriz Floriano da Silva

**JORNADA DE TRABALHO DE 40 HORAS, NO INSTITUTO NACIONAL
DO SEGURO SOCIAL INSS, GERÊNCIA EXECUTIVA PORTO ALEGRE.
É POSSÍVEL NEGOCIAÇÃO COLETIVA?**

**Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado
ao Curso de Especialização em Negociação
Coletiva – modalidade a distância da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul,
como requisito para a obtenção do título de
especialista.**

Orientadora: Professora Doutora: Mariana Baldi

**Porto Alegre
2010**

Regina Beatriz Floriano da Silva

**JORNADA DE TRABALHO DE 40 HORAS, NO INSTITUTO NACIONAL
DO SEGURO SOCIAL INSS, GERÊNCIA EXECUTIVA PORTO ALEGRE.
É POSSÍVEL NEGOCIAÇÃO COLETIVA?**

**Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado
ao Curso de Especialização em Negociação
Coletiva – modalidade a distância da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul,
como requisito para a obtenção do título de
especialista.**

Aprovado em 02 de Dezembro de 2010.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Paulo Motta

Prof. Dr. Sidinei Rocha de Oliveira

Dedico este trabalho ao meu filho Humberto.

AGRADECIMENTOS

Ao Ministério do Planejamento pela oportunidade de retornar aos estudos numa Universidade como a UFRGS e por pertencer à primeira turma da América Latina a discutir um tema de grande relevância, como negociação coletiva no serviço público.

Ao mano Gilberto e a minha mãe Clodomira pelo apoio e paciência.

À Gerente Executiva do INSS Porto Alegre, chefe, amiga e comadre, grande incentivadora em todo o decorrer no curso e na vida.

Aos colegas da Divisão de Benefício da Gerência Executiva Porto Alegre, em especial ao Alex Sandro Brião, pelo assessoramento jurídico e Ivan Tesch da Silveira, pela memória dos fatos passados, da história do Sindicato e da categoria.

Aos colegas do Serviço de Atendimento da Gerência Porto Alegre.

As colegas do SIAS, em especial, a Maria Cristina.

A todos os valorosos colegas das Agências da Previdência Social Gerência Porto Alegre, razão da existência do presente trabalho.

Na pessoa da querida e competente tutora orientadora Márcia de Souza Medeiros, pelo incentivo e disponibilidade agradecer a todos os tutores do curso.

RESUMO

O presente trabalho busca levantar os reflexos do aumento da jornada de trabalho de 30 para 40 horas semanais, dos previdenciários, que exercem suas funções, nas Agências da Previdência Social, sob a jurisdição da Gerência Executiva Porto Alegre, a qual engloba, além do Município de Porto Alegre, os Municípios de Alvorada e Viamão, num total de dez Agências da Previdência Social. Assim, na suposição de que haja reflexos sobre a saúde dos servidores e seu desempenho, pesquisou-se dados relativos a afastamentos por licença saúde e indicadores de desempenho. Devido à importância da negociação coletiva, como via de resolução de questões relativas às relações de trabalho, no setor público, pretende-se que o aspecto jornada de trabalho seja rediscutido, através desse dispositivo. Com a sistematização das informações acima mencionadas, ainda que resumidas a uma única Gerência Executiva do Instituto Nacional de Seguro Social – INSS, pretende-se oferecer fundamentos à retomada das tratativas, em fórum amplo e com abrangência federal. Entende-se que os dados compilados relativamente à Gerência Executiva Porto Alegre indicam eventos que, possivelmente, tenham similares no conjunto das Gerências, visto que o serviço prestado é equivalente, assim como o aumento na jornada compreende todos os servidores do INSS, nacionalmente considerados.

Palavras-chave: Jornada de trabalho. Qualidade de vida no trabalho. Negociação coletiva no serviço público.

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify the effects of increasing the workload from 30 to 40 weekly hours at the Brazilian National Institute of Social Security (INSS). The study object covers the ten Social Security Units under the jurisdiction of the Executive Administration of Porto Alegre, which comprises the cities of Porto Alegre, Alvorada and Viamão. Hence, supposing that there would be effects on the workers' health and their performance, a survey was performed on data concerning sickness leaves and performance indicators. Taking into consideration the importance of collective negotiation as a means to solve occupational issues in the public sector, it is suggested that the work-hours aspect be reconsidered through this device. The systematization of the aforementioned information, though considering exclusively one Executive Management of the INSS, it is expected that this study will provide the necessary support to resume the negotiations in a wide forum with federal coverage. The compilation of data concerning the Executive Management of Porto Alegre shows that similar situations are likely to occur in the group of Managements, considering that the referred service is comparable and that the increase in work hours concerns all INSS workers at the national level.

Keywords: Work hours. Quality of life at work. Collective negotiation in public services.

LISTA DE TABELAS, GRÁFICOS E QUADROS

Tabela 1 - Frequência do número de afastamentos por mês de ocorrência	36
Tabela 2 - Frequência do Número de dias afastados por perícia.....	37
Tabela 3 – Sexo	40
Tabela 4 - Classificação conforme o CID	42
Tabela 5 – Nº de dias afastados, segundo o CID.....	43
Tabela 6 - Transtornos mentais.....	44
Tabela 7 - Tempo de Serviço no INSS.....	44
Tabela 8 - Faixa etária	45
Tabela 9 – Local de lotação - junho 2009	46
Gráfico 1- Prevalência das principais categorias segundo as queixas ocupacionais do servidor.....	41
Gráfico 2 - Prevalência das principais categorias segundo as expectativas ocupacionais do servidor.....	45
Gráfico 3 - Prevalência das principais categorias segundo as queixas ocupacionais do servidor.....	47
Gráfico 4 - Prevalência das principais categorias segundo as expectativas ocupacionais do servidor.....	48
Quadro 1 - Análise dos Indicadores de Desempenho	50
Quadro 2 - Análise dos Indicadores de Desempenho APS Azenha.....	51
Quadro 3 - Análise dos Indicadores de Desempenho APS Centro	52
Quadro 4 - Análise dos Indicadores de Desempenho APS BI	54

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 NEGOCIAÇÃO COLETIVA E JORNADA DE TRABALHO	12
1.1 NEGOCIAÇÃO COLETIVA	12
1.2. JORNADA DE TRABALHO	18
2 O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL, INSS E A LUTA PELA JORNADA DE 30 HORAS	24
2.1 A LUTA PELA JORNADA DE 30 HORAS.....	25
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	33
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	35
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	57
REFERÊNCIAS	62
ANEXOS	64
1 MAPA ESTRATÉGICO.....	64
2 INDICADORES DE DESEMPENHO	666
3 OUVIDORIA–GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL.....	777
4 AUTORIZAÇÃO.....	79

INTRODUÇÃO

Neste trabalho, busca-se analisar os reflexos da implantação da jornada de trabalho de 40 horas semanais, nos servidores do INSS, Gerência Porto Alegre. Assim, nosso objetivo geral é o de levantar dados relativos a tais reflexos, através da análise de dados oficiais.

São objetivos específicos:

- a) Comparar os índices de produtividade, previstos no Plano de Ação 2010, com os atuais;
- b) Verificar possíveis variações no número de afastamentos por licença-saúde.

A Previdência Social tem sob sua responsabilidade, a proteção ao trabalhador, pela concessão da Aposentadoria por tempo de Contribuição e Aposentadoria por Idade, amparando a velhice; quando a capacidade de trabalho cessa, de forma temporária ou definitiva; através do Auxílio-Doença ou Aposentadoria por Invalidez; proteção à família do trabalhador, na sua ausência, através da Pensão Por Morte; Auxílio-Reclusão; como, também, proteção à infância, com a concessão do salário maternidade.

Também cabe à Previdência Social, o amparo ao deficiente e ao idoso, benefícios assistenciais, que são responsabilidade do Ministério do Desenvolvimento Social- MDS, para aqueles não são segurados da Previdência Social e que estão em vulnerabilidade social, de acordo com o art.203, da Constituição Federal de 1988.

Considerando-se que um grande contingente de trabalhadores, no Brasil, mais de 39 milhões, têm suas vidas afetadas pela Previdência Social, toda a concepção de Estado e suas mudanças interferem, diretamente, na Previdência, repercutindo no processo de trabalho. Estas transformações interferem, também, nas relações de trabalho dos servidores públicos federais do INSS. Os dados estão disponíveis no site da previdência Social.

A problemática da redução da jornada de trabalho é histórica, na luta dos trabalhadores e o presente trabalho pretende demonstrar que esta questão não está sendo, devidamente, compreendida, pelas autoridades que detêm o poder de

decisão junto ao INSS e, em consequência, não está tendo os encaminhamentos mais adequados.

O sindicato dos previdenciários não está conseguindo ser o interlocutor dessa questão junto ao governo e à sociedade, pois ficou, extremamente, desgastado e enfraquecido, com a derrota da greve de junho de 2009, na qual o eixo principal foi a manutenção da jornada de trabalho de 30 horas. Assunto que será tratado, ao longo do presente trabalho.

Considera-se que seja importante, para a categoria dos previdenciários, a construção de uma saída negociada, através da qual, todos os envolvidos possam sentar-se e discutir, a exemplo de outros órgãos do Governo Federal, que já construíram um caminho para o impasse relativo à jornada de trabalho, como é o caso da Receita Federal do Brasil, do Ministério Público Federal e a Defensoria Pública. Recentemente, o Ministro de Estado do Trabalho e Emprego editou a Portaria 1631 de 15/07/2010, autorizando, para o Estado de Minas Gerais, que os servidores efetivos, lotados no Setor de Identificação e Registro Profissional e no Setor do Seguro-Desemprego e do Abono Salarial, cumpram jornada de trabalho de seis horas diárias.

Para que a negociação entre INSS e Ministério de Orçamento e Gestão, MPOG seja retomada, um elemento importante a considerar-se são os reflexos da implementação da jornada de trabalho de 40 horas semanais, sobre a categoria dos previdenciários, objeto desse estudo. Optou-se, para tanto, por levantar duas modalidades de dados: afastamentos por licença saúde e indicadores de desempenho, de modo a verificar como a mudança de jornada impactou a saúde dos servidores e o seu desempenho.

Note-se que os dados da queda dos índices estabelecidos como meta, no Plano de Ação 2010 e o aumento de afastamentos dos servidores, principalmente, nos grandes centros, estão sendo discutidos e debatidos pelos gestores do INSS, sem a participação, dos servidores e sua representação sindical, assim como da sociedade.

As partes que compõem a pesquisa são as que se seguem.

Na revisão teórica, são abordados autores que refletem sobre negociação coletiva e jornada de trabalho. Passa-se, depois, à contextualização, apresentando o INSS e a luta pela redução da jornada de trabalho e manutenção das 30 horas

semanais, de parte de seus servidores. A seguir analisa-se os resultados obtidos a partir da pesquisa bibliográfica e documental realizada, incluindo os indicadores de desempenho e o mapa estratégico da organização. Por fim, nas considerações finais, propõe-se que a pesquisa contribua para o debate do tema jornada de trabalho e venha a subsidiar pauta futura, em processo de negociação coletiva referente à jornada de trabalho dos servidores do INSS.

1 NEGOCIAÇÃO COLETIVA E JORNADA DE TRABALHO

Nesse capítulo, serão abordados conceitos importantes, para a compreensão da temática dessa pesquisa: negociação coletiva e jornada de trabalho.

1.1 NEGOCIAÇÃO COLETIVA

A negociação coletiva, tanto na esfera pública como na privada, é uma das faces mediante as quais se revela a autonomia da vontade coletiva, fundamento onde se legitimam os mecanismos disponíveis aos trabalhadores, para intervenção nas questões referentes à relação de trabalho. Carrasco (2007) refere que a autonomia da vontade coletiva é um princípio superior, no qual se fundamenta a fonte negocial, através da liberdade sindical e do exercício do direito de greve. Para o autor, a sindicalização, a greve e a negociação coletiva são interdependentes e, intrinsecamente, vinculadas.

De outra parte, a negociação é uma prática que expressa relações de poder entre os atores sociais, sendo um procedimento de solução de conflitos bastante disseminado nas sociedades contemporâneas, viabilizado pela existência das instituições de representação de interesses, entre elas, os partidos políticos, sindicatos, o parlamento e demais formas associativas (ISP-Brasil, 2008).

Demari (2006), no trabalho A Possibilidade da Negociação Coletiva entre Servidores Públicos e o Estado, enfatiza que grande parte da doutrina brasileira sustenta a impossibilidade jurídica de realização de acordos coletivos, entre servidores públicos e Estado, elencando três aspectos:

1 - Vinculação da atuação da Administração Pública ao Princípio da Legalidade e ao Princípio da Reserva Legal, a Administração não dispõe do mínimo poder decisório nas questões que regulam a relação laboral com seus servidores;

2 - O Estado não dispõe dos interesses que representa, pois age em nome do interesse público;

3 - Também não dispõe dos mecanismos necessários, ao cumprimento das cláusulas, que têm repercussões financeiras, tendo em vista a vinculação da receita às diretrizes, previamente, estabelecidas no orçamento.

Corroborando Demari (2006), o estudo *Negociação Coletiva no Trabalho no Setor Público*, de Bucci e Fonseca (2010) assinala que a instituição da negociação coletiva, oriunda do direito do trabalho, para servidores públicos, é polêmica entre os especialistas, sendo a tendência pela aplicação de tratamento uniforme, nos âmbitos público e privado.

Caracterizando a complexidade do entendimento da Lei 8112/90, que trata do Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, e ratificando o posicionamento das autoras, trazemos como exemplo a análise sobre a referida lei no parecer da Advocacia Geral da União (AGU), Procuradoria-Geral Federal, no nº 205/2010/DPES/ CGMADM/PFE-INSS, sobre a possibilidade de cedência de uma servidora do INSS, para a Justiça Eleitoral. É dito, no item 8, que a Lei nº 8.112/90 é uma lei denominada “geral”, tal como se extrai do parágrafo 2º do Art. 2º da Lei de Introdução do Código Civil (Decreto-Lei nº 4.657/42), pois tem âmbito normativo amplo e rege as mais diversas situações, no que refere à relação de trabalho do servidor público federal e à administração pública federal. Daí ser chamado de Estatuto.

Bucci e Fonseca (2010) afirmam, ainda, que é através do serviço público que o Estado desempenha as funções essenciais à coletividade e é sob o ponto de vista da coletividade, que deve ser avaliado o desempenho de suas funções. Assim, a produtividade deve ser um pressuposto para o recebimento de incentivo, não devendo ser incorporada ao salário.

Conforme as autoras, a negociação coletiva:

é processo inserido no direito coletivo do trabalho, ramo do direito do trabalho que estuda a dimensão coletiva da relação trabalhista, em seus desdobramentos como a organização sindical, os conflitos coletivos do trabalho e suas formas de solução (BUCCI e FONSECA, 2010, p. 56).

Entretanto, entendem que, na negociação coletiva no setor público, há alguns questionamentos jurídicos, desde a instauração, até a identificação do órgão competente para dirimir controvérsias.

A negociação coletiva, no setor público, começou a ter seus pressupostos admitidos com a Constituição Federal de 1988, ao garantir, no art.37, o direito à livre associação sindical. E, também, com a Lei Federal 8112, de 11/12/1990, que prevê no art.240, que ao servidor fica assegurado, nos termos da Constituição Federal, o direito à livre associação. De todo modo, o que está sendo objeto de discussão, é a possibilidade de celebração de convenção ou acordos coletivos, pois no art.39 daquela Constituição, foi omitido o inciso XXVI, que dispõe quanto ao reconhecimento das convenções e acordos coletivos de trabalho.

Moraes (2006) afirma que, no setor público, não se aplicam as convenções, pois estas são celebradas entre sindicatos e empregadores, sendo que a categoria de empregadores não é aplicável ao setor público. A lei pode estabelecer tratamento diferenciado, tratando-se do Poder Público, porque dispõe de outros instrumentos como a própria lei e o decreto, de modo que os acordos podem ser substituídos por esses instrumentos legais. Entretanto, o autor faz a defesa da negociação coletiva no serviço público e não admite que seja cerceado o estabelecimento da negociação coletiva ente sindicato e poder público.

Bucci e Fonseca (2010) citam José Afonso da Silva (p. 584),

a negociação coletiva é uma das prerrogativas especiais da associação sindical, cabendo aos sindicatos representar, perante autoridades administrativas e judiciárias, os interesses gerais da categoria ou os interesses individuais dos associados e, especialmente, celebrar convenções coletivas de trabalho. Conforme o mesmo autor, há óbices à negociação coletiva no setor público, visto que aos limites postos ao setor privado, devem ser acrescidos aqueles dos princípios da Administração Pública, a indisponibilidade do interesse público e o princípio da legalidade.

O resultado da negociação deverá ser formalizado por instrumento escrito de natureza jurídica contratual que crie, imediatamente, obrigações para as partes. A administração deverá sacramentar o acordo, através de ato normativo, decreto ou lei. Outro óbice seriam os limites estabelecidos nas despesas com pessoal, que não poderão exceder a previsão constante de lei complementar.

No direito do trabalho, quando a negociação coletiva não tem êxito, instaura-se o dissídio coletivo (art.114 da Constituição Federal), regido pelos artigos 856 a 875 da CLT. No âmbito do serviço público, esta aplicação é controvertida, em função do foro competente para o julgamento das questões relativas a servidores públicos.

Carvalho (1991) defende que o foro competente, para julgamento das questões de trabalho, no serviço público, envolvendo trabalhadores e empregadores, é a Justiça do Trabalho, pois o art. 114 da Constituição Federal elenca o que compete a essa instância: processar e julgar ações oriundas da relação de trabalho da administração pública direta e indireta tais como o inciso II, exercício do direito de greve, ações sobre representações sindicais. Entretanto, na tradição jurídica brasileira, os servidores públicos estatutários são tratados de maneira diferenciada e as respectivas questões de trabalho, encaminhadas para a justiça comum.

Nossa posição é a mesma de autora, pois consideramos que o fórum competente para discussão sobre trabalho, é a Justiça de Trabalho. O fato de somente servidores, abrangidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas, CLT, poderem ajuizar dissídios perante a Justiça do Trabalho, desqualifica a questão do trabalho para servidores públicos estatutários.

A relação entre trabalhadores e governo acha-se judicializada e tanto governo como sindicatos têm buscado a via judicial comum, para solucionar os conflitos decorrentes da relação de trabalho, enfraquecendo a representatividade e força dos sindicatos. Exemplifica essa situação, a Medida Cautelar do STJ número 15656-DF (2009) 0111208-5, onde o requerente é o INSS e o requerido, a Federação Nacional de Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social, FENASP. Nessa decisão, além da greve ser considerada ilegal, mesmo antes de ter sido decretada, há toda uma discussão jurídica de qual o foro competente, para julgar a mesma. Acabou por ficar estabelecido que é competência do Superior Tribunal de Justiça julgar os dissídios referentes à greve do serviço público, no âmbito nacional e não do TRF, pois poderá ser fixado regime de greve mais severo, em razão de estarem, em jogo, serviços públicos de caráter essencial.

Em contrapartida, demonstrando que as questões trabalhistas precisam de um fórum competente para ser discutidas, o STJ, em primeiro de julho de 2010, julgou de maneira totalmente diferente, a greve dos médicos peritos. Na origem, o INSS ajuizou ação de dissídio de greve, com pedido de tutela antecipada com a petição, para obter provimento, no sentido de determinar o imediato retorno às atividades, dos peritos médicos do Instituto, em greve nacional desde o dia 22/06/2010. O INSS sustentou que a Corte, no julgamento 6.568, teria sido enfática

quanto à impossibilidade de exercício de greve dos servidores públicos: "Assim, na esteira do precedente do Plenário do STF, é inconteste a manifesta impossibilidade de se inserir os peritos médicos no elenco de servidores alcançados pelo direito de greve, tendo em vista a essencialidade dos serviços prestados".

No mesmo dia, a Associação Nacional dos Médicos Peritos da Previdência Social - ANMP impetrou Mandado de Segurança, com pedido de liminar, para impedir as autoridades, de aplicar medidas punitivas aos filiados, com declaração de ilegalidade do movimento grevista.

No item 2 da decisão do Supremo consta: defiro parcialmente o pedido de liminar da ANMP, para determinar que o movimento grevista não é abusivo, afastando qualquer medida punitiva que possa ser tomada pelo INSS contra os médicos peritos que aderirem à greve, garantindo o pleno exercício do direito constitucional à greve.

Mais adiante, na decisão, consta

não vejo, entretanto, como estender a vedação do direito de greve aos peritos médicos do INSS. É que, conquanto lhes caibam funções socialmente relevantes, a eles não incumbem valores de amplitude bastante a por em risco a concepção, a coesão, a unidade da nação. De modo que a restrição de direito que se pode retirar da Constituição da República não alcança a categoria de que ora se cuida.

Nesse trabalho, endossa-se a concepção de que a solução dos conflitos se realize através da negociação coletiva, sendo que acrescentamos a esta discussão, a posição de que servidores são trabalhadores e precisam ser tratados como tal. Nos moldes da afirmação que se segue:

Para os trabalhadores, não é possível alimentar qualquer confusão ideológica sobre a sua condição de explorados. É do reconhecimento desta condição comum que pode resultar um novo processo, ainda inédito no Brasil, de articulação entre as lutas dos trabalhadores do setor público com as lutas dos demais trabalhadores Brasileiros (FARIA, 2004, p. 6).

Para Bucci e Fonseca (2010), cabe a aplicação de analogia com as normas do direito do trabalho, dos princípios gerais de direito e da interpretação sistemática da Constituição, para garantir a liberdade sindical e a proteção ao trabalho.

Moraes (2006) indaga: há vedação legal à negociação coletiva e à celebração dos pactos negociais, pelos servidores públicos civis? Para responder à questão, o

autor busca subsídios, em renomados juristas, que expõem os motivos contrários, ao posicionamento que nega o direito de negociação coletiva a essa classe de trabalhadores e apontam a incongruência do mesmo, perante o espírito da Constituição Federal de 1988 e a realidade social do Brasil.

Moraes (2006) citando Delgado (2005) diz que a negociação coletiva é meio de autocomposição de conflito coletivo de trabalho, de cunho essencialmente democrático, que visa à regulação de interesses profissionais e econômicos de "significativa relevância social", instrumentalizando-se em convenções e acordos coletivos de trabalho.

A autora cita também Gottschalk (2006) destacando:

Na convenção coletiva, porém, as condições de trabalho são o resultado de negociações entre partes interessadas em tratá-las com uniformidade. O acordo de vontades não intervém mais entre indivíduos, mas entre agrupamentos ou associações de empregados e empregadores. Destarte representa uma técnica inteiramente nova. O associacionismo profissional e a convenção coletiva de trabalho surgiram como meio de competição econômica, numa sociedade em que a palavra de ordem era a livre concorrência. O associacionismo teve o mérito de igualar as forças econômicas das partes contratantes, e, assim, reequilibrar as posições das mesmas no ato contratual.

Prossegue a autora referindo Nascimento (2006) acentua, igualmente, a relevância da negociação coletiva na caracterização do modelo de regulação adotado pelo Estado, a fim de delinear o maior ou menor acolhimento dos princípios da autonomia coletiva e da liberdade sindical, quando pontua:

O modelo de direito do trabalho de um país pode ser medido sob o ângulo da negociação coletiva. O espaço que a negociação coletiva ocupa no direito interno é um critério que permite classificar o sistema de relações de trabalho de um país. Daí os modelos abstencionistas ou desregulamentados e os modelos regulamentados. [...]. A negociação coletiva é expressão do princípio da autonomia coletiva dos particulares e da liberdade sindical".

Para Moraes (2006), a negociação coletiva consiste em mecanismo crucial para a solução extrajudicial de conflitos coletivos de trabalho, que, em regra geral, tem repercussões negativas significantes sobre a sociedade, na qual se inserem os grupos que os deflagram, concretizando a paz social entre os interessados. Razão pela qual mereceu atenção da normatividade internacional, como se depreende da Convenção nº 154 da Organização Internacional do Trabalho, que assenta que negociação coletiva é toda negociação que tem lugar entre um empregador, ou

grupo deles, e uma ou várias organizações de trabalhadores, a fim de ajustar interesses, objetivando, entre outras metas, a fixação de condições de trabalho e emprego.

Nesta reflexão é possível observar a importância da negociação coletiva nas relações de trabalho, se constituindo em uma forma de expressão autônoma da vontade de um segmento. Não obstante, é possível perceber o quanto se encontra incipiente a negociação coletiva nas relações de trabalho, fazendo com que, no INSS, por exemplo, ainda esteja fortemente presente a judicialização das decisões.

Na transição de um modelo autoritário nas relações de trabalho para um modelo negocial, os trabalhadores discutem sobre jornada de trabalho, como veremos a seguir.

1.2. JORNADA DE TRABALHO

Trazendo a questão histórica da luta dos trabalhadores pela redução da jornada de trabalho, Dejours (1988) afirma que a palavra de ordem que cobriu todo o século XIX é a redução da jornada de trabalho.

O autor acresce que as conquistas em relação à jornada de trabalho são questionadas por lei. As discussões governamentais são intermináveis, pois entre um projeto de lei e sua votação, por vezes decorrem dez, vinte ou vinte cinco anos, a exemplo da França, país em que foram necessários quarenta anos para ser votada a jornada de trabalho de 10 horas (1879-1919) e vinte e cinco anos para a jornada de trabalho de 8 horas diárias ser aprovada (1894-1919).

Para análise do tema do presente trabalho, buscou-se referências, sobre o conceito e entendimento de jornada de trabalho, principalmente, em relação aos servidores regidos pela Lei 8112/1990.

No relatório Técnico A Jornada de Trabalho no Brasil, Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE, 2003, p. 26), consta que no Direito do Trabalho, o conceito de jornada de trabalho corresponde ao período em que o empregado está obrigado a cumprir as tarefas, que lhe foram atribuídas. A fixação da jornada deve ser prevista no contrato, não podendo ultrapassar os limites da lei. Jornada legal de trabalho e jornada efetiva não,

obrigatoriamente, são iguais, em função das horas extras, trabalho em tempo parcial e trabalho em turnos. A exemplo de outros países, no Brasil, há uma tendência de equiparação da jornada efetiva à jornada legal, sendo que o relatório aponta, ainda, que a lei determina a jornada máxima de trabalho contratual e é muito utilizada, enquanto referência para a jornada de trabalho. São apontados casos em que a legislação já prevê jornadas inferiores a 44 horas semanais, como os bancários e os funcionários públicos, entre outros.

Dal Rosso (1996) no Relatório Técnico A Jornada de Trabalho no Brasil (2003, p.16) constata que:

as leis que regulamentam a jornada de trabalho nos países industrializados e no Brasil foram promulgadas, após a adoção efetiva da nova prática, em algumas relações de trabalho. Segundo o autor, uma lei nunca se estabelece a não ser que seja precedida por uma prática social.

Conforme Martins apud MARTINS, 2005, p. 499), o conceito de jornada de trabalho é o tempo de labor diário do empregado, com o enfoque do tempo efetivamente trabalhado, do tempo à disposição do empregador. Para Gomes (1975, p. 441), a duração da jornada de trabalho deve ser regulamentada, com vistas à tutela da saúde, da vida moral e social do indivíduo. Carrion (2006, p. 107) entende que jornada “é o lapso de tempo durante o qual o empregado deve prestar serviço ou permanecer à disposição, com habitualidade excluída as horas extraordinárias”.

Na visão de Apolinário (2009), a natureza jurídica da jornada de trabalho também possui natureza pública, uma vez que deve ser interesse do Estado limitar a jornada de trabalho, de modo que o trabalhador possa descansar. E possui, também, natureza privada, pois as partes contratantes podem estipular jornadas inferiores às previstas na legislação ou nas normas coletivas, estabelecendo a legislação apenas, parâmetros máximos de duração da jornada.

No estudo de Medeiros (2006), são analisadas as consequências do excesso da jornada de trabalho, sobre os profissionais de enfermagem, através da reflexão sobre a posição de diversos autores, quanto à centralidade do trabalho e sua interferência na vida privada. Antunes (2003) afirma que a história da realização do ser social objetiva-se através da produção e reprodução da sua existência, ato social que se efetiva pelo trabalho. É a partir do trabalho, em sua cotidianidade, que o homem torna-se ser social, distinguindo-se de todas as formas não humanas de

vida. Para Heller (1991) em função da centralidade do trabalho na vida cotidiana, o tempo é definido a partir desse, estando as demais atividades na dependência do tempo de trabalho. Oliveira apud Medeiros (2003) argumenta que a sociedade, sobrecarregada de trabalho, cria contradições para si mesma, na medida em que seus objetivos acabam se tornando conflitivos, pois a ênfase exagerada na vida profissional, em detrimento da vida privada, acaba voltando-se contra a própria sociedade, na proporção em que, deixando em segundo plano, a função educativa dos pais, faz com que crianças e jovens não disponham dos devidos cuidados. Assim, o aumento do tempo dedicado ao trabalho, decorrente do aumento da jornada, vem levando à redução do tempo de convivência familiar, com implicações que não são positivas. Sarti (1997) tem a mesma posição, afirmando que a centralidade do trabalho, na vida cotidiana dos indivíduos diminui a disponibilidade, tanto do homem quanto da mulher, para a vida familiar, inclusive no que concerne à relação com os filhos.

É certo que o trabalho pode ser um espaço privilegiado de realização pessoal e se assim não fosse, as mulheres não teriam lutado tanto, para romper as fronteiras dos territórios domésticos e ganhar o direito à realização profissional Oliveira (2003). Prossegue a autora, lembrando que o trabalho está se tornando o centro da vida, de uma forma dominante, o que dificulta uma conciliação com as demais dimensões da mesma e suas respectivas atividades.

Dejours (1988) esclarece que por condições de trabalho entende-se aspectos como o ambiente físico, químico, biológico, condições de higiene, segurança etc. E por organização de trabalho, entende-se a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, as modalidades de comando, as relações de poder, por onde passa, também, a questão da jornada de trabalho. E é na organização do trabalho que se confrontam a vontade dos trabalhadores e o comando do patrão.

Na discussão sobre organização do trabalho, a questão crucial é a jornada de trabalho, pois tempo de trabalho e tempo fora dele dificilmente são dissociáveis.

Assim, as atividades fora do trabalho, tais como esporte, cultura, formação profissional entre outras, além do tempo absorvido pelas tarefas domésticas, deslocamentos, fazem com que apenas uma parcela mínima de trabalhadores consiga organizar o lazer de acordo com seus desejos e necessidades pessoais.

Silva (1988) acrescenta que o cansaço do trabalho chega à cronificação, passando a invadir as horas do não trabalho, sacrificando a vida familiar, o lazer e a participação social. E que a médio ou longo prazo, se torna uma situação adoecedora, desgastando a saúde dos trabalhadores.

Ainda para Silva, a discussão sobre o adoecimento no trabalho precisa ser ampliada, divulgada, para suscitar reflexões, discussões e levar a negociações e entendimentos que possam levar a mudanças que promovam a saúde dos trabalhadores, pois se por um lado o trabalho é realizador também pode ser adoecedor.

Conforme Antunes Carneiro e Ferreira (2007), a experiência de uma organização pública brasileira destaca que a redução da jornada de trabalho é uma temática atual e que a jornada de trabalho é um dos principais objetos de disputas, entre empregadores e empregados. Os autores compreendem, ainda, que não há consenso na literatura, sobre o conceito de qualidade de vida no trabalho, mas cabe uma ruptura nas definições tradicionais, que tentam adaptar o ser humano ao trabalho ou através de práticas de alongamento, ginástica, dança. As quais retiram, temporariamente, a pessoa, do ambiente de trabalho, deixando o mesmo inalterado.

Merece destaque o art. 7º da Constituição Federal, inciso XVIII, o qual estabelece que a duração normal, não superior a oito horas diárias, faculta a redução da jornada, mediante acordo ou convenção coletiva de trabalho. Assim, alterações de jornada são possíveis por emenda constitucional, quanto mais por lei ordinária.

Lopes (2001) lembra quanto à limitação da jornada de trabalho, em oito horas diárias e quarenta e quatro semanais (art. 7º, inciso XIII), que é interessante observar-se que a Constituição permite a flexibilização sob a forma de compensação, mas não autoriza a ampliação pura e simples da jornada.

O autor destaca, ainda, que a Constituição Federal fixou em 8 horas, a jornada diária de labor e em 44 horas, a jornada semanal (art. 7º, inciso XIII), permitindo, expressamente, a redução e a compensação da jornada. Também fixa em 50%, o adicional de horas extras (art. 7º, inciso XVI). Da análise de ambos os preceitos, pode se extrair as seguintes conclusões: o constituinte limitou a quantidade de trabalho, que pode ser exigida diária e semanalmente e permitiu a

sua redução e a sua compensação, seja por negociação individual, seja por negociação coletiva, observando-se quanto à compensação, o limite semanal.

A flexibilização deve decorrer da negociação coletiva, tendo por exceção, a compensação semanal da jornada de trabalho, porquanto a possibilidade foi tratada, conjuntamente, com a redução da jornada e seria um absurdo exigir negociação coletiva para viabilizar a redução pura e simples da jornada de trabalho.

Acrescenta ainda que, quando a Constituição quer se referir à negociação coletiva, o faz expressamente (vide art. 7º, inciso XIV e Art. oitavo, inciso VI) ou usando os termos "acordo coletivo" ou "acordo coletivo de trabalho" (art. 7º, incisos VI e XXVI), diferentemente do que faz na hipótese da compensação de jornada, quando se refere a "acordo ou convenção coletiva de trabalho" (art. 7º, inciso XIII), abrangendo, dessa forma, o acordo individual e o coletivo de trabalho, além da convenção coletiva.

Ainda analisando a Constituição, no art. 39, assinala que cabe à União, Estados, Distrito Federal e Municípios, no âmbito de sua competência, estabelecer o regime jurídico único e plano de carreira da administração pública direta, das autarquias e fundações públicas e que também é da competência desses entes, a fixação do padrão de vencimento, podendo estabelecer a relação entre maior e menor remuneração. Competências que pelos exemplos estudados estão todas sob a égide da lei que trata das negociações coletivas, sendo questões que são frutos de negociação e acordo entre as partes.

Já em contrapartida ao art. 39, consta do art. 7º, que trata dos direitos dos trabalhadores e de todas as proibições, que todo o trabalhador tem direito ao salário mínimo, fixado por Lei, que garanta as necessidades básicas não só do trabalhador como de sua família. Nesse artigo, é definida, também, a duração da jornada de trabalho e no inciso XXVI, o reconhecimento das convenções e acordos coletivos de trabalho.

Martins Filho (2006) afirma que o objetivo da alteração do art. 618 da CLT foi o de explicitar melhor, o que já se encontrava latente na Constituição Federal de 1988, quando essa admitiu a flexibilização de direitos trabalhistas, mediante negociação coletiva, em relação a salário e jornada de trabalho (CF, art. 7º, VI, XIII e XIV). Se os dois principais direitos trabalhistas são passíveis de flexibilização, todos aqueles que deles decorrem, ou seja, parcelas de natureza salarial ou decorrentes

da conformação da jornada de trabalho, também podem ser flexibilizados, por acordos e convenções coletivas. Os incisos do art. 7º da Constituição, não são cláusulas pétreas, uma vez que o art. 60, § 4º, IV, da Constituição, ao limitar o poder de emenda aos direitos e garantias individuais, não abrangeu nem os direitos coletivos do art. 5º, nem os direitos sociais do art. 7º, cingindo a sua proteção à parte dos incisos do art. 5º da Constituição. Aquilo que é passível de flexibilização pelas partes, através de negociação coletiva, não pode ficar à margem de alteração pelo legislador.

Como se pode observar, o trabalho continua tendo importância fundamental para a existência do ser humano, porém, precisa ser entendido de forma a permitir contemplar a multidimensionalidade do ser humano.

E é neste contexto trabalhista, social e político que está concentrada a discussão da manutenção da jornada de trabalho de 30 horas para os servidores do INSS, como veremos a seguir.

2 O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL, INSS E A LUTA PELA JORNADA DE 30 HORAS

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), é uma autarquia do Governo Federal do Brasil, criada em 27/06/ 1990, através do Decreto nº 99.350, Lei 8.029, na Gestão do então Presidente Fernando Henrique Cardoso. O que se verificou em função da Constituição Federal de 1988 que, pela primeira vez, no art.194, utiliza a expressão seguridade social, com o tripé: Saúde, Assistência social e Previdência Social, sendo o Ministro Atual pela primeira vez na história do INSS um servidor de carreira, o Técnico do Seguro Social, Carlos Eduardo Gabas.

O INSS caracteriza-se, como uma organização pública prestadora de serviços previdenciários, para a sociedade. Com a criação do INSS, as funções do Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social, INAMPS foram remanejadas, sendo criado o Sistema Único de Saúde, SUS. A autarquia é vinculada ao Ministério da Previdência Social, criado em 01/05/1974, através da Lei 6.036, quando se desmembrou do Ministério do Trabalho e Previdência Social.

Atualmente, a missão do INSS é: Garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária, inclusiva e sustentável, com o objetivo de promover o bem-estar social.

E a visão: Ser reconhecido como patrimônio do trabalhador e sua família, pela sustentabilidade de regimes previdenciários e pela excelência na gestão, cobertura e atendimento.

O INSS paga, todos os meses, mais de 27 milhões de benefícios. Traduzindo em valores monetários, injeta na economia brasileira R\$ 16 bilhões, mensalmente, estando presente em 977 municípios brasileiros, com 1.131 Agências da Previdência Social, 69 automóveis, chamados de Prev-móveis e 4 Unidades móveis flutuantes, chamadas de Prev Barco, que atendem aos municípios que não possuem Agências. A média mensal de atendimento é de 4 milhões de pessoas em todo o Brasil.

2.1 A Luta pela Jornada de 30 Horas

Em 27/09/2005, é assinado um Termo de Acordo, TA, instituindo um Grupo de Trabalho,GT - Portarias SRH/MP 320/2006 e MPS/SE 1.541/2009, com a tarefa de reestruturar a carreira do Seguro Social. Foram signatários, o Ministério da Previdência Social, o Ministério do Planejamento, a Central Única dos Trabalhadores (CUT), a Confederação Nacional dos Trabalhadores em Seguridade Social (CNTSS) e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores da Saúde, Trabalho e Previdência, (FENASPS).

As principais divergências entre representantes do governo e dos trabalhadores nesta negociação foram a avaliação de desempenho e a carga horária de 40 horas semanais, ou seja, a vinculação a duas tabelas, uma, com 30 horas semanais e a outra, com 40 horas semanais, com uma significativa diferença salarial entre elas .

O Sindicato não concordava com uma avaliação de desempenho que envolvesse uma significativa parcela da remuneração dos servidores e cujo valor não fosse incorporado na íntegra, à aposentadoria. Outro ponto controverso foi o indicador de desempenho, que seria usado para calcular a Gratificação de Desempenho de Avaliação do Seguro Social, GDASS, difícil de ser atingido - Idade Média do Acervo, IMA. O qual mede os dias, em que os pedidos de benefícios, que foram requeridos pelos segurados, ficaram sem ser concluídos, de modo que todo o processo, que ficar sem análise, acima de 45 dias, entra no cálculo e poderá ser descontado da remuneração dos servidores. Por esta discordância o Sindicato se retirou da negociação.

Dentro deste contexto, a Carreira do Seguro Social foi implantada, em junho de 2009, com dois parâmetros fundamentais: Gratificação de desempenho, tanto institucional (80%) como individual (20%), com um significativo aumento salarial variável e não incorporável à aposentadoria e jornada de trabalho de 40 horas semanais, tema do presente trabalho.

Ratificando a necessidade de negociação coletiva, com relação à carga horária no INSS, como busca de solução extrajudicial, constata-se que os servidores sempre buscaram solução, para o impasse junto à Justiça. Ainda quando os servidores pertenciam ao Regime Geral, regidos pela CLT, o sindicato ingressou

com ação, na Justiça do trabalho e obteve, em medida liminar, o direito dos servidores do INSS trabalharem com jornada de trabalho de 30 horas semanais, a partir de 09/1990. A liminar foi cassada, em meados de 1994 ou 1995.

A partir de então, a discussão da jornada passou por um processo de judicialização, com guerra de liminares entre o sindicato - SINDISPREV e a Advocacia Geral da União, AGU. Quando a Justiça Federal julgava a favor da manutenção das 30 horas, os servidores, imediatamente, começavam a fazer 30 horas de jornada de trabalho, amparados em liminar. O governo recorria, através da AGU, ao Supremo, que cassava a liminar e os servidores retornavam, novamente, à jornada de trabalho de 40 horas.

Dentro da estrutura funcional do Estado brasileiro As procuradorias do INSS sustentaram no recurso contra a medida liminar que concedeu a manutenção da jornada de trabalho de 30 horas aos servidores que a jornada de trabalho dos servidores do INSS sempre foi de 40 horas, de acordo com a Lei 8112/90. O STF acolheu os argumentos das procuradorias no sentido de que os atos administrativos não têm poder de afastar as normas da Lei 8112/90 (agravo de Instrumento 2009.04.00.21635-8).

O Poder Executivo realiza os fins do Estado, sendo que o INSS é uma autarquia vinculada ao Ministério da Previdência Social, dentro do Poder Executivo e o Poder Judiciário soluciona conflitos entre cidadãos e o Estado.

Nesse contexto, mesmo no Poder Judiciário, os servidores públicos não estão conseguindo solucionar os conflitos; vejamos, a AGU é uma instituição que representa a União, judicial e extrajudicialmente, cabendo-lhe, nos termos da lei complementar, as atividades de consultoria e assessoramento jurídico do Poder Executivo. O Supremo Tribunal Federal - STF é considerado o guardião da Constituição, por isto julga mediante recurso, as causas decididas, em última instância, quando a decisão contrariar dispositivo constitucional. Ao STF compete processar e julgar conflitos entre a União, entidades da administração indireta, os Estados e o Distrito Federal, assim, todas as causas trabalhistas dos servidores públicos federais, em grau de recurso ou no caso de greve, são julgadas pelo STF.

Os servidores públicos federais não estão conseguindo mediar seus conflitos, na esfera judicial, pois como atribuição atípica, o Executivo exerce o controle do Judiciário, nomeando os Ministros do Supremo Tribunal Federal e dos demais

Tribunais Superiores. Daí a relevância de que seja buscada uma solução negociada coletiva e extrajudicialmente, através do sindicato, com os representantes do Poder Executivo e com representantes da sociedade.

Analisando a Constituição Federal sobre negociação coletiva, Moraes (2006) ressalta que o regime brasileiro de negociação coletiva dos trabalhadores decorre da adoção de três posturas pela Constituição Federal de 1988: a do reconhecimento das convenções e acordos coletivos de trabalho, aos trabalhadores urbano e rural, em conformidade com o art. 7º, XXVI; a do silêncio, no que concerne ao servidor público civil, na medida em que na norma de reenvio, constante do art. 39, § 3º, não foi expressamente mencionado, o aludido inciso XXVI do art. 7º e a da vedação expressa, para o servidor público militar, sendo-lhe categoricamente negado, o direito à sindicalização e à greve, nos termos do art. 142, IV. Enfatiza, ainda, que para o servidor público civil, há o reconhecimento do direito à sindicalização e à greve, sendo necessária a regulamentação do exercício do direito à greve, inexistente até o momento.

As razões, conforme Rapassi (2005), seriam de várias ordens: a supremacia jurídica da Administração Pública, na formação do vínculo de trabalho público, ditando, unilateralmente, as bases em que se daria a prestação dos serviços, o que não admitiria pressupor a igualdade das partes; os avanços e vantagens trazidos pela instituição do regime estatutário, fonte principal de aplicação do direito às relações entre o servidor e a Administração e a necessidade de autorização específica, na lei de diretrizes orçamentárias e de prévia dotação orçamentária, para deferimento de vantagens e aumento de remuneração pela Administração, que se sujeita, ademais, aos marcos aportados na Lei de Responsabilidade Fiscal.

Demari (2006) compreende que a Constituição de 1988, ao consagrar o direito à sindicalização, institucionalizou a possibilidade do funcionalismo interferir nas determinações concernentes às suas condições de trabalho, rompendo com o autoritarismo na relação de trabalho com a Administração. A sindicalização produz o sujeito social, portanto, é um instrumento hábil para garantir que a relação laboral não seja fixada, unilateralmente, pelo tomador de serviço.

Afirma, ainda, que a Constituição de 1988 se mostrou omissa quanto à possibilidade de negociação coletiva entre sindicato de servidores e Administração Pública, acarretando prejuízos não só ao avanço das relações de trabalho, que leva

ao aperfeiçoamento do serviço público, como também, à harmonia do ordenamento constitucional, que reconheceu a legitimidade da potencialização dos conflitos, através do direito à greve, mas negou a possibilidade de solução dos mesmos pela via negocial. A autora citando Gino (2001) ressalta que não é a natureza pública ou privada do vínculo laboral, o fator determinante da conflitualidade da relação. O que gera o conflito é uma distribuição desigual de poder, no caso, pelo reconhecimento do direito de greve da categoria dos servidores públicos, ainda não regulamentado e desacompanhado do correlato direito à negociação coletiva.

Na síntese do julgamento sobre a legalidade da greve do serviço público, Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 492-1 julgada integralmente procedente pelo Supremo Tribunal Federal, por maioria dos votos, está afirmado que a relação de trabalho entre servidor e Estado é de natureza estatutária, o que justifica a impossibilidade dela ser regulada por acordo ou dissídio coletivo. "O regime jurídico único do servidor público é de direito público, cuja relação funcional sob sua regência é unilateral, consubstanciado o regime em uma norma positiva-o estatuto, que alberga dos direitos e obrigações dos servidores." Por esta razão, que afasta a possibilidade de equiparação entre trabalhadores da iniciativa privada e servidores públicos, o Ministro Carlos Velloso, relator da ação, declarou que é "fácil perceber que a negociação coletiva, e o direito a ação coletiva é absolutamente inconciliável com o regime estatutário do servidor público".

Entretanto, STF sedimenta, atualmente, o entendimento de que caberia a fixação de outras condições de trabalho, que não vencimentos, por instrumento coletivo de trabalho pelos servidores, o que pressupõe a tratativa coletiva por meio de entidades sindicais que lhes representem

A Carreira do Seguro Social é composta, na sua maciça maioria, por Técnicos do Seguro Social. Conforme a Advocacia Geral da União, AGU, no parecer nº 205/2010/DPES/CGMADM/PFE-INSS, itens 23 e 26, o cargo Técnico do Seguro Social, instituído pela Lei 11.501 de 11/07/2007 reuniu as antigas carreiras de Agente Administrativo, Assistente de Administração, Assistente Administrativo, Assistente Técnico Administrativo, Auxiliar Administrativo, Escriturário, Secretária, Técnico de Secretariado, e Técnico Previdenciário. O Parecer da AGU ainda acrescenta que o cargo de Técnico do Seguro Social é cargo que independe de cátedra ou de curso técnico específico, para o ensinamento de métodos inerentes ao

processo de conhecimento científico, cujas atribuições se caracterizam como de natureza burocrática, repetitiva e de pouca ou nenhuma complexidade, não podendo ser considerado como cargo técnico ou científico.

De outra parte, trecho do parecer do STJ, que decreta a ilegalidade da greve, para os integrantes da Carreira do Seguro Social diz que:

estamos diante de servidores públicos que assumiram postos em entidade autárquica titular de inúmeros compromissos constitucionais, assentados, vários deles, como garantias asseguradas ao cidadão, em especial o direito à dignidade da pessoa humana.

Assim, conforme toda a divergência de entendimentos, apresentada ao longo do texto, ora esses servidores garantem o direito a dignidade à pessoa humana, ora executam tarefas de pouca ou nenhuma complexidade. Esta ambiguidade de interpretação sobre a importância dos integrantes da Carreira do Seguro Social concorre para que os servidores tenham uma baixa autoestima,

Segundo o Supremo Tribunal de Justiça, STJ, a reestruturação da Carreira do Seguro Social foi fruto de ampla negociação, entre os representantes do Governo Federal e as entidades sindicais, que representam a categoria. Inobstante não se ter encontrado os registros desta ampla negociação. Na decisão que considerou a greve ilegal, em 06/2009, o STJ alegou que a negociação resultou na assinatura de um termo de acordo, em 16/06/2008, firmado pelo Secretário de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento, Ministro de Estado do Ministério da Previdência Social, Secretário Executivo do MPS, Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social, Central Única dos Trabalhadores, CUT, Confederação Nacional dos Trabalhadores em Saúde, Trabalho e Previdência e Assistência Social, FENASPS. O Sindicato, em manifestos à categoria, alega que se retirou da negociação, por não ter entrado em acordo, acerca da Gratificação de Desempenho e da jornada de trabalho de 40 horas semanais.

Com a implantação da Carreira do Seguro Social, Lei 10855 de 01/04/2004, alterada pela lei 11907 de 02/02/2009, a Resolução número seis, que trata da fixação do horário das Agências da Previdência Social, permitindo jornada de 30 horas semanais, foi revogada, através da Resolução INSS, número 65, que trata da obrigatoriedade de cumprimento da jornada de 40 horas semanais, de 25 de Maio de 2009, com efeitos a partir de 01/06/2009.

Conforme a Lei 10855 de 04/2004, art. 4º – A,

É de quarenta horas semanais a jornada de trabalho dos servidores integrantes da Carreira do Seguro Social, estabelecendo que a carga horária da Carreira do Seguro Social é de 40 horas podendo o servidor optar por 30 horas semanais.

Buscou-se a base doutrinária da jornada de trabalho e da negociação coletiva no serviço público, os entraves jurídicos e quais as saídas para esses entraves.

A jornada de trabalho de 30 horas semanais, dentro do serviço público federal, foi estabelecida pelo Decreto número 1590, de 10 de agosto de 1995, alterado pelo Decreto 4836/2003, vigente até a presente data, o qual dispõe sobre a jornada de trabalho dos servidores da Administração Pública Federal direta, das autarquias e das fundações públicas federais.

Tanto ainda é vigente o referido Decreto que no dia 15/07/2010, a Portaria número 1.631 do Gabinete do Ministro do Trabalho e Emprego, Carlos Roberto Lupi, baseado no Decreto acima, art. 1º, § 3º, autoriza os servidores lotados nas unidades administrativas da Delegacia do Trabalho (MG) a cumprir jornada de seis horas, em regime de escala.

A regulamentação, no INSS, ocorreu através da Resolução INSS/Pres. nº 6 de 04 de Janeiro de 2006, art. 6º. Segundo a mesma, nas Agências da Previdência Social, os serviços serão realizados em regime de turnos ou escalas. O parágrafo primeiro autorizava os servidores a cumprir jornada de seis horas diárias e carga horária de trinta horas semanais.

No caso do INSS, a lei que introduziu a Carreira do Seguro Social, nº 10.855 de abril de 2004, não levou em consideração a prática social, de aproximadamente 27 anos, de jornada de trabalho de seis horas diárias.

No site <http://www.sisejufe.>, do estado do Rio de Janeiro, consta um Memorial pela jornada de 6 horas, com um retrospecto legal, que reproduziremos a seguir:

- Lei 8112/90, art. 19, prevê jornada de trabalho dos servidores públicos federais, entre o mínimo de seis e o máximo de oito horas diárias.

- A CF/88, art. 37, inciso XIII, parágrafo terceiro art.39, estabelece os limites máximos, de oito horas diárias e quarenta e quatro horas semanais.

Ressalta-se o art. 7º, inciso XVIII, o qual estabelece que a duração normal da jornada não é superior a oito horas diárias e faculta a redução da jornada, mediante

acordo ou convenção coletiva de trabalho. Portanto, é legal e discricionário de cada órgão estabelecer a jornada de trabalho, devendo ser respeitado, apenas, o limite mínimo e máximo. O art.19 da Lei 8112/90, ao fixar limite mínimo e máximo de jornada de trabalho, não trouxe a exigência da contrapartida da redução proporcional da remuneração.

Foi aberta opção para os servidores para 30 horas, conforme prevê a Lei 11.907 de 01/01/2009, com percentual de redução salarial. Entretanto, como a grande maioria dos servidores está às vésperas da aposentadoria, não aderiu, de modo que a opção não resolveu os conflitos em relação à jornada de trabalho. Do total de 315 servidores lotados nas Agências da Previdência Social em Porto Alegre, por exemplo, 37 servidores, dos quais a maioria pertence à categoria de médicos peritos, optaram pela redução da jornada para 30 horas semanais e 40 servidores estão com Abono de Permanência, ou seja têm condições de se aposentar, no presente momento. Outros servidores, que possuem condições para se aposentar, não se apresentaram ao RH da Gerência Porto Alegre, sendo que esse número não foi possível apurar.

Entretanto, o Ministério Público Federal - MPF considera que o limite de 40 horas semanais é regra para o setor público federal (Executivo, Legislativo e Judiciário) e que a redução da jornada esteve condicionada, sempre, à redução proporcional do salário. Ainda como entendimento do Ministério Público Federal, atos normativos infralegais têm disciplinado uma redução da jornada laboral de 40 para 30 horas semanais, sem a correspondente previsão da redução da remuneração dos servidores. Assim, o MPF decidiu instaurar Procedimentos Administrativos destinados a verificar, no âmbito da Administração Pública Federal, a legalidade dos atos administrativos que tivessem ensejado a redução da jornada dos servidores federais, sem a consequente redução salarial.

De acordo com Nunes (2009), cabe lembrar que a carta Internacional de Versalhes, em 1919, depois de uma longa luta dos trabalhadores, recomendou a adoção de jornada de trabalho de oito horas ou de quarenta e quatro horas semanais. E, no Brasil, o Decreto 21186 de 03/1932 e o Decreto 21364, de 05/1932, regularam a jornada de trabalho, no comércio e indústria, em oito horas diárias. Dado histórico que reforça a necessidade de abertura de negociação, para discussão da redução da jornada de trabalho, pois se há quase cem anos, já havia

recomendação de jornada de oito horas, em 2009, século XXI, há um aumento de jornada de trabalho de seis para oito horas.

Nesta etapa da pesquisa realizada nos foi oportunizado conhecer um pouco mais da estrutura do INSS, sua relevância para o Estado brasileiro em função da missão que está sob sua responsabilidade.

Numa política de valorização do servidor, através de uma mesa de negociação, inicia-se a criação da carreira do Seguro Social. E como nos foi possível constatar pela sua evolução, representantes da categoria e representantes do governo necessitaram da mediação da justiça, demonstrando as dificuldades, inclusive dos trabalhadores (através dos seus representantes), para participar e conduzir um processo negocial. Processo esse, que representa, nos dias de hoje, uma nova proposta para discutir as questões de interesse de trabalhadores e Governo.

A seguir, apresentaremos os procedimentos metodológicos que utilizamos no desenvolvimento deste trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para realização do presente trabalho, foi realizada pesquisa bibliográfica e documental, através da análise dos dados de forma comparativa.

A pesquisa é de natureza exploratória e descritiva, uma vez que buscávamos conhecer algo que não estava explícito.

Nosso universo de pesquisa se concentrou no levantamento de dados secundários referentes aos servidores das Agências do INSS pertencentes a Gerência Executiva de Porto Alegre, incluindo os municípios de Porto Alegre, Viamão e Alvorada.

As informações sobre afastamentos por licença saúde foram levantadas junto ao Programa de Atenção à Saúde do Servidor, no período de 01/2009 a 06/2010.

Outros dados utilizados foram os indicadores de desempenho de 01/2010 a 07/2010, que são aferidos somente nas Agências da Previdência Social e que entraram no Plano de Ação de 2010.

Elencamos três Agências do INSS (APS, Azenha, Centro e Benefício por Incapacidade) para demonstrar qual o modo de cálculo e aferição dos indicadores.

Dos treze indicadores de desempenho iremos detalhar o Tempo Médio de Atendimento (TMA), Índice de Resolutividade (IRES), Tempo Médio de Concessão (TMC), Tempo Médio de Espera do Agendamento (TMEA) e TMEA perícia médica.

A escolha dos locais se deu em função de estarmos trabalhando junto a estas Unidades em atividade de Gerenciamento há pelo menos cinco anos e em função da atividade realizada ter recebido várias manifestações de descontentamento daqueles trabalhadores com a alteração da jornada de trabalho para 40 horas semanais.

Tendo sido concedida autorização da Gerente Executiva do INSS em Porto Alegre para realização do trabalho (Anexo 4), iniciamos a pesquisa.

Após identificar os índices de produtividade que entraram no plano de ação de 2010, que levaram em consideração os de setembro de 2009 e comparar estes índices com os atuais, identificamos o número de afastamentos por licenças médicas no setor ligado aos Recursos Humanos, que cuida exclusivamente da

saúde do trabalhador por uma equipe multiprofissional (Programa de Atenção à Saúde do Servidor), comparando os dados antes e depois de 2009 e 2010.

Por fim, comparamos, através da análise dos dados oficiais, quais os índices de produtividade anteriores e posteriores a outubro de 2009, antes e após a implantação do ponto eletrônico e a correlação com o número de afastamento de licenças-saúde dos servidores das Agências da Previdência Social Gerência Porto Alegre.

Para o tratamento de dados foi utilizada a técnica de interpretação e a análise feita a partir de gráficos e tabelas.

Dando continuidade, abordaremos no próximo capítulo, nossa análise acerca dos resultados apurados a partir da pesquisa bibliográfica e documental.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Atualmente, 513 servidores acham-se lotados na Gerência Executiva Porto Alegre, GEX POA, dos quais 315, nas 10 Agências da Previdência Social, APS.

Analisou-se o número de servidores que se afastaram por licença médica, lotados nas APS, por entendermos que são os servidores mais afetados, com o aumento de jornada de trabalho, em função do atendimento ao público. As APS são a porta de entrada por onde ingressam todos os segurados da Previdência Social, por isto o controle do processo de trabalho nas mesmas, é mais rigoroso, tanto que todos os índices de produtividade só são aferidos dentro dos serviços prestados nas APS .

No total, levantou-se 1309 afastamentos, este número é composto por servidores que se afastaram mais de uma vez, inclusive dentro do próprio mês e que ficaram afastados por um período superior a um mês. Não se separou, para fins de análise, os servidores por cargo, apenas vamos ressaltar que a maioria dos cargos é composta pelo Cargo Técnico do Seguro Social. Os 1309 afastamentos são de 815 técnicos, representando 62%. O cargo de perito médico é uma carreira diferenciada, não pertencendo à Carreira do Seguro Social e representando, do total de afastamentos, 153.

Como subsídio foi usado o trabalho realizado pelas Assistente Sociais Mara Rosani Scherer e Karen Schumann, sobre Anamnese Social, um instrumento usado pelas Assistentes Sociais, em apoio à perícia médica. Esse instrumento do Serviço Social objetiva identificar as intercorrências sociais (ocupacional e ou sócio-familiar), que podem ser causadoras ou agravantes de patologias que incapacitam para o trabalho. O período daquela pesquisa é o mesmo no qual se acha focalizada a análise do presente trabalho: 01/2009 a 06/2010, O público, também é o mesmo,, salvo diferenças no número de servidores por motivos no trabalho, como transferências, cedências, aposentadorias e óbitos e, também, pelo fato de que nem todos os servidores que se afastaram por licença-saúde se submeteram a Anamnese Social.

Num universo de 577 servidores da Gerência Executiva Porto Alegre, 373 servidores foram atendidos pelas Assistentes Sociais, representando 64% .

As tabelas foram extraídas do banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor (por solicitação da autora do presente trabalho), pela epidemiologista Maria Cristina citada acima.

Tabela 1 - Frequência do número de afastamentos por mês de ocorrência

Mês e ano	Nº de afastamentos	Porcentagem
Ano de 2009		
Janeiro	27	2,1
Fevereiro	36	2,8
Março	61	4,7
Abril	72	5,5
Maio	88	6,7
Junho	122	9,3
Julho	160	12,2
Agosto	156	11,9
Setembro	90	6,9
Outubro	101	7,7
Novembro	80	6,1
Dezembro	60	4,6
Ano de 2010		
Janeiro	48	3,7
Fevereiro	32	2,4
Março	62	4,7
Abril	57	4,4
Maio	41	3,1
Junho	16	1,2
Total	1309	100,0

Fonte: Banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor

Constatamos, pela Tabela 1, que aumentou o número total, de afastamentos de servidores nas APS, nos meses posteriores a junho de 2009, mês da implantação da jornada de trabalho de 40 horas semanais e se observa, também, um aumento no mês de outubro de 2009, mês em que foi implantado o ponto eletrônico, Sistema de Registro e Frequência, SISREF, implantado no dia 13/10/2010.

Salientamos que nos meses de junho e julho de 2009, ocorreu a greve pela manutenção da jornada de trabalho de 30 horas dos integrantes da Carreira Social, o movimento ocorreu, basicamente, nas APS e muitos servidores oscilaram entre o movimento de greve e licença médica. Os meses de dezembro, janeiro e fevereiro podem ser considerados como atípicos, por serem meses de recesso de final de ano e férias, respectivamente.

Tabela 2 - Frequência do Número de dias afastados por perícia

Número de dias afastados	Freqüência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
1	156	11,9	11,9
2	97	7,4	19,3
3	81	6,2	25,5
4	61	4,7	30,2
5	84	6,4	36,6
6	25	1,9	38,5
7	45	3,4	41,9
8	52	4,0	45,9
9	32	2,4	48,4
10	32	2,4	50,8
11	39	3,0	53,8
12	32	2,4	56,2
13	10	0,8	57,0
14	37	2,8	59,8
15	37	2,8	62,6
16	24	1,8	64,5
17	20	1,5	66,0
18	22	1,7	67,7
19	17	1,3	69,0
20	12	0,9	69,9
21	25	1,9	71,8
22	12	0,9	72,7
23	13	1,0	73,7
24	8	0,6	74,3
25	14	1,1	75,4
26	18	1,4	76,8
27	3	0,2	77,0
28	26	2,0	79,0
29	12	0,9	79,9
30	37	2,8	82,7
31	22	1,7	84,4
32	17	1,3	85,7
33	8	0,6	86,3
34	4	0,3	86,6
35	1	0,1	86,7
36	11	0,8	87,5
37	9	0,7	88,2
38	7	0,5	88,8
39	4	0,3	89,1
40	7	0,5	89,6
41	5	0,4	90,0
42	13	1,0	91,0
43	2	0,2	91,1
45	6	0,5	91,6
46	1	0,1	91,7

Fonte: Banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor

Número de dias afastados	Freqüência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
47	7	0,5	92,2
48	1	0,1	92,3
49	6	0,5	92,7
50	3	0,2	93,0
51	3	0,2	93,2
52	1	0,1	93,3
53	4	0,3	93,6
55	1	0,1	93,7
56	3	0,2	93,9
57	2	0,2	94,0
58	1	0,1	94,1
59	1	0,1	94,2
60	3	0,2	94,4
61	5	0,4	94,8
62	7	0,5	95,3
63	2	0,2	95,5
65	1	0,1	95,6
66	1	0,1	95,6
70	2	0,2	95,8
72	3	0,2	96,0
74	1	0,1	96,1
75	1	0,1	96,2
76	1	0,1	96,3
81	2	0,2	96,4
83	1	0,1	96,5
84	1	0,1	96,6
85	1	0,1	96,6
87	3	0,2	96,9
88	1	0,1	96,9
89	3	0,2	97,2
90	4	0,3	97,5
91	1	0,1	97,6
92	4	0,3	97,9
93	1	0,1	97,9
94	1	0,1	98,0
96	1	0,1	98,1
113	1	0,1	98,2
114	1	0,1	98,2
120	1	0,1	98,3
122	2	0,2	98,5
123	3	0,2	98,7
130	1	0,1	98,8
151	1	0,1	98,9
152	1	0,1	98,9
153	2	0,2	99,1

Fonte: Banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor

Número de dias afastados	Freqüência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
164	1	0,1	99,2
166	2	0,2	99,3
173	1	0,1	99,4
180	4	0,3	99,7
181	1	0,1	99,8
184	3	0,2	100,0
Total	1309	100,0	

Fonte: Banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor

Outro dado pesquisado foi o número de dias de afastamento, constantes da Tabela 2. Dado importante, pois as metas institucionais de atendimento são fixadas pelo número de servidores lotados nas APS, não levando em consideração o número de afastamentos.

Conforme Zanini (2010), o número de dias de afastamento em 2009, aumentou em comparação com 2008. Prossegue a autora, fazendo a reflexão de que a frequência dos dias de afastamento pode revelar o custo de abstinência do trabalhador, nos locais de trabalho, trazendo a dificuldade de se manter os indicadores institucionais, com as ausências dos servidores.

O dimensionamento dos serviços ofertados se dá com o cálculo sobre o número de trabalhadores lotados em cada unidade, desconsiderando todo e qualquer afastamento, a meta não varia pelo número de afastamentos. Quanto mais alta a média de dias de afastamento, mais os servidores não afastados serão sobrecarregados para dar conta dos índices.

Os representantes dos servidores reivindicam maior flexibilidade em caso de afastamentos, pois os que não se afastam, ficam sobrecarregados, situação que é fonte de estresse, de acordo com Ata da Reunião do Subcomitê de Avaliação de Desempenho, SAD GEX POA, que se reuniram em 24 de fevereiro de 2010, para avaliar o primeiro ciclo de avaliação dos indicadores de produtividade. A solicitação é de que os segurados sejam reagendados, no caso de afastamentos, a exemplo do que ocorre na perícia médica .

Na época em que os dados foram aferidos, ainda estava vigorando o entendimento de que os servidores integrantes da Carreira do Seguro Social, para terem direito à avaliação individual, que corresponde a 20%, não poderiam estar

afastados mais de 2/3 do ciclo de avaliação que é de seis meses, ou seja, mais de 60 dias. O que fez com que muitos servidores, para não perderem a gratificação, evitassem entrar em licença médica ou retornassem antes do total restabelecimento.

No mês de setembro de 2010, a administração do INSS, através da Diretoria de Recursos Humanos (DRH), reviu seu ato e as licenças que são consideradas como efetivo exercício, de acordo com o preconizado na Lei 8112/90, tais como licença saúde, férias e licença-prêmio, serão consideradas no cálculo dos 20% da avaliação individual.

Tabela 3 - Sexo

Sexo	Frequência	%
Feminino	874	66,8
Masculino	411	31,4
Ignorado	24	1,8
Total	1309	100,0

Fonte: Banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor

Do total do universo pesquisado, aproximadamente, 67% dos afastamentos de servidores são do sexo feminino. Sarti (1997) coloca que a centralidade do trabalho afeta a vida tanto de homens como mulheres, afetando a vida familiar, influenciando na relação inclusive com os filhos. Entretanto entende-se que, para as mulheres, esta centralidade acentua mais, pelo fato de que, mesmo tendo conseguido romper as fronteiras do espaço privado e conquistado o espaço profissional, as mulheres não deixaram de atuar no âmbito doméstico. Assumindo, por questões culturais, os cuidados com a família e tarefas domésticas e acumulando jornada dupla de trabalho.

O tempo livre para que sejam realizadas outras atividades, como o trabalho doméstico, educação dos filhos, lazer é definido a partir da carga horária de trabalho, por isto partimos da hipótese de que o aumento da jornada de trabalho de 30 para 40 horas semanais trouxe algumas consequências que tentamos levantar através dos afastamentos por licença saúde. O aumento da jornada de trabalho, no

caso de análise do presente estudo, traz também a diminuição do convívio familiar, que pode ser fonte de estresse.

Pela Anamnese Social, verificou-se que as principais e recorrentes intercorrências sociais geradoras de patologias dizem respeito às variáveis de conflitos familiares que são geradores de estresse, queixas ocupacionais e expectativas ocupacionais.

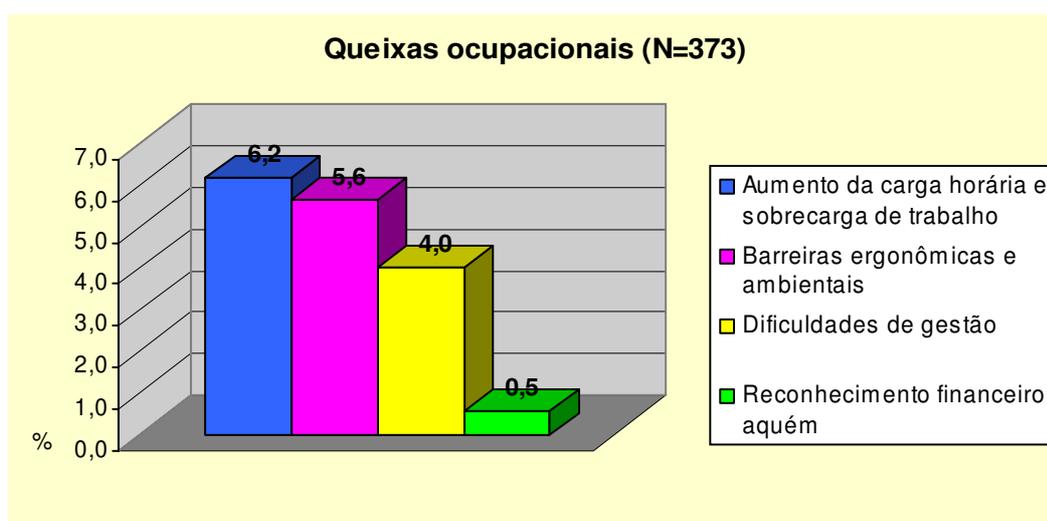


Gráfico 1. Prevalência das principais categorias segundo as queixas ocupacionais do servidor (N= 373)

Entre as queixas ocupacionais, conforme gráfico, observa-se que o aumento de carga horária e sobrecarga de trabalho representou 6,2% das queixas, seguidas pelas barreiras ergonômicas e ambientais e dificuldade de gestão.

O exame dos afastamentos, a partir dos CID, Código Internacional de Doenças, indica, conforme as tabelas abaixo, que os que envolvem os de transtorno mental, são os de maior incidência.

Tabela 4 - Classificação conforme o CID

CID	Frequência	Porcentagem
F	222	17,0
Z74	219	16,7
M	194	14,8
J	150	11,5
Z	123	9,4
S	90	6,9
K	59	4,5
H	36	2,8
I	36	2,8
C	31	2,4
G	31	2,4
E	23	1,8
N	22	1,7
A	17	1,3
R	12	0,9
B	10	0,8
D	7	0,5
L	6	0,5
O	6	0,5
T	4	0,3
V	4	0,3
W	1	0,1
Ignorado	6	0,5
Total	1309	100,0

Fonte: Banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor

Tabela 5 – Nº de dias afastados, segundo o CID

CID	Nº DE DIAS AFASTADOS
F	5277
M	3626
C	3018
Z	1941
Z74	1940
S	1733
I	1184
J	1081
G	923
K	851
H	523
N	499
E	476
O	331
D	164
L	106
A	99
R	90
B	75
V	42
W	34
T	29
Ignorado	415
Total	24457

Fonte: Banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor

Considerando apenas os transtornos mentais, que são identificados pelos CID, F verifica-se:

Tabela 6 - Transtornos mentais

Transtornos mentais	Frequência	Porcentagem
Transtornos de Humor	127	9,7
Reações ao Estresse	32	2,4
Transtornos de Ansiedade	29	2,2
Dependência Química	21	1,6
Transtornos de Personalidade	7	0,5
Transtornos Psicóticos	6	0,5
Total	222	17,0

Fonte: Banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor

Se somarmos os três primeiros dados de transtornos de humor, reações ao estresse e transtorno de ansiedade representam 84% dos afastamentos por transtornos mentais.

Outro fator importante a mostrar é a baixa adesão dos servidores pela opção pela redução de trabalho para 6 horas, inferimos que um dos fatores pode ser o tempo de serviço dos servidores, conforme tabela abaixo mais de 58% dos servidores que se afastaram, possuem mais de 20 anos de tempo de serviço.

Tabela 7 - Tempo de Serviço no INSS

Faixa etária	Frequência	Porcentagem
20 anos ou mais	761	58,1
12 a 19 anos	188	14,4
Até 11 anos	305	23,3
Total	1254	95,8
Ignorado	55	4,2
Total	1309	100,0

Fonte: Banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor

Outro aspecto importante que pesquisarmos para analisar foi a faixa etária, por entendermos que este é um dos fatores que pode também interferir no número de afastamento por licença-saúde e que podem ser agravados pelo aumento de

carga horária, o que pode ser observado na tabela abaixo, 46% está na faixa etária acima de 50 anos de idade.

Tabela 8 - Faixa etária

Faixa etária	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulada
30 anos ou menos	62	4,7	4,9
31 a 49 anos	609	46,5	52,6
50 anos ou mais	604	46,1	100,0
Total	1275	97,4	
Ignorado	34	2,6	
Total	1309	100,0	

Fonte: Banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor

Na mesma proporção em que os servidores trazem na Anamnese Social, como queixa ocupacional, o aumento de carga horária, não estão tendo a expectativa de que a carga horária seja reduzida, conforme gráfico abaixo.

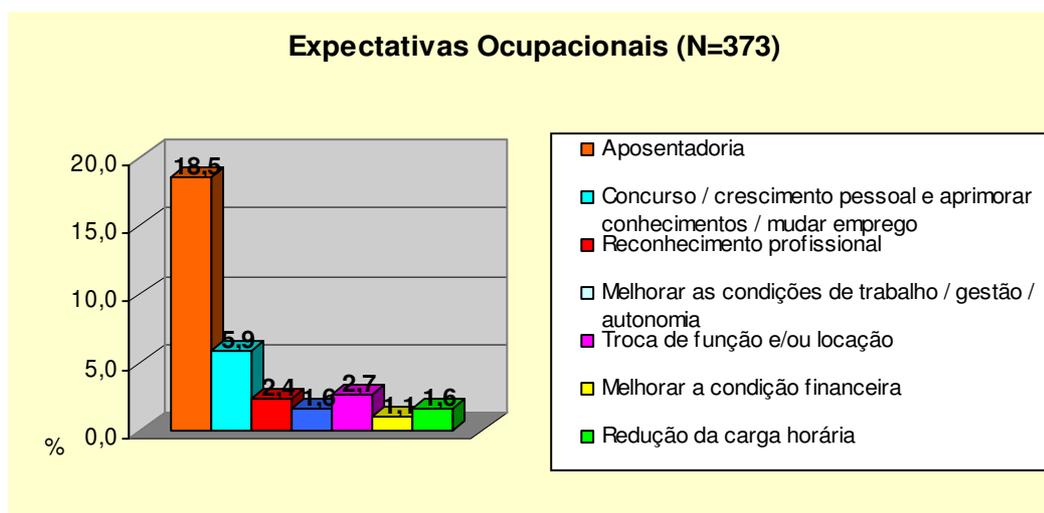


Gráfico 2. Prevalência das principais categorias segundo as expectativas ocupacionais do servidor (N= 373)

Como a o foco da pesquisa são os afastamentos na Agências da Previdência Social em Porto Alegre, verificou-se os afastamentos, por local de lotação.

Também vamos analisar os resultados obtidos no mês de junho de 2009.

Tabela 9 – Local de lotação - junho 2009

Local de lotação (junho de 2009)	Frequência	Porcentagem
APS Azenha	2	1,6
APS Centro	10	8,2
APS POA Norte	6	4,9
Advocacia Geral da União	6	4,9
APS Partenon	8	6,6
APS Petrópolis	9	7,4
APS POA Sul	3	2,5
APS Alvorada	2	1,6
APS Demandas Judiciais	3	2,5
APS Benefício por Incapacidade	30	24,6
Recursos Humanos	9	7,4
Gerencia Executiva de Porto Alegre	7	5,7
Arquivo	1	,8
Logística	12	9,8
Junta de Recursos	2	1,6
Auditoria Regional Florianópolis	5	4,1
Procuradoria	3	2,5
Total	118	96,7
Ignorado	4	3,3
Total	122	100,0

Fonte: Banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor

Aproximadamente, 60% dos afastamentos no mês de junho de 2009, são de servidores das Agências da Previdência Social. Na mesma proporção em que os servidores trazem na Anamnese Social como queixa ocupacional, o aumento de carga horária, não estão tendo a expectativa de que a carga horária seja reduzida.

Os afastamentos por licença saúde também constam do estudo feito pela servidora do INSS Zanini (2010), que constatou que, no ano de 2009, 57% dos

servidores das APS se afastaram por licença saúde. A autora usou o mesmo banco de dados do presente estudo, só que os anos comparados foram 2008 e 2009, percebendo-se, também, um aumento da procura dos servidores ao Programa de Atenção a Saúde do Servidor, PASS, depois de 06/2009.

Como se pode observar, no gráfico das queixas ocupacionais, o aumento da carga horária e sobrecarga de trabalho têm o valor mais expressivo. Quanto ao gráfico das expectativas ocupacionais, numa escala de 20%, 18% têm a expectativa de se aposentar. O que corrobora os dados levantados por faixa etária e tempo de serviço do servidores, onde houve uma maior incidência de afastamentos. Já a expectativa ocupacional de redução de carga horária representou apenas 1,6% dos servidores.

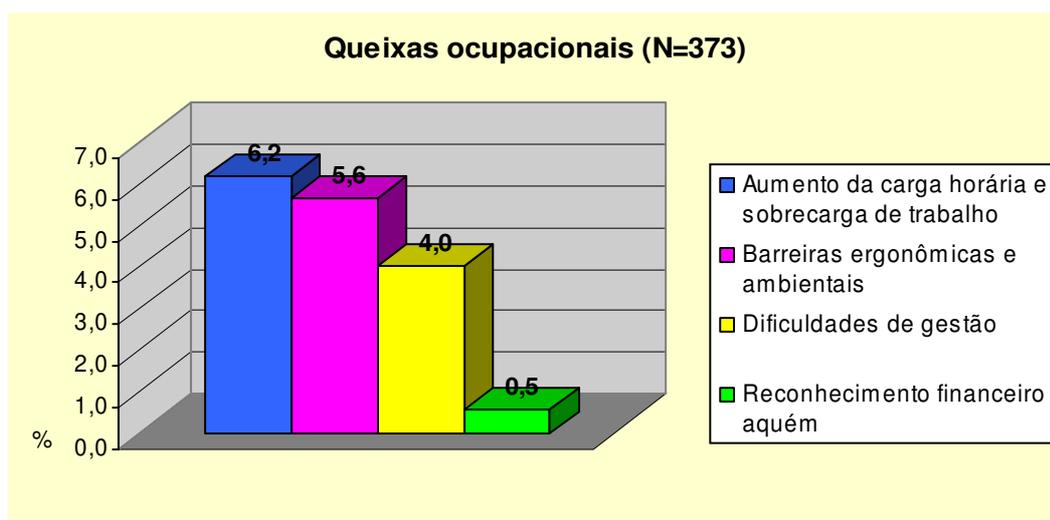


Gráfico 3. Prevalência das principais categorias segundo as queixas ocupacionais do servidor (N= 373)

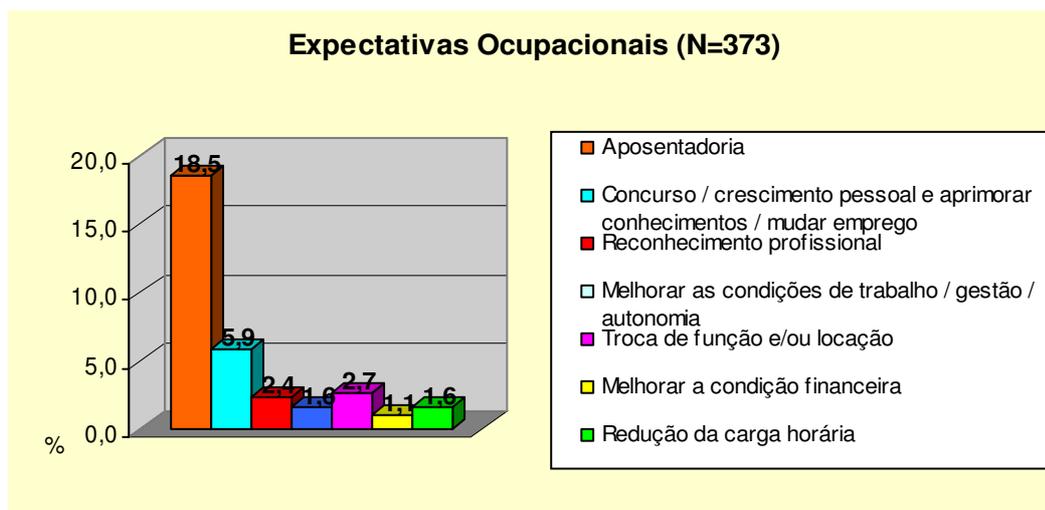


Gráfico 4. Prevalência das principais categorias segundo as expectativas ocupacionais do servidor (N= 373)

De acordo com Dejours(1988), a psicopatologia do trabalho estuda como as formas da organização do trabalho agem sobre o pensar e o sentir dos trabalhadores analisando o que provoca sofrimentos, angústias, medos e infelicidades.

O Autor acrescenta ainda que o enorme contingente de pessoas nervosas, fatigadas, estressadas e enlouquecidas está exigindo maior atenção para questões que precisam ser discutidas, como, por exemplo, a redução da jornada de trabalho, que poderá interferir decisivamente na saúde dos trabalhadores.

Os dados levantados neste trabalho, como: aumento de dias de afastamento e maior incidência dos CIDs de transtornos mentais, exigem uma reflexão e precisam ser analisados com cautela, pois podem estar representando uma atitude defensiva dos servidores.

Afinal, como podemos constatar, após a implantação da jornada de 40 horas e da implantação do ponto eletrônico se observa um aumento no número de afastamentos.

Dejours (1988) destaca a questão da jornada de trabalho e sua relação com a qualidade de vida do trabalhador e, no presente estudo, nos é possível inferir que a melhoria nas condições de vida dos trabalhadores tem relação direta com a adequação da jornada de trabalho, tema este que precisa, cada vez mais, ser debatido entre empregador e trabalhadores.

Os servidores do INSS estão sinalizando, de várias maneiras, reflexos negativos do aumento da jornada de trabalho.

Como pode-se perceber através da Anamnese Social e também quando manifestam grande expectativa com a possibilidade de concluir o tempo de serviço necessário, para que tenham direito a aposentadoria. Fazemos a inferência de que há relação entre estes dados, pois a expectativa da aposentadoria pode estar sendo intensificada pelo fator aumento da jornada.

Em discurso na Expointer 2010 (Esteio/RS), o então Ministro da Previdência Social, Carlos Eduardo Gabas, mencionou a possibilidade de rever a carga horária daqueles trabalhadores que já tivessem implementado as condições para aposentadoria, acreditando que uma flexibilização na jornada de trabalho poderia servir como forma de incentivo para os mesmos permanecerem trabalhando.

A partir desta fala do Ministro, vários servidores que já tinham condições de aposentadoria, resolveram aguardar até o próximo ano na expectativa desta medida, o que reforça a tese de que o grande desejo de aposentadoria não estava bem consolidado.

Não pretendemos neste momento analisar a estratégia do governo de retardar a saída dos servidores com mais conhecimento e a possível não abertura de concurso público, mas o Governo, ao sinalizar com esta possibilidade, reconhece que a redução da jornada de trabalho é o incentivo para a permanência dos servidores.

Indo além nas inferências, em o Governo admitindo que a redução da jornada é um incentivo, admite também que o seu aumento traz consequências e, no mínimo, um sentimento de desconforto e desprazer.

A partir dos dados levantados, fica indicado que as consequências do aumento da jornada de trabalho estão afetando a saúde dos trabalhadores.

Silva (1988) acrescenta que a associação entre adoecimento e trabalho ocorre de várias maneiras dentro dos aspectos organizacionais, entre elas, e muito comum na atualidade, os ritmos intensificados.

No caso dos servidores do INSS, o clima organizacional passa pelo convívio com a diminuição de todos os tempos para a concessão dos benefícios previdenciários, com o controle deste tempo on line e também, entre outros exemplos, com o prolongamento da jornada de trabalho.

O autor verificou ainda, no estudo que fez sobre os vínculos entre condições de trabalho e saúde mental, que várias crises mentais haviam sido agudizadas pelo aumento de jornada de trabalho.

Passa-se a examinar os indicadores de desempenho.

Quadro 1 - Análise dos Indicadores de Desempenho

	Indicadores – 2009								
	TMA	IRES	TMC	Nº Proc.	TMEA	Agend. Ativo	TMEA/PM	Per. Méd.	TMEA AS
	(min)	(%)	(dias)	> 75 dias	(dias)	> dias	(dias)	>15d (%)	(dias)
	Posição	Posição	Posição	Posição	Posição	Posição	Posição	Posição	Posição
APS	set.	set.	set.	set.	set.	set.	set.	set.	set.
Azenha	38,08	34,87	18	24	8	1,44	0	0	0
Centro	43,27	31,89	18	128	16	0	0	0	0
Norte	33,49	30,24	62	25	19	20,2	0	0	0
Partenon	25,37	26,79	24	8	30	73,78	0	0	0
Petrópolis	54,36	43,52	14	50	14	20,97	0	0	0
Sul	35,11	44,24	10	4	7	0	0	0	0
Viamão	37,21	47,10	33	11	13	0,75	26	96,28	13
Alvorada	37,19	40,00	18	43	28	73,53	12	11,17	43
BI			31	27			28	96,38	
ADJ									
GEX POA	40,35	37,67	28	322	16	29,64	26	91,25	31

Fonte: Planejamento 2010 - SUIBE - SIGMA – SABI

Legenda:

Ag. Ativo Agendamento Ativo (proposição para 2010 <30)

TMA - Tempo Médio de Atendimento

IRES* - Índice de Resolutividade (passou a ser calculado a partir de 2010 - extração especial DATAPREV)

TMC - Tempo Médio de Concessão

TMEA* Tempo Médio de espera do Atendimento Agendado (passou a ser calculado a partir de 2010)

TMEA-PM* Tempo Médio de espera do Atendimento Agendado - Perícia Médica (extração especial DATAPREV)

TMTR* - Tempo Médio de Tramitação de Processos Iniciais de Recurso (passou a ser calculado em 2010, previsão para 2010 - máximo 30 dias)

TMEA-AS* - Tempo Médio de espera de Atendimento Agendado - Avaliação Social (calculado a partir de 2010)

No INSS, no final do ano de 2009, para elaboração das metas que iriam fazer parte do Plano de Ação de 2010, foram tomados como parâmetros os indicadores relativos ao mês de setembro/2009. Importante ressaltar que tais dados (setembro/2009) não estavam disponíveis na rede interna do INSS, tendo sido, à

época, disponibilizados individualmente a cada Chefe de Agência e referentes apenas à sua Unidade, tanto que para realização deste trabalho precisamos solicitar estas informações à Diretoria do INSS em Brasília, que prontamente nos atendeu.

A pesquisa dos indicadores por APS foi realizada, mês a mês, indicador por indicador, mas para fins de discussão do presente trabalho, partiu-se do ponto inicial setembro de 2009 até o mês de julho de 2010, para, a partir daí, fazermos a comparação.

No presente estudo iremos explicitar três APSs: Azenha, Centro e Benefício por Incapacidade, com o propósito de demonstrar qual o mecanismo de análise utilizado no presente trabalho. Ressaltamos que dos 13 indicadores de desempenho iremos detalhar o TMA, IRES, TMC, TMEA e TMEA perícia médica.

Quadro 2 - Análise dos Indicadores de Desempenho APS Azenha

INDICADOR	META 2010	RESULTADO	
			JULHO 2010
Tempo Médio de Atendimento – TMA (minutos)	00:29:00	Previsto	00:31:08
		Realizado	00:36:59
Índice de Resolutividade – IRES (%)	45%	Previsto	39,87%
		Realizado	31,3%
Tempo Médio de Concessão – TMC (dias)	15	Previsto	17
		Realizado	21
Número de Processos em Análise há mais de 75 dias (qtde)	0	Previsto	10
		Realizado	57
Tempo Médio de Espera do Atend. Agendado – TMEA (dias)	5	Previsto	7
		Realizado	13
% de Agend. Ativos superior a 30 dias (%)	0	Previsto	0,9%
		Realizado	0%
Tempo Médio de Espera do Atend. Agendado – TMEA-PM (em dias)	0	Previsto	0
		Realizado	0
% Perícias Médicas Agendadas Acima de 15 Dias	0	Previsto	0
		Realizado	0

Fonte: Planejamento 2010 - SUIBE - SIGMA – SABI

Pelo quadro acima, em setembro de 2009 o TMA da APS era de 38 minutos e a projeção é que em Dezembro/2010, o tempo máximo de atendimento deverá ser de 30 minutos. O previsto para atingir a meta em Julho/2010 era de 31 minutos e a APS conseguiu realizar o atendimento em 36 minutos, representando 3,22% acima do previsto.

Já no indicador IRES, em setembro/2009 estava em 34,8% e em julho de 2010, o previsto é que fossem finalizadas 39,87% das solicitações de benefícios dos segurados no mesmo dia do pedido, e a APS conseguiu responder, resolutivamente,

somente 31%, portanto 8% a menos do previsto, sendo que a meta estipuladas para as APSs é ter resolutividade em 45% em dezembro/2010, dos pedidos de benefícios requeridos.

O TMC, em setembro/2009 era de 18 dias e em julho/2010, o previsto para a APS era 17 dias e a APS realizou em 21 dias, 4 dias acima da meta prevista e 6 dias abaixo da meta estimada para dezembro/2010, sendo que a meta para as APS é de 15 dias de represamento em dezembro/2010 (processos que estão dentro das APS sem conclusão).

É preciso considerar que neste indicador, há um desdobramento de processos em análise há mais de 75 dias, e, em setembro/2009, estava em 24 dias, sendo a previsão para dezembro/2010, zerar este número. Para atingir a meta em julho/2010, foram previstos para a APS, 10 processos e a APS estava com 57 processos represados há mais de 75 dias, 47 dias acima do previsto.

O TMEA em setembro/2009 da APS era de 08 dias e o prazo de agendamento previsto em julho/2010 era de 7 dias e a APS está com agendamento em 13 dias, 6 dias acima do previsto e 8 acima da meta estabelecida, sendo que a meta para as APSs é de cinco dias em dezembro/2010.

Esta APS não realiza Perícia Médica.

Quadro 3 - Análise dos Indicadores de Desempenho APS Centro

INDICADOR	META 2010	RESULTADO	
			JULHO 2010
Tempo Médio de Atendimento – TMA (minutos)	00:30:00	Previsto	00:35:00
		Realizado	00:42:36
Índice de Resolutividade – IRES (%)	42%	Previsto	38%
		Realizado	37,08%
Tempo Médio de Concessão – TMC (dias)	15	Previsto	17
		Realizado	32
Número de Processos em Análise há mais de 75 dias (qtde)	0	Previsto	90
		Realizado	232
Tempo Médio de Espera do Atend. Agendado – TMEA (dias)	15	Previsto	16
		Realizado	23
% de Agend. Ativos superior a 30 dias (%)	0	Previsto	0
		Realizado	53,26%
Tempo Médio de Espera do Atend. Agendado – TMEA-PM (em dias)	0	Previsto	0
		Realizado	0
% Perícias Médicas Agendadas Acima de 15 Dias	0	Previsto	0
		Realizado	0

Fonte: Planejamento 2010 - SUIBE - SIGMA – SABI

O TMA da APS em setembro/2009 era de 43 minutos e o tempo previsto de atendimento era de 35 minutos em julho/2010. A APS realizou o tempo de atendimento em 42 minutos, quase 3% acima do previsto, sendo meta estimada para dezembro/2010, de 30 minutos.

O IRES em setembro/2009, era de 31% e o indicador previsto de resolutividade em julho/2010, era 38% nas solicitações de benefício dos segurados e o realizado pela APS foi de 37%, sendo 1% acima do previsto. A meta da APS para dezembro/2010 é de 42% de resolutividade.

O TMC em setembro/2009 era de 18 dias e o previsto para julho/2010, era de 17 dias, sendo o realizado pela APS de 32 dias, 15 dias acima do previsto. A meta estimada para dezembro/2010 é de 15 dias.

No desdobramento, em setembro/2009, havia 128 processos em análise há mais de 75 dias e o previsto para julho/2010 era de 90 processos. A APS tinha represados, há mais de 75 dias, 232 processos, 142 processos acima do previsto, sendo a meta para dezembro/2010, de zerar os processos.

O TMEA em setembro/2009 era de 16 dias e o previsto para a APS em julho/2010 foi de 16 dias de prazo de agendamento, sendo o realizado pela APS 23 dias, 7 dias acima do previsto e a meta estimada para dezembro/2010, 15 dias.

Este indicador também possui desdobramento, que é o percentual de agendamentos acima de 30 dias. Em setembro/2009 era zero, sendo que a meta estimada para dezembro/2010 é zero e a APS em julho/2010 estava com 53% acima do estimado, ou seja 53% dos usuários que procuram agendamento do benefícios que compõe este indicador em julho, só conseguiram vagas no mínimo 23 dias após a data do agendamento.

Esta APS não realiza perícia médica.

Quadro 4 - Análise dos Indicadores de Desempenho APS BI

INDICADOR	META 2010	RESULTADO	
		Previsto	JULHO 2010
Tempo Médio de Atendimento – TMA (minutos)		Previsto	
		Realizado	
Índice de Resolutividade – IRES (%)		Previsto	
		Realizado	
Tempo Médio de Concessão – TMC (dias)	25	Previsto	27
		Realizado	37
Número de Processos em Análise há mais de 75 dias (qtde)	0	Previsto	15
		Realizado	102
Tempo Médio de Espera do Atend. Agendado – TMEA (dias)		Previsto	
		Realizado	

% de Agend. Ativos superior a 30 dias (%)		Previsto	
		Realizado	
Tempo Médio de Espera do Atend. Agendado – TMEA-PM (em dias)	14	Previsto	28
		Realizado	42
% Perícias Médicas Agendadas Acima de 15 Dias	10%	Previsto	96,38%
		Realizado	99,35%

Fonte: Planejamento 2010 - SUIBE - SIGMA – SABI

O TMC em setembro/2009 era de 31 dias e o previsto para julho/2010 era de 27 dias. A APS realizou em 37 dias, 10 dias acima da meta, sendo que a meta estabelecida para dezembro/2010 é 30 dias .

No desdobramento do indicador número de processos em análise há mais de 75 dias, em setembro/2009 era de 27 dias e o previsto em julho/2010 era de 15 processos. A agência realizou 102 processos. Oitenta e sete processos acima da meta prevista, sendo que a meta estimada é de zero processos em dezembro/2010.

O TMEA-PM em setembro/2009 era 28 dias e o previsto para julho/2010 era de 28 dias, sendo o realizado pela APS, 42 dias. Quatorze dias acima do previsto. A meta para dezembro/2010 é de 14 dias.

Desdobrando o índice, o percentual de agendamento acima de 15 dias, em setembro/2009, era de 96% e o previsto para julho/2010 era de 96%. O realizado pela APS foi de 99%. Três por cento acima do estimado, sendo que a meta estimada para dezembro/2010 é de 10%. Este indicador significa que dos usuários da previdência, que pretendem agendar uma data, para realização de perícia em julho/2010, 99%, só conseguiram agendar uma data acima de 15 dias. A meta prevista para dezembro/2010 é que apenas 10% de agendamentos de perícia médica deverão estar acima de 15 dias.

Cabe ressaltar, neste indicador, que houve greve dos médicos peritos iniciada em junho/2010 e com término em setembro/2010. Mesmo com a decisão judicial de que metade dos médicos peritos deveria realizar perícia, durante a greve houve um aumento na agenda de perícia médica. Fato corroborado com o que a categoria dos médicos chamou de operação excelência, com a reivindicação de menos perícias e mais tempo para poderem elaborar os laudos periciais. Apesar do agendamento de 18 perícias por médico perito, não há a garantia de que este número será atendido, sendo comum nesta Agência BI, vários reagendamentos diários. Estes fatores estão interferindo neste indicador.

Destacou-se, inicialmente, alguns indicadores para análise, porque eles estão interligados com o indicador que compõe a Gratificação de Desempenho dos integrantes da Carreira do Seguro Social, Idade Média do Acervo - IMA, responsável por 80% da remuneração dos servidores. O mesmo foi estabelecido pela Portaria do Ministério da Previdência Social nº 90, de 01/04/2009, que estipula como meta, 45 dias para conclusão das solicitações dos segurados. Ou seja, este índice afere a antiguidade dos processos que estão dentro das Agências e que não foram solucionados, por responsabilidade das Agências. Ou seja, o indicador TMC afere quanto tempo a APS leva, para solucionar o pedido de benefício dos segurados.

Quando estabelece como meta para 12/2010 trinta dias, está puxando o IMA para baixo, pois a meta do IMA é 45 dias. E o desdobramento deste indicador, que tem como meta, zerar os processos em análise há mais de 75 dias. Pelos dados pesquisados, vimos que é uma meta ousada, de difícil cumprimento.

As questões mais suscitadas pelos servidores quanto a estes indicadores são: que não é feita uma análise dos motivos pelos quais os processos ficam represados nas APS, de não haver questionamento do porque os servidores não concluem os processos no tempo estipulado, se o tempo estipulado é suficiente para a conclusão dos processos no mesmo dia em que foram requeridos pelos segurados.

De modo geral, todos os indicadores analisados no presente estudo, nas três APSs pesquisadas, resultaram em desempenho inferior àquele que fora previsto como meta para dezembro de 2010. Importante ressaltar que a meta para 2010, em todos os indicadores, era o desempenho em setembro de 2009.

Isto posto, podemos concluir que, comparando o desempenho das unidades em 2009 e 2010, a partir dos indicadores apresentados, encontramos uma piora no desempenho, ou seja: o tempo médio para a concessão de um processo aumentou em 2010, com relação a 2009. O segurado do INSS, nas unidades estudadas, teve o tempo médio de agendamento e de atendimento aumentados em 2010, com relação àquele segurado que buscou o mesmo serviço em 2009. O segurado que precisava aguardar em média catorze dias para realizar sua perícia médica, em 2009, no ano de 2010, teve esse tempo elevado para quarenta e dois dias.

Seria falta de servidores? Faltaria capacitação para os servidores serem mais resolutivos? O aumento de jornada de trabalho deveria ter aumentado o índice de

resolutividade? Ou tratar-se-ia de indícios de que o aumento de jornada de trabalho, a pressão para o cumprimento de metas, a não flexibilização, entre outros podem estar afetando a saúde de seus trabalhadores? E, conseqüentemente, piorando o desempenho, em comparação com o ano anterior, quando a jornada de trabalho era de 30 horas semanais, o controle do ponto não era de forma eletrônica e havia maior flexibilização?

São questionamentos que existem e ainda não obtiveram, por parte da organização, uma análise mais profunda. Diante da complexidade dos fatos e da multiplicidade de fatores, a resposta a estas questões fica em aberto, para possíveis outros estudos.

A seguir, nossas considerações finais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após mais de 27 anos de vivência na prática de jornada de trabalho de 30 horas, os servidores do INSS tiveram aumento da jornada de trabalho para 40 horas semanais com o argumento da determinação legal.

A Constituição Federal de 1988, no art. 7º, sacramentou a jornada de trabalho máxima de 40 horas semanais, mas também facultou a redução deste limite máximo, mediante acordo ou convenção coletiva e ainda facultou a jornada de trabalho de seis horas diárias, realizada em turno ininterrupto. Turno este, adotado pelas Agências da Gerência Executiva Porto Alegre, onde o horário de funcionamento das APSs era das 7:00 às 19:00 h e o atendimento ao público, das 8:00 às 18:00. Horário de atendimento atualmente 8:00 as 17:00 h.

De acordo com o que foi visto ao longo do presente estudo, o argumento dominante para implementação da jornada de trabalho de 40 horas semanais, a partir de 01/06/2009 no INSS, é a imposição legal. A Lei 8112 de 1990, é válida para todos os servidores públicos federais e, na vigência desta lei, os servidores do INSS mantiveram jornada de trabalho de 30 horas semanais através de sucessivas e inúmeras greves, sendo que um dos eixos principais de todas as reivindicações da categoria dos trabalhadores do Seguro Social sempre foi e ainda é a manutenção das jornada de trabalho de 30 horas semanais.

A manutenção desta jornada de trabalho também é palco de disputas jurídicas, onde os servidores, através de sua representação sindical obtiveram, liminarmente, o direito a seis horas diárias e, no julgamento do mérito, a decisão foi revertida sempre com o argumento da prevalência da lei.

O público alvo do presente trabalho foram os servidores das APSs. Sem a intenção de se fazer uma separação da categoria linha fim ou linha meio, apenas, o foco da investigação dos reflexos do aumento da jornada orientou-se aos servidores da linha fim, pois é através deles que se abre a porta de acesso aos cidadãos que buscam os seus direitos previdenciários.

São esses servidores das APSs que produzem e que têm de atender as exigências dos indicadores de desempenho que constituem o Plano de Ação de 2010.

Também está sob a responsabilidade destes servidores, a manutenção do índice da avaliação de desempenho, que representa 80% da remuneração de todos os integrantes da Carreira do Seguro Social. Ressalta-se ainda que os servidores das APSs são os únicos que têm seu tempo de trabalho mensurado *on line*.

Existe uma mobilização dos servidores das APSs para atendimento ao público por seis horas, sendo as duas horas restantes, de trabalho de retaguarda, quando os processos mais complexos seriam concluídos.

Na maioria das APSs de Porto Alegre não foi possível implantar estas duas horas sem atendimento e onde foi possível, não houve aumento da resolutividade dos processos mais complexos. Pode-se inferir que, entre outras causas, pela dificuldade de depois de seis horas de atendimento ao público, se resolver em duas horas, os processos de difícil complexidade que não foram concluídos durante o atendimento.

Rosso (1996) no Relatório Técnico - A Jornada de Trabalho no Brasil, 2003, p.16) traz que “uma lei nunca se estabelece a não ser que seja precedida de uma prática social”. Bucci e Fonseca (2010) citam Reale (1988, p. 275), que também corrobora com a posição de Rosso, colocando que interpretar uma lei deve ser compreendê-la na plenitude de seus fins sociais.

Os fatos relatados nesse trabalho constituem uma prática social. A manutenção da jornada de 30 horas pela especificidade dos serviços oferecidos a população teve sua importância reconhecida pelo próprio STJ, no julgamento da greve dos integrantes da Carreira do Seguro Social, em 06/2009, quando alude ao fato desses servidores terem compromissos com os cidadãos e, em especial, com o direito da dignidade da pessoa humana. A lei se estabeleceu, apesar da prática social, mas ela deveria ser compreendida nos seus fins sociais.

Mauro Gomes de Mattos (2010) diz que os servidores têm que estar aptos, para exercer sua missão, devendo ser em horário compatível com qualidade e eficiência, sem estresse ou desgastes desnecessários.

Pela análise dos dados, vimos que os indicadores de desempenho estão abaixo das metas mensais previstas e indicam que as metas estabelecidas para 12/2010 não serão atingidas.

Este dado assume relevância, pois foram acrescidas na jornada de trabalho dos servidores mais duas horas diárias e os indicadores não melhoraram.

Possivelmente pelo desgaste físico e mental dos servidores, que não estão conseguindo ter maior resolutividade nas suas tarefas.

O ano de 2009 foi emblemático para os servidores do INSS. Houve a divulgação da aposentadoria em 30 minutos, que mudou a dinâmica de atendimento dentro das APS, a implementação da jornada de 40 horas, controle de frequência através do ponto eletrônico, implantação da gratificação de desempenho e as metas estabelecidas no Plano de Ação 2010.

Todos estes fatores podem ter sido fonte de estresse contribuindo no aumento nos afastamentos por licença saúde dos servidores das APS e maior prevalência dos CIDs pertinentes a transtornos mentais. O que pode ter se verificado, em parte pelo estresse, por uma atitude defensiva dos trabalhadores do Seguro Social, assunto que poderá ser aprofundado em novas pesquisas.

Conforme visto, a redução da jornada de trabalho está prevista mediante negociação coletiva, apesar de toda a jurisprudência legal da não negociação no serviço público, questão esta que entendemos que em breve será solucionada com a Regulamentação da Convenção 151 da OIT.

Conforme Demari (2006), a negociação coletiva é um fenômeno social, que se impõe ao ordenamento jurídico, sendo, atualmente, a alternativa para as discussões trabalhistas. Mas além da aprovação, ainda há questões pendentes, pois falta aprovação da lei que regulamenta o direito de greve no serviço público.

Enquanto tal aprovação não acontecer, a relação de trabalho dos servidores com a Administração Pública permanecerá judicializada. Isto porque, por falta de regulamentação, a categoria fica à mercê de liminares judiciais.

Note-se que a greve do INSS, em junho de 2009, contra as 40 horas semanais, foi considerada liminarmente ilegal, antes mesmo de ser decretada a greve. Portanto, os servidores tiveram codificação de falta não justificada. A greve dos médicos peritos, decretada em 06/2010, um ano após, pelo mesmo motivo, foi considerada legal por quase 80 dias.

A aprovação da lei de greve é um lado do tripé que constitui a negociação coletiva. A outra parte do tripé, que precisa ser fortalecida, é o sindicato; quem tem que conduzir a negociação a partir da ótica dos servidores, e para isto, o mesmo precisa estar instrumentalizado, tem que assumir este papel, o qual não pode ser delegado.

Avalia-se que o sindicato não está conseguindo dar o devido andamento em relação à questão da jornada de trabalho, pois não teve um amadurecimento, adotando ainda uma postura de confronto com a Administração. Hoje, não necessariamente, a greve e o confronto são os únicos caminhos para a solução dos impasses trabalhistas, tanto que 29 dias de greve em 06/2009 e aproximadamente 80 dias a partir de 06/2010, não solucionaram o impasse da jornada de 40 horas.

Silva (2008) sinaliza que em relação ao sofrimento mental dos trabalhadores a questão preventiva tem que ser pensada , e estas questões passam pela dimensão do contexto social, econômico e político da vida dos trabalhadores. E a prevenção só pode ser entendida em termos de transformação que abrange todos os níveis desde o posto de trabalho até aspectos organizacionais e ambientais, e a discussão da prevenção também precisa ser de forma abrangente de forma que todos os envolvidos na relação de trabalho possam participar.

Entretanto, como Dejours (1988) coloca, os trabalhadores precisam ter a consciência do que o trabalho provoca em suas vidas e que o sofrimento mental não necessariamente tem causas individuais. Precisa haver a consciência de que é na forma de como o trabalho é organizado que devem ser buscadas as causas do sofrimento mental.

Ter esta consciência é fundamental para que os trabalhadores possam organizar suas reivindicações e, por parte do Governo, é necessária a compreensão de que as causas do sofrimento mental não são individuais. Se faz necessário rediscutir a organização do trabalho, as soluções para estas causas também não podem ser pensadas de forma individual.

Este trabalho teve a deficiência de não ser uma pesquisa qualitativa, com a escuta das vozes dos servidores. O resultado da análise da queda dos índices dos indicadores e o aumento do afastamento dos servidores por licença saúde, para que tenham maior sentido e que se possa afirmar que são reflexos do aumento de jornada, precisariam ser corroborados, com a fala dos servidores.

De qualquer maneira, oferecemos este estudo para possível contribuição ao Sindicato dos Servidores da Previdência Social e Saúde no Rio Grande do Sul, Sindisprev-RS, no sentido de se valer da estrutura do Departamento Intersindical de Estudos e Pesquisas de Saúde e dos Ambientes de Trabalho, DIESAT. Estrutura que nasceu como resultado de uma comissão intersindical, a qual busca realizar um

trabalho técnico no sentido de subsidiar o movimento sindical nas suas reivindicações por melhores condições de trabalho. Tal procedimento proporciona um aporte técnico que pode ser utilizado nas questões que envolvem a saúde dos trabalhadores.

De todo modo, finaliza-se esse trabalho, com a indicação de que o caminho que precisa ser construído, para o impasse da jornada de trabalho, é o diálogo e a negociação. Espera-se que o presente trabalho possa auxiliar na construção deste caminho.

REFERÊNCIAS

APOLINÁRIO, Marcelo Nunes. **A jornada de trabalho no direito brasileiro, em Contribuciones a las Ciencias Sociales**, septiembre, 2009.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Gerência Executiva do INSS em Porto Alegre. **Análises de todas as perícias ocorridas de janeiro de 2009 a junho de 2010. Banco de dados do Programa de Atenção da Saúde do Servidor**. Porto Alegre, Agosto 2010, 53p

BUCCI, Maria Paula Dallari; FONSECA, Valéria Simões Lira da. **Negociação coletiva do trabalho no setor público**. Disponível em < <http://www.opas.org.br/rh/publicações/textos>> Acesso em: 22/08/2010

CARNEIRO, Thiago Lopes; FERREIRA, Mário César. Redução de Jornada melhora a qualidade de vida no trabalho? **RPOT**, v. 7, nº 1, p. 131-58, jan./jun., 2007.

CARVALHO, Suzete de; O sindicato no setor público-hermenêutica dos dispositivos Constitucionais Respectivos. **Revista Ltr**, v. 55, nº 3, p. 307-313, março de 1991

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**. São Paulo, 1998

DEMARI, Melissa. **A possibilidade de negociação coletiva entre servidores públicos e o Estado**. Porto Alegre, 2006.

DIAS, Ronaldo. **As carreiras no serviço público federal brasileiro: breve retrospecto e perspectivas**. Brasília, 2010.

KLERING, Luis Roque. **Organização do Estado brasileiro: níveis e instâncias de governo, suas instituições políticas, seu caráter federalista e seu sistema de administração e funcionamento**. Disciplina Estado, Governo e Sociedade. Curso de Especialização em Negociação Coletiva-Modalidade a distância. PPGA/EA/UFRGS e SRH. Ministério do Planejamento e Gestão. Disponível em: <http://www.eavirtual.ea.ufrgs.br/negcol>. Acesso em: 21/04/2010.

LOPES, Otávio Brito. Limites Constitucionais à negociação coletiva. **Revista da Amantra V**, Ano 1, nº 2, Agosto 2001.

MARTINS FILHO, Ives Gandra da Silva. Valorização da negociação e flexibilização das normas legais trabalhistas. Brasília, **Rev. Jur.**, v. 8, nº 79, p.1-7, jun./jul., 2006.

MEDEIROS, Soraya Maria de et al. Condições de trabalho e Enfermagem a transversalidade do sofrimento cotidiano. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 8, nº 2, 2006.

MORAES, Michelle Patrick Fonseca de. **A negociação coletiva de servidor público no regime da Constituição Federal de 1988**. Brasília, 2006.

PINHEIRO, Ivan. **Estado e Governo do Brasil elementos históricos, sociais, econômicos e administrativos de sua formação**. Disciplina Estado, Governo e Sociedade. Curso de Especialização em Negociação Coletiva-Modalidade a Distância. PPGA/EA /UFRGS e SRH. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

RAPASSI, Rinaldo Guedes. **Direito de greve de servidores Públicos**. São Paulo. 2005.

TODESCHINI, Remígio; FERREIRA, Leda Leal. **Redução da jornada de trabalho sem redução de salário e sem aumento de serviço**. DIESAT, Outubro 2009. Disponível em: www.diesat.org.br. Acesso em: 15/12/2010.

ZANINI, Patrícia Almeida. **Organização, processos de trabalho e afastamentos por motivo de saúde dos servidores do INSS na Gerência Executiva do INSS de Porto Alegre**. Porto Alegre, 2010.

SITES

Disponível em: <http://www.dieese.org.br>. Acesso em 20.10.2010.

Disponível em: <http://www.eumed.net/ver/cccss/05/mna.htm>. Acesso em 20.07.2010

Disponível em: <http://www.opas.org.br/rh/publicacoes/textos>. Acesso em 5.08.2010

Disponível em: <http://www.portalcofen.gov.br>. Acesso em 10.10.2010

Disponível em: <http://www.previdencia.gov.br>. Acesso em 30.09.2010

Disponível em: <http://www.sisejufe>. Acesso em 10.06.2010

Disponível em: <http://www.STJnoticias>. Acesso em 9.10.2010

Disponível em: <http://www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id>. Acesso em 20.07.2010

ANEXOS

1 MAPA ESTRATÉGICO

O Plano Plurianual - PPA 2008/2011 do INSS, na gestão do Presidente Luis Inácio Lula da Silva, se apresenta trazendo que a contínua melhoria da qualidade das políticas públicas e sua efetividade junto à sociedade é um princípio que eleva os desafios para a gestão pública e ressalta a importância da avaliação da ação governamental. Nesse sentido, os resultados apresentados na Avaliação PPA 2008/2011 devem ser debatidos, de modo a permitir o avanço da democracia na interação entre o Estado e a Sociedade.

A fim de cumprir o disposto no art. 19º da Lei nº 11.653, de 7 de abril de 2008 e o Decreto nº 6601 de 10 de outubro de 2008, que trata do modelo de gestão do Plano Plurianual 2008-2011, coube ao Ministério da Previdência Social elaborar a avaliação dos Objetivos Setoriais e dos Programas sob sua responsabilidade.

O relatório facilita a compreensão e a prestação de contas à sociedade, gerando assim informações para os debates necessários à promoção da melhoria da qualidade da ação pública e de seus resultados para a sociedade brasileira.

O Mapa Estratégico do INSS é para uma visão de longo prazo para o período de 2009 a 2015, onde foram definidos os direcionadores e os objetivos estratégicos a serem perseguidos pelo INSS nos próximos anos, a fim de garantir a ampliação e o fortalecimento da proteção social para o trabalhador brasileiro e sua família.

Conforme Bucci e Fonseca, (Disponível em: <http://www.opas.org.br/rh/publicacoes/textos>). Acesso em 22/08/2010), o aumento de produtividade e a melhoria da qualidade do serviço público são metas atuais da Administração Pública que fazem parte de uma estratégia administrativa global.

O ano de 2009 foi de grandes e significativas mudanças para os servidores do INSS que deverão ser analisadas o seu impacto no transcorrer do tempo, houve em 01/2009 a redução do tempo de atendimento amplamente divulgada pela imprensa (30 minutos), regulamentação do primeiro ciclo de Avaliação de Desempenho (05/2009 a 10/2009) envolvendo significativa parcela da remuneração dos

servidores, cobrança de carga horária de 40 horas através do ponto eletrônico (10/2009).

Neste cenário foi estabelecido o Plano de Ação envolvendo novas configurações do processo de organização e gestão. E, para o cumprimento do Plano de Ação foram estabelecidos Indicadores de Desempenho.

2 INDICADORES DE DESEMPENHO

Cabe ressaltar que os indicadores são aferidos somente nas Agências da Previdência Social, que prestam diretamente atendimento a população estando todos os índices intrinsecamente relacionados ao Mapa estratégico do INSS, que tem por finalidade estabelecer a ligação entre as atividades de formulação e implementação da estratégia, possibilitando que todos trabalhem em favor dos objetivos propostos pela organização. O Mapa Estratégico evidencia os desafios que a organização terá que suplantar para alcançar a visão de futuro. Relembrando que a visão do INSS tem entre outros objetivos ser reconhecida pela excelência na gestão e no atendimento e na sua missão além de garantir proteção ao trabalhador e sua família o objetivo de promover o bem-estar social.

No curso ministrado pela Escola virtual da Previdência (Disponível em <http://escolavirtual.previdencia.gov.br>) traz que os objetivos e os indicadores de desempenho são transmitidos amplamente à organização visando apresentar a todos os objetivos que devem ser alcançados para que a estratégia seja bem sucedida e que a partir do conhecimento do que se pretende e do entendimento dos objetivos definidos pela alta administração é que possível estabelecer metas locais que contribuam para a obtenção da estratégia global da organização.

Os indicadores devem traduzir a estratégia da empresa e devem ser utilizados para auxiliar qualquer um na organização e tentar atingir as prioridades estratégicas. Somente assim as empresas serão capazes de não apenas criar estratégia, mas também de implementá-las (KAPLAN e NORTON, 2001).

O INSS adotou para estabelecer os indicadores de desempenho Balanced Scorecard, onde Balanced significa o balanceamento entre os indicadores estabelecidos para o alcance dos resultados esperados e scorecard significa quantificar o desempenho por meio de indicadores.

Para divulgação dos indicadores os Gerentes de APS das mais de 1000 APS foram reunidos em Brasília em outubro de 2009 onde foram apresentados e divulgados todos os indicadores e que o ponto de partida seria os índices apurados no sistema da Previdência Social em 09/2009.

Os índices começaram a serem aferidos em 01/2010 para que fosse possível aos Gerentes de APS multiplicarem as informações recebidas sobre os indicadores de desempenho.

Foi distribuído aos Gerentes de APS uma agenda individual, chamada de Guia Prático de Acompanhamento e Avaliação do Desempenho das Agências da Previdência Social, é Agenda de Compromissos dos Gestores onde consta um calendário de reuniões com os períodos para realizações de reuniões de repasse das informações, com os índices e metas individuais que cada APS deverá atingir até 12/2010.

As reuniões nas APS são mensais, e de avaliação da Gerência com todas as APS de sua Jurisdição são trimensais.

O INSS elencou para 2010 um conjunto de treze indicadores de desempenho, a seguir vamos descrever todos inclusive os que ainda não foram implantados por problemas de sistema, todos os índices foram pesquisados e analisados para o presente trabalho, mas destacaremos para análise os que são considerados mais importantes, não por definição da direção do INSS, mas definimos como importante pela ênfase de cobrança pela Alta Administração e pela interferência direta destes indicadores na Gratificação de Desempenho recebida pelos integrantes da Carreira do Seguro Social. Por exemplo, o tempo médio de atendimento, muito seguidamente somos chamados a justificar em tempo real o motivo pelo qual determinada senha está com tempo de atendimento acima de 30 min, 1 h etc. porque este indicador está sempre sendo acompanhado em tempo real, na sala de monitoramento, chamada de sala de controle, em Brasília. A sala de controle também é acompanhada pelo Ministro da Previdência Social, em visita ao INSS o Presidente da República Luis Inácio Lula da Silva, no dia 12/08/2010 um dos principais projetos mostrados ao Presidente, foi a sala de controle. Foi destacado ao Presidente que é possível acompanhar o número de pessoas que são atendidas em cada unidade do INSS e quantas estão aguardando atendimento, sendo também apresentado o Painel de Desempenho, que mostra de forma gráfica, o cumprimento das metas mensais e trimensais em cada unidade da Previdência.

Outro indicador que destacamos como importante é o tempo médio de concessão, pois com a divulgação da aposentadoria em 30 minutos, em 01/2009, a

sociedade cobra a concessão dos benefícios no mesmo dia justificando a necessidade de controle dos processos que não despachados no mesmo dia.

Combinado com o indicador anterior, destacamos também como importante o índice de resolutividade, pois a tendência deste índice é quanto maior a resolutividade melhor, pois o ideal estabelecido como meta é despachar todos os pedidos no mesmo dia em que foram solicitados.

Os outros dois indicadores dos treze que destacamos como importantes são o tempo médio de espera de atendimento agendado- TMEA e o tempo médio de espera do atendimento agendado de perícia médica, como já salientamos ao longo do trabalho quase todos os agendamentos de atendimentos do INSS são feitos através da Central Telefônica 135, e que o segurado passa a ter o seu direito ao benefício deste a data do agendamento, é como se o processo já estivesse dentro do INSS e que não foi analisado por deficiência da Instituição então a tendência deste índice é quanto menor for o tempo de agendamento melhor.

As informações sobre o que compõe cada índice, fórmula, serviços considerados, parâmetros para a fixação da meta, unidade de medida e as tendências foram retirada da Agenda de Compromissos dos Gerentes de APS.

Algumas vezes adequamos a linguagem muito técnica para maior compreensão.

Começamos a descrição dos indicadores colocando que foi implantado no INSS o Sistema de Gerenciamento de Atendimento, SGA que permite um melhor controle e monitoramento do tempo dos trabalhadores, aferindo seu tempo de atendimento e através deste sistema que a Sala de Controle monitora o tempo de atendimento dos servidores.

2.1 Tempo médio de Atendimento -TMA

Fórmula: somatório dos tempos de duração dos atendimentos dividido pelo numero de atendimentos realizados, compõe este índice Aposentadoria por Tempo de Contribuição, Aposentadoria por Idade e Salário-Maternidade.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: é que a Agência da Previdência Social deverá estar atendendo os usuários, no máximo em 30 minutos.

A tendência deste indicador: é quanto menor, melhor, cabendo aqui destacar que todos os indicadores são sinalizados por cores e com uma mão com o dedo indicador para cima ou para baixo ou mão aberta em sinal de alerta, de pare.

Onde o azul representa o melhor índice, passando pelo verde, amarelo e o vermelho representa o pior índice.

2.2 Índice de Resolutividade - IRES

Fórmula: Total de benefícios com data de habilitação (data em que o segurado protocola o seu pedido nas Agências) igual à data do despacho (data em que o servidor finaliza a análise do pedido do segurado) dividido pelo total de processos habilitados no período, compondo este indicador os mesmos benefícios do tempo médio de concessão.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: no mínimo um aumento de 10 pontos percentual em relação ao índice apurado na Agência em setembro/2009.

A tendência deste indicador: é quanto maior, melhor, tendo em vista que o ideal pretendido é que a solicitação do segurado seja resolvida pelos servidores no mesmo dia do pedido.

2.3 Tempo médio de concessão - TMC

Fórmula: somatório do tempo de processamento dos benefícios, (data em que o servidor finalizou a análise do pedido do segurado subtraída da data em que o pedido do segurado foi protocolado nas Agências da previdência social, dividido pela quantidade de benefício concedidos no período). Compõem este índice todos os benefícios, excluídos Pensão Especial Hanseníase e benefícios de Acordos Internacionais.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: deverá ser, no mínimo 10% menor do que o índice apurado em set/2009, devendo ser menor ou igual a 30 dias.

A tendência deste indicador: é quanto menor, melhor.

2.3.1 Número de Processos em Análise há mais de 75 Dias

Fórmula: número de processos que estão em análise dentro da Agência sem conclusão por parte dos servidores do INSS, os benefícios considerados são todos, com exceção dos mesmos benefícios do TMC.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: a Agência deverá zerar este estoque.

A tendência deste indicador: é quanto menor, melhor.

2.3.2 Tempo Médio de Espera do Atendimento Agendado - TMEA

Quase todos os serviços oferecidos pelo INSS são agendados pela Central de Atendimento 135 e pela internet, serviço já explicado ao longo do trabalho.

Cabendo ressaltar que quando o segurado ou cliente liga e agenda, por exemplo, um pedido de aposentadoria em 02/08/2010 e é agendado para 30/09/2010, o INSS pagará ao segurado caso o mesmo tenha direito ao benefício deste o dia do agendamento, ou seja, desde 02/08/2010.

Fórmula: Somatório dos tempos de espera compreendidos entre a data da solicitação do agendamento e a data da marcação do atendimento agendado, dividido pela quantidade de agendamentos solicitados no período.

Benefícios que compõem este indicador, Auxílio-Reclusão, Salário-Maternidade, Certidão por Tempo de Contribuição, Pensão por Morte, Aposentadoria por Tempo de Contribuição, Aposentadoria por Idade, Benefício Assistencial.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: o TMEA das Agências deverá ser menor que o TMEA apurado nas Agências em set/2009. A referência é menor ou igual que trinta dias.

A tendência deste indicador: quanto menor, melhor.

2.3.3 Percentual de Agendamentos Ativos Superiores a 30 Dias

Fórmula: Total de agendamentos ativos superiores a 30 dias, dividido pelo total de agendamentos ativos, sendo o índice composto pelos mesmos benefícios do TMEA.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: a APS deverá oferecer no máximo 10% de agendamentos acima de 30 dias.

A tendência deste indicador: quanto menor, melhor.

3 Tempo Médio de Espera do atendimento Agendado TMEA - Perícia Médica

Fórmula: Somatório dos tempos compreendidos entre a data da solicitação do agendamento de perícia médica e a data da marcação do exame, dividido pela quantidade de agendamentos de perícia médica solicitados.

Serviços considerados para compor este índice benefícios que envolvam perícias médicas.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: deverá ser menor que o TMEA aferido em de set/2009, sendo o parâmetro menor que 15 dias.

A tendência deste indicador: quanto menor, melhor.

3.1 Percentual de Perícias Médicas Agendadas Acima de 15 Dias

Fórmula: Total de perícias médicas agendadas acima de 15 dias, divididos pelo total de perícias médicas agendadas.

Os serviços considerados para compor esse indicador, perícias médicas agendadas.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: a Agência deverá oferecer no máximo 10% de agendamentos acima de 15 dias.

A tendência deste indicador: quanto menor, melhor.

3.2 Tempo de Espera do Atendimento Agendado – TMEA - Avaliação Social

Tendo em vista o Decreto 6214/2007 que definiu que a partir de 06/2009, todo o requerente do Benefício Assistencial ao Portador de Deficiência deveria ser submetido à Avaliação Social antes da avaliação médico pericial.

Este Benefício previsto na Lei Orgânica da Assistência Social, 8742/1993 é operacionalizado pelo INSS por força de Lei.

Fórmula: Somatório dos tempos compreendidos entre a data de solicitação do agendamento do Benefício Assistencial ao Portador de Deficiência e a data de marcação do atendimento e avaliação social, dividido pela quantidade de agendamentos de Benefício Assistencial ao Portador de Deficiência solicitados. Estamos usando o termo portador de deficiência ao invés de com deficiência, por ainda constar na Lei esta terminologia.

Serviços considerados na composição deste indicador, Benefício Assistencial ao Portador de Deficiência.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: a avaliação social da Agência deverá ser menor que o TMEA da APS apurado em set/2009, sendo a referência menor ou igual a 15 dias.

A tendência deste indicador: quanto menor, melhor.

3.3 Percentual de Avaliações Sociais Agendadas acima de 15 dias

Fórmula: Total de atendimentos e avaliações sociais de Benefícios Assistenciais ao Portador de Deficiência agendados superiores a 15 dias, dividido pelo total de atendimentos e avaliações sociais de Benefício Assistencial ao Portador de Deficiência agendados no período.

Serviços considerados para composição deste indicador, Benefício Assistencial ao Portador de Deficiência.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: a Agência deverá oferecer no máximo de 10% de agendamentos de avaliação social acima de 15 dias.

A tendência deste indicador: quanto menor, melhor.

3.4 Tempo Médio de Tramitação dos Processos Iniciais de Recurso Administrativo – TMTR

Recurso administrativo é devido ao requerente que não se conforma com a decisão proferida pelo INSS, recorrendo ao Conselho de Recursos da Previdência Social.

Conselho da Previdência Social (CRPS) é um órgão colegiado, integrante da estrutura do Ministério da Previdência Social, que funciona como um tribunal administrativo e tem por função básica mediar os litígios entre segurados e o INSS.

O CRPS é formado por quatro câmaras de Julgamento, localizadas em Brasília-DF, que julgam em segunda e última instância e por 29 juntas de Recursos-JR nos diversos Estados que julga matéria de benefício em primeira instância.

No RGS, a 18ª JR, com sede em Porto Alegre sendo os servidores todos cedidos da Gerência Executiva Porto Alegre.

O CRPS é presidido por Representante do Governo, com notório conhecimento da legislação previdenciária, nomeado pelo Ministro de Estado da Previdência Social.

Fórmula: Somatório dos tempos decorridos entre a data de protocolização dos processos iniciais de recursos nas Agências e a data do encaminhamento do processo ao Conselho de Previdência Social (data do encaminhamento-data do protocolo), dividido pelo número de processos encaminhados.

Serviços considerados na composição deste indicador, recursos protocolados junto à APS. O requerente inconformado com alguma decisão proferida pelo INSS recorre as Juntas e este indicador irá medir quantos dias os servidores das APS irão encaminhar os pedidos de recursos para serem julgados nas Juntas .

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: o TMTR da Agência deverá ser de, no máximo, 30 dias.

A tendência deste indicador: quanto menor, melhor.

Este índice ainda não começou a ser aferido, está em fase de teste.

3.5 Tempo Médio de Cumprimento de Decisão de Recurso Administrativo - TMCDR

Fórmula: Somatório dos tempos de cumprimento das decisões de processos de recurso administrativo retornado das Juntas de Recurso (data de cumprimento-data do protocolo) dividido pelo número de processos encaminhados. Este índice irá aferir quanto tempo as Agências irão levar para cumprirem as decisões que foram julgadas em favor dos requerentes pelas Juntas.

Serviços considerados na composição deste indicador processo encaminhados pelo CRPS para as APS com decisão definitiva e cumpridos.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: o TMCDR da APS deverá ser de, no máximo, 30 dias.

A tendência deste indicador: quanto menor, melhor.

Este índice também não começou a ser aferido.

3.6 Índice de Concessão em Grau de Recurso Administrativo ou Ação Judicial - ICRJ

Este índice afere todas as decisões que são reformadas no INSS tanto por decisão do recurso administrativo como por decisão judicial.

Fórmula: Número de benefícios concedidos mediante recurso administrativo e decisão judicial somado ao número de reativação de Auxílio-Doença dividido pelo número de benefícios concedidos somado ao número de reativação de Auxílio Doença.

Serviços considerados para composição do indicador, benefícios concedidos mediante decisão recursal ou judicial.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: o ICRJ deverá ser no mínimo 10% menor que apuração feita na Agência da média de janeiro a setembro de 2009.

A tendência deste indicador: quanto menor, melhor.

3.7 Tempo Médio de Revisão de benefício Previdenciários- TMRB

O segurado não se conformando, por exemplo, com o tempo de contribuição ou renda do benefício, poderá solicitar revisão.

Este indicador ainda não está sendo aferido, por problemas de sistema, mas existem nas Agências da Previdência Social em Porto Alegre, mais de 3.900 revisões em estoque, pois os servidores das Agências não conseguem atender esta demanda.

Fórmula: Somatório do tempo decorrido entre a data de entrada do requerimento de revisão e a data da decisão de revisão, dividido pelo número de processos decididos.

Serviços considerados neste indicador, todas as revisões processadas na Agência.

Parâmetros usados para fixação da meta estabelecida para dez/2010: o TMRB, deverá ser no máximo de 45 dias.

Tendência do indicador: quanto menor, melhor.

3.8 Quantidade de Pagamento Alternativos Pendentes de Auditoria Há mais de 75 Dias nas Agências da Previdência Social

A Previdência Social paga mensalmente sem atrasos mais de 27 milhões de benefícios, entretanto existem pagamentos que por decisão judicial ou em função de perícia médica que precisam ser pagos aos segurados fora das datas programadas e de acordo com o valor precisam ser auditados pela Agência da Previdência Social ou Pela Gerência Executiva do INSS, estes pagamentos são chamados de pagamentos alternativos, sendo que este índice afere o que estão sob responsabilidade das APS.

Fórmula: Quantidade de pagamentos alternativos e pendentes de auditoria há mais de 75 dias.

Serviços considerados para composição deste indicador pagamentos alternativos emitidos e não autorizados pelas chefias das APS.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: a Agência deverá zerar os pagamentos pendentes de auditoria.

A tendência deste indicador: quanto menor, melhor.

Este indicador ainda não começou a ser aferido por problemas de sistema.

3.9 Quantidade de Pagamentos Alternativos Pendentes de Auditoria Há mais de 75 dias nas Gerências Executivas

De acordo com os valores alguns benefícios ficam pendentes de liberação para a Gerência Executiva, valor superior a R\$ 69.348,00 (sessenta e nove mil trezentos e quarenta e oito reais), não sendo responsabilidades das APS.

Fórmula: Quantidade de pagamento cancelados e pendentes de auditoria há mais de 75 dias.

Serviços considerados para composição deste indicador, pagamentos alternativos emitidos e não autorizados pela Gerente Executiva.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: a APS deverá zerar o estoque.

A tendência deste indicador: quanto menor, melhor.

Este indicador ainda não começou a ser aferido por problemas de sistema.

3.10 Tempo Médio de Permanência do Segurado em Programa de Reabilitação Profissional –TMRP

A Previdência Social oferece o serviço de Reabilitação Profissional ao segurados que apresentam sequela definitiva e que podem ser reabilitados para o mercado de trabalho em outra função.

Fórmula: Somatório dos tempos entre a data do encaminhamento pela perícia médica para o Serviço de Reabilitação Profissional e a data de reabilitação, dividido pelo número de pessoas reabilitadas.

Parâmetros usado para fixação da meta estabelecida para dez/2010: a Agência deverá ter o TMRP de, no máximo, um ano.

A tendência deste indicador: quanto menor, melhor.

3 OUVIDORIA–GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

O ouvidor-geral Paulo Marcello Fonseca Marques, descreve a importância da Previdência Social pela acentuada importância no cenário social brasileiro e que um dos fatores decisivos é a relevância macro-econômica dos benefícios por ela paga, dando destaque a dois benefícios aposentadorias e pensões que viabiliza de forma descentralizada a economia de inúmeros municípios no País. E, neste contexto se destaca a importância da Ouvidoria, que tem como base legal o art.6º da Lei 8.213 de 24/07/1991.

“Art.6º- Haverá, no âmbito da Previdência Social, uma Ouvidoria-Geral cujas atribuições serão definidas em regulamento”.

A Ouvidoria-Geral foi criada como instrumento de melhoria da qualidade dos serviços previdenciários em especial da Agência da Previdência Social. O início das operações foi em 20/08/98.

O Ouvidor-Geral coloca: “Assim, nasce no seio da Previdência Social pública o tão esperado mecanismo que veio possibilitar o efetivo controle social, imprimir transparências aos processos internos, resgatar a credibilidade, através do respeito às demandas da sociedade, possibilitando a melhoria da imagem da Instituição”.

A Ouvidoria Geral da Previdência Social tem como objetivo estreitar a integração entre sociedade e governo, permitindo por meio da manifestação dos segurados melhorar a qualidade dos serviços previdenciários no País.

É um espaço aberto para os segurados se manifestarem através de elogios, sugestões, expor problemas, reclamações ou denúncias.

A Ouvidoria Geral da Previdência Social também tem por objetivo registrar e dar tratamento adequado às reclamações, sugestões, denúncias e elogios, oriundos da sociedade, que dizem respeito aos serviços previdenciários. A Ouvidoria-Geral sintetiza e converte as postulações recebidas em informações úteis à Previdência Social. Esta atribuição a transformou em importante veículo de informação para o gerenciamento de ações estratégicas, pois a análise das postulações possibilita que as principais demandas e as maiores dificuldades sejam detectadas e “propiciem o aperfeiçoamento da instituição, por meio de adequação e correções tempestivas e apropriadas de procedimentos internos”.

Dados gerais da ouvidoria, números Brasil, no decorrer do exercício de 2009, a Ouvidoria recebeu 190.599 novas manifestações, sendo 53% foram recepcionadas pelas Centrais 135 de Recife, Caruaru e Salvador, a média de registro novos recebidos em 2009 foram aproximadamente 16 0000 manifestações por mês. Dos 190.599 40% referem-se à área de atuação das Agências da Previdência Social, como por exemplo, atraso na concessão de benefícios, atraso da solução dos pedidos de revisão, atraso na liberação dos pagamentos alternativos.

Pelo sistema de monitoramento do atendimento, painel de controle, aparece os indicadores de ouvidoria.

O cidadão tem acesso pela Central de Atendimento 135, Central de cartas, fax e internet (Disponível em [http:// www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)).

4 AUTORIZAÇÃO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
 ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
 CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Porto Alegre, 22 de julho de 2010.

Ilma Sra. Sinara Aparecida Pastório
 Gerente Executiva
 INSS - Gerência Executiva em Porto Alegre

Prezada Senhora,

Servimo-nos da presente para apresentar a aluna **REGINA BEATRIZ FLORIANO DA SILVA** desta Escola de Administração, que necessita coletar dados e informações para realizar o Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Negociação Coletiva.

O Trabalho de Conclusão é requisito obrigatório para a obtenção do Certificado de Pós - Graduação do referido Curso e, por este motivo, solicitamos sua colaboração disponibilizando acesso aos dados necessários nessa instituição.

Antecipadamente agradecemos e colocamo-nos à disposição para outras informações ou esclarecimentos.

Atenciosamente,

Prof. Dr^a Elaine Di Diego Antunes
 Coordenadora do Curso
 Negociação Coletiva - 6399/1

Prof^a. Dra. Elaine Di Diego Antunes
 Coordenadora do Curso de Especialização
 em Negociação Coletiva

CIENTE e DE ACORDO

Sinara Aparecida Pastório
 Gerente Executiva
 INSS - Gerência Executiva em Porto Alegre

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
 ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
 Rua Washington Luiz, 855, 2º andar - CEP 90010-460 - Porto Alegre/RS
 Fone: 3308.3869 - Fax: 3308.3991
 www.ea.ufrgs.br / forossato@ea.ufrgs.br