



Experiência:

Central de Atendimento a Inativos e Pensionistas

Ministério da Fazenda

Delegacia de Administração/RJ

Central de Atendimento a Inativos e Pensionistas

Responsável: Rosane dos Santos

Equipe: Ana Maria de Lima Borges, Ari Flores Filho, Auta Cavalcanti dos Reis, Darciléa Ferreira, Darlene S. da Conceição, Deoflides R. de Souza, Djalma Silva Caldas, Doriléia Mata Gonçalves, Elizabeth P. Bittencourt, Érlen da Silva Quaresma, Euzália Brandão de Souza, Francisco R. B. de Andrade, José Carlos F. da Cunha, Kátia Therezinha de Souza, Laucinéia da Silva Lacerda, Leila Maria Santa Clara, Margarida Maria da Silva, Maria Luiza P. Cavalcanti, Maria Perpétuo Socorro Paula, Rosa Maria Freire Elias, Rose Mary de Souza, Sandra Maria Alves de Souza, Tânia Silva Batista, Vera Lúcia da Silva Lobo, Waldir R. José da Fonseca e Zoraide B. C. Mello.

Endereço: Avenida Presidente Antônio Carlos, 375 — Térreo — Centro

Rio de Janeiro, RJ — CEP: 20020-010

Telefones: (021) 240 8023/240 8512

Relato

Entre as suas diversas atribuições, a Delegacia de Administração do Ministério da Fazenda no Estado do Rio de Janeiro responde pelo pagamento de pensões e benefícios a um grande contingente de inativos e pensionistas.

A partir de 1990, a descentralização dos pagamentos relativos às 55.000 pensões, em função da lei 8.112/90, exigiu um trabalho minucioso de revisão de cada um desses benefícios, para o encaminhamento das pendências. Uma das dificuldades dessa tarefa decorre do fato de que parte dos benefícios era paga pela Fazenda e parte pelo INSS. Isto fazia com que fosse necessário localizar processos em tramitação fora do Ministério da Fazenda — no INSS e nos próprios órgãos de origem — para o exame da sua documentação.

Até 1995, o atendimento ao público inativo e pensionista da DAMF do Rio de Janeiro — em torno de 17.000 pessoas — estava distribuído por quatro salas localizadas no oitavo andar do edifício-sede do Ministério da Fazenda. Os funcionários acumulavam as atividades de atendimento ao público com as de análise de processos administrativos, com resultados insatisfatórios em ambas.

O acesso dos usuários ao local de atendimento apresentava dificuldades, já que o público atendido era, na maioria, de terceira idade, incluindo casos de doentes e incapacitados de locomoção. Além disso, os beneficiários necessitavam receber informação detalhada e um atendimento que expressasse reconhecimento dos seus direitos e apoio, baseado na valorização e atenção especial.

A CAIP foi criada com a finalidade específica de atender, orientar e encaminhar os pensionistas e inativos para o exercício dos seus direitos, a partir de uma concepção voltada

para a maior eficiência dos serviços prestados. Foi implantada em local de fácil acesso ao público, no andar térreo do edifício-sede. As atribuições básicas da CAIP são a coleta da solicitação do usuário, seu registro e encaminhamento à respectiva unidade da área de recursos humanos para a solução e subseqüentes contatos com o interessado para esclarecimentos e resposta. Para desempenhar estas funções, procedeu-se ao levantamento das atividades a serem realizadas, a fim de racionalizar os processos internos de trabalho; à aquisição de conhecimentos sobre a legislação pertinente que favorecesse a eficácia do atendimento; ao estabelecimento de uma forma adequada de comunicação com o público, dadas as suas características; ao ordenamento adequado do espaço físico, onde a equipe se posiciona de forma a melhor atender ao usuário, com uma visão geral do trabalho; ao estabelecimento de formas de colaboração com as equipes de finalização das ações na área de recursos humanos e outros setores da DAMF. O trabalho iniciou-se com uma Ficha de Acompanhamento, de modo a permitir o mapeamento da clientela, suas solicitações e os procedimentos para atendê-las. Foi criado um sistema informatizado de acompanhamento e controle, que permite o cadastramento dos usuários, a tipificação e o registro das solicitações, além de possibilitar o tratamento estatístico das informações coletadas. Estão sendo lançados neste sistema todos os dados recolhidos desde a criação da CAIP, para formar um histórico que permita a análise de melhoria dos serviços. A CAIP tem realizado treinamentos e reciclagens para garantir a uniformidade de conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades no tratamento direto do público, além de desenvolver o espírito de equipe.

A CAIP atende aos usuários mediante dois procedimentos: atendimento direto (recepção/triagem, atendimento administrativo e serviço social) e atendimento por telefone, com a criação de uma “Linha Direta”, que evita o deslocamento do usuário para a obtenção de informações. As próximas metas são a ligação *on-line* com a área de Recursos Humanos e a descentralização física do CAIP, com a criação de postos de atendimento em prédios fazendários situados em áreas onde haja maior concentração de usuários.

Resultados

Melhorou o atendimento, com ganhos de credibilidade do serviço junto aos usuários. Áreas da atividade da DAMF-RJ, que estavam sobrecarregadas com as tarefas de atendimento aos inativos e pensionistas, também foram beneficiadas. Outras áreas, envolvidas nesse atendimento de forma indireta, manifestaram o seu reconhecimento com a nova agilidade dos serviços. A equipe se fortaleceu através da capacitação, da descentralização das ações e do acompanhamento das etapas.