



Experiência:

QUALIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO AOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E BENEFICIÁRIOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Ministério da Previdência e Assistência Social

Responsável: Verônica Teixeira Assumpção

Equipe: Waldeck Ornélas - Ministro da Previdência e Assistência Social

Crésio de Matos Rolim - Presidente do INSS

Verônica Teixeira Assumpção - Assessora de Comunicação Social do MPAS

Gilberto Leonel de Almeida Velloso - Diretor de Administração Financeira do INSS

William Giuliano dos Prazeres - Coordenador Nacional do SAAB

Elaboração do Projeto:

José Ronaldo Medeiros INSS-AL

Edgar Barros dos Santos INSS-AP

Endereço: Assessoria de Comunicação Social do MPAS

Esplanada dos Ministérios Bloco A, 8º Andar, Sala 833

Tel.: (061) 317-5109 / 224-7816

Fax.: (061) 225-7490 / 225-6903

E-mail: cartas-df@mpas.gov.br

Data de início da implementação do projeto: Março 1992

RELATO DA SITUAÇÃO ANTERIOR

Historicamente o processo de pagamento de benefícios da Previdência Social, pela rede bancária, desenvolvia-se sem nenhuma fiscalização por parte do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. Não havia preocupação com o controle da qualidade do atendimento, nem tão pouco, cobrava-se o compromisso e a responsabilidade dos bancos com a eficiência na prestação dos serviços.

Antes do advento do Projeto SAAB, os clientes enfrentavam longas, cansativas e humilhantes filas, ficando expostos ao sol e chuva. Muitos madrugavam, outros dormiam diante das portas dos bancos, para marcar vaga na tentativa de estarem entre os primeiros a receber o pagamento.

Os aposentados e pensionistas eram considerados, pelos bancos, clientes de segunda categoria. Na maioria das agências, o pagamento dos benefícios era feito separadamente dos demais clientes, em garagens, subsolos ou em outros locais inadequados, sem as mínimas condições de acomodação. Em alguns casos eram obrigados a entrar pelas portas dos fundos. Um exemplo de desrespeito à cidadania dos aposentados.

A partir de 1992, o INSS passou a oferecer um serviço com mais qualidade, criando o Sistema de Acompanhamento ao Atendimento Bancário – SAAB, resultado do contrato que o INSS firmou com a Federação Brasileira dos Bancos – Febraban.

1. DESCRIÇÃO DO PROJETO

O Projeto SAAB, tem a finalidade de acompanhar a qualidade do atendimento que os bancos dispensam aos clientes da Previdência Social, durante o período de pagamento dos benefícios.

O SAAB conta com o envolvimento de servidores, que comprometidos com a causa e com os propósitos da Instituição, constituem-se numa legião de apoio aos clientes da Previdência Social, aliada as associações de aposentados e entidades sindicais.

Durante os dez primeiros dias úteis de cada mês, por ocasião do pagamento dos benefícios, as agências pagadoras, recebem a fiscalização dos componentes do SAAB. Nessa fase, é realizado o mínimo de 15 entrevistas, por agência, para medir o grau de satisfação do cliente em relação a qualidade do atendimento prestado pela rede bancária, emitindo-se os relatórios.

2.1 Resultados visados

- 2.1.1 Efetivar uma fiscalização permanente e sistemática no atendimento que as agências pagadoras de benefícios dispensam aos clientes da Previdência e Assistência Social;
- 2.1.2 Reduzir filas nos bancos;
- 2.1.3 Reduzir o tempo de espera do segurado nos caixas de pagamento;
- 2.1.4 Exigir dos bancos a melhoria da qualidade na prestação dos serviços;
- 2.1.5 Exigir a modernização do sistema de pagamento, tornando-o mais ágil e eficiente;
- 2.1.6 Resgatar a imagem pública do INSS e a dignidade dos seus clientes.
- 2.1.7 Fortalecer os mecanismos de denúncia do cliente.
- 2.1.8 Disponibilizar novos mecanismos de denúncia.

2.2 O que é considerado como inovador

QUALIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO

O INSS iniciou o controle da qualidade na prestação dos serviços dos bancos. A preocupação com o cliente e com a imagem pública da instituição, foram fatores determinantes para a implantação do Sistema.

A partir de uma análise crítica da situação, o INSS passou a humanizar seus procedimentos. O órgão sentiu-se na obrigação de implementar mecanismos inovadores e criativos, capazes de tornar mais eficiente e eficaz a prestação dos serviços.

- 2.2.1 Pelo contrato firmado entre INSS e Febraban, as agências bancárias passaram a abrir suas agências com duas horas de antecedência, para atendimento exclusivo aos clientes da Previdência Social, que não devem permanecer por mais de 30 minutos na fila.
- 2.2.2 Elaboração de um calendário anual, fixando as datas de pagamento de benefícios.
- 2.2.3 Os clientes foram agrupados de acordo com a localização das agências bancárias e suas residências.
- 2.2.4 Os antigos carnês estão sendo substituído pelos cartões magnéticos, com o intuito de evitar a concentração de aposentados no interior das agências e agilizar o processo de pagamento dos benefícios;
- 2.2.5 Introdução do cartão magnético na modalidade restrito, onde o cliente consegue sacar seu benefício em apenas uma das agências de determinado banco. Na modalidade universal o saque pode ser efetuado em qualquer agência do mesmo banco, inclusive, em outros Estados.

- 2.2.6 Os aposentados e pensionistas passaram a receber tratamento idêntico aos demais clientes.
- 2.2.7 Verificou-se um aumento considerável do número de caixas de auto-atendimento. O aposentado pode sacar seu pagamento, nos supermercados, nos shoppings, nos aeroportos, nas farmácias ou em qualquer local onde exista um terminal de saque do banco.
- 2.2.8 Implantação do sistema telemarketing nas Superintendências do INSS, onde o cliente pode obter informações, formalizar denúncias, reclamações e oferecer sugestões. No âmbito nacional instituiu-se o sistema toll free 0800 78 0191. A Central de Cartas é outro instrumento colocado a favor do cliente.
- 2.2.9 Novos mecanismos estão sendo implantados, como: a Ouvidoria, a disponibilização da home page da Previdência Social na Internet e a participação no Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC .

2.3 - Implementação da experiência

Em 1992 foi assinado um Protocolo de Intenções entre o INSS e a Febraban, para a implantação do SAAB, através do qual procurou-se aprimorar a qualidade do atendimento destinado aos clientes da Previdência Social. Os bancos passaram a ser remunerados e como consequência, tiveram que cumprir uma série de obrigações contratuais.

Na Direção Geral do INSS, em Brasília, foi criada uma Coordenação Nacional para gerenciamento do projeto. A seguir, cada Estado constituiu a sua Coordenação . Nas cidades onde existem Postos do INSS, foram instaladas as Subcoordenações Municipais. Em parceria com a Dataprev-Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social implantou-se um sistema informatizado para exercer maior controle sobre o serviço

QUALIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO

2.4 - Concepção da experiência

A idéia surgiu da necessidade de atender as reclamações dos clientes, sociedade, mídia e da nova visão que a Previdência Social passou a assimilar, traduzindo-se no respeito ao cliente e no efetivo controle da qualidade.

2.5 – Clientela visada

O projeto está voltado para os clientes da Previdência Social que recebem o pagamento de suas aposentadorias ou pensões através da rede bancária.

2.6 – Participação dos técnicos envolvidos no projeto

A participação dos técnicos do INSS aumenta gradativamente à medida em que o projeto se consolida. Os clientes participam ativamente por intermédio das associações, federações e confederação dos aposentados, que têm representação nos Estados. A Febraban, através do contrato firmado e das reuniões de trabalho. A mídia participa quando denuncia ou informa a sociedade.

2.7 – Grau de transparência, responsabilização e accountability

O grau de transparência é sentido pela participação dos mais de 17 milhões de clientes, de suas entidades representativas, da sociedade e da mídia.

2. OBSTÁCULOS ENCONTRADOS

3.1 - Internos

Uma das principais dificuldades foi organizar uma estrutura de abrangência nacional, com o mínimo de recursos financeiros e sem um programa específico de treinamento para os

técnicos envolvidos no projeto. Foi necessário empreender uma política de conscientização para que os servidores, pudessem realizar um trabalho adicional, sem incentivo financeiro. Vender o Saab internamente foi o maior desafio, já que precisaríamos de uma boa estrutura para incentivarmos a participação e o engajamento de novos integrantes.

3.2 - Externos

De imediato houve a necessidade do estabelecimento de um regime de cooperação com os bancos e as associações de aposentados, devido o expressivo número de clientes e órgãos pagadores. A imagem do INSS perante a opinião pública estava bastante desgastada e, como consequência, suas ações não transmitiam a confiabilidade que a sociedade tanto esperava de um órgão público. Apesar dessa situação adversa, o INSS não procurou o enfrentamento, mas identificou nos bancos um aliado para a prestação dos serviços

QUALIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO

3. RECURSOS UTILIZADOS

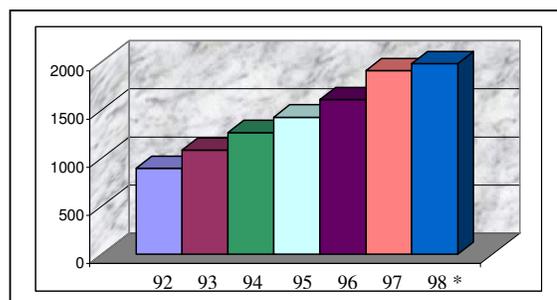
4.1- Financeiros

Os recursos despendidos com a execução do projeto estão limitados a despesa com pagamento de deslocamento de servidores, para fiscalização do atendimento bancário, encontros e reuniões. A cada ano, constata-se uma progressão acentuada no número das agências fiscalizadas

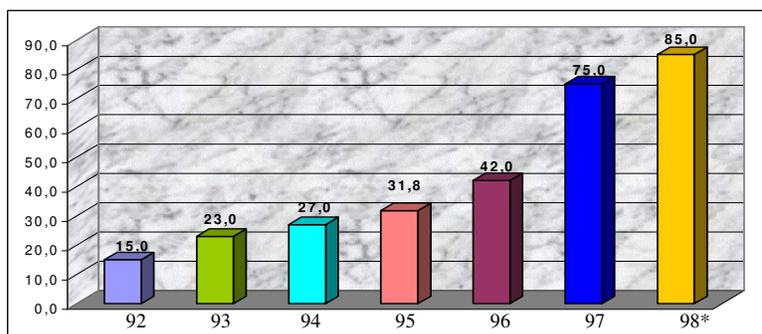
CUSTO MÉDIO MENSAL POR COMISSÃO ESTADUAL

ANO	CUSTO P/COMISSÃO EM R\$	AG.BANCÁRIAS FISCALIZADAS %
1992	895,12	15,0
1993	1.082,50	23,0
1994	1265,30	27,0
1995	1.427,50	31,8
1996	1.609,24	42,0
1997	1.910,00	75,0
*1998	1.983,16	85,0

*Até ago/98



PERCENTUAL DA EVOLUÇÃO ANUAL DA FISCALIZAÇÃO BANCÁRIA



4.2 - Humanos

Estão envolvidos no projeto 683 servidores que compõem as Coordenadorias e Subcoordenadorias nos Estados e representantes dos aposentados e pensionistas.

4.3 - Materiais

Folders e cartazes, contendo informações sobre os direitos e deveres dos clientes, as obrigações dos estabelecimentos bancários e calendários com as datas de pagamento dos benefícios.

4.4 - Adequação dos gastos

Os custos são orçados anualmente, sempre visando a melhoria dos serviços e a redução de despesas. O custo/benefício é avaliado pelos relatórios, reuniões com associações de aposentados e através da mídia.

QUALIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO

4. SITUAÇÃO ATUAL

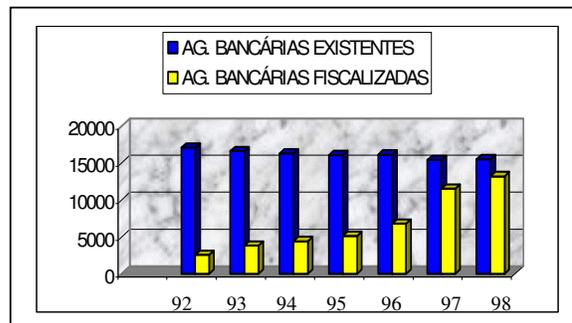
5.1 - Resultados obtidos

O INSS conseguiu implantar o Projeto em 26 Estados. As Coordenações e Subcoordenadorias emitem, mensalmente, os relatórios que comprovam o crescimento gradativo do nível de satisfação do cliente. Em consequência dessa atuação, os aposentados e pensionistas passaram a ter conhecimento da existência e funcionalidade do projeto.

Com os resultados obtidos, os servidores do INSS passam a perceber a importância do seu papel e da sua participação nesse processo. Por sua vez, os usuários, a sociedade e a mídia tornaram-se partícipes e fiscais do projeto.

MÉDIA ANUAL DE FISCALIZAÇÃO AGÊNCIAS BANCÁRIAS

ANO	AG. BANCÁRIAS EXISTENTES	AG. BANCÁRIAS FISCALIZADAS	AGÊNCIAS FISCALIZADAS %
1992	17100	2565	15,0
1993	16600	3818	23,0
1994	16300	4401	27,0
1995	16069	5110	31,8
1996	16150	6783	42,0
1997	15400	11550	75,0
1998*	15529	13200	85,0



*Até ago/98

5.2 – Mecanismos de avaliação de resultados e indicadores utilizados

As avaliações ocorrem nas reuniões de trabalho promovidas pela Coordenação Nacional do SAAB e Febraban, pesquisas para obter informações sobre a qualidade do atendimento prestado pela rede bancária e dos relatórios informatizados

Servem de indicadores: o número de agências por Estado, o quantitativo de fiscalizações realizadas nas agências bancárias e o índice de problemas.

As denúncias e reclamações recebidas através de jornais, rádios e televisão, cartas, telefone e demais mecanismos disponíveis são imediatamente avaliadas. As pendências são analisadas e as soluções são viabilizadas.

Anualmente, a Coordenadoria Nacional, as Coordenadorias Estaduais e as Subcoordenadorias Municipais promovem workshops para avaliação do projeto.

5.3 - Impacto observado na qualidade dos serviços prestados.

Os efeitos positivos do Projeto SAAB são visíveis, na medida em que o número de reclamações está sendo reduzido. O noticiário na mídia, ao contrário do que ocorria antes, passou a ser favorável. Na análise das informações, pode-se constatar que as informações negativas, ocorrem em consequência do mau atendimento de um número mínimo de agências bancárias. Quando isto ocorre, os componentes do SAAB e das Assessorias de Comunicação Social são imediatamente acionados, para agirem em defesa dos interesses do cliente e do INSS.