

Viviane de Almeida Gonzaga

**A importância da informação na condução de perícias médicas administrativas para a
concessão de benefícios**

Rio de Janeiro

2022

Viviane de Almeida Gonzaga

**A importância da informação na condução de perícias médicas administrativas para a
concessão de benefícios**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização Gestão em Saúde da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, na Fundação Oswaldo Cruz, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão em Saúde.

Orientador(a): Dr. André Feijó Barroso

Rio de Janeiro

2022

À minha querida família, com muito amor e ternura.

AGRADECIMENTOS

Quero manifestar meus sinceros agradecimentos à Marinha do Brasil, pela oportunidade em realizar o Curso de Especialização de Gestão em Saúde, este organizado com muita maestria pela FIOCRUZ. Agradecimentos especiais ao Diretor do CPMM, C.Alte (Md) Paulo de Moraes Mattos Júnior e aos meus superiores hierárquicos, CMG (Md) Cristina Heuseler e CMG (Md) Muller, que contribuíram de forma essencial para a realização deste projeto. Agradeço imensamente a minha equipe da JRS-1 (médicas e toda a minha secretaria), assim como toda equipe do Departamento de Planejamento, coordenada pela CF (CD) Emiliana, fundamentais para o desenvolvimento deste projeto.

O agradecimento, impossível de ser traduzido em palavras, à minha família, meus filhos, marido, minha mãe e irmã, pela paciência e dedicação que vocês tiveram.

Ao meu orientador, Dr. André Feijó Barroso, sempre com palavras enriquecedoras, de apoio e muita empatia, de suma importância para a finalização deste trabalho.

RESUMO

O objetivo geral deste trabalho é reduzir a prevalência de reclamações realizadas pelos usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), especificamente àqueles que requerem perícias médicas de benefícios e que, por meio dos canais de atendimento disponíveis, fazem suas reclamações acerca de andamento de suas perícias, as quais em sua grande maioria, já estão concluídas e remetidas aos órgãos de gestão de pessoal da Marinha do Brasil (MB). Após levantamento realizado, constatou-se um aumento no número de reclamações, consoante com a elevação na quantidade de solicitações de perícias médicas de benefícios, no espaço amostral de um ano. O teor dessas reclamações chamou a atenção para o fato de haver uma desinformação por parte do usuário de como funciona o Subsistema Médico-Pericial (SMP) na MB, ocasionado, pois, por divergências entre as informações prestadas pelos órgãos de pessoal, onde os usuários dão entrada em seus pedidos de perícias, e àquelas passadas ao usuário pelo órgão central de perícias médicas, o Centro de Perícias Médicas da Marinha (CPMM). Além disso, verifica-se que a maior parte dos reclamantes trata-se de servidores civis e seus dependentes instituídos, bem como dependentes de militares, em grande parte, com idade avançada e portadores de doenças graves. Esse binômio, idade avançada e doenças graves, associado ao desconhecimento por parte do público-alvo acerca do funcionamento do SMP, atuam como fator gerador de ansiedade e, conseqüentemente, de aumento de reclamações, quando os benefícios requeridos (isenções de pagamento de imposto de renda, habilitação de pensões, auxílio-invalidez), não são percebidos, monetariamente, em suas folhas de pagamento. Com vistas a mitigar essa carência de informações, foi produzida pela Junta Regular de Saúde nº 01 (JRS-1), responsável pelas perícias médicas de benefícios, uma Cartilha Informativa, de abrangência Nacional, onde se encontram consolidadas as informações necessárias sobre como é conduzido o rito administrativo-pericial na MB, visando dirimir dúvidas, atenuar o número de reclamações e proporcionar melhor qualidade e transparência ao serviço prestado ao usuário.

Palavras-chave: perícia médica, benefícios, informação, reclamações, transparência.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMP – Agente Médico-Pericial

COVID-19 – *Corona Virus Disease 19*

CPesCFN – Comando do Pessoal do Corpo de Fuzileiros Navais

CPMM – Centro de Perícias Médicas da Marinha

DPM – Diretoria do Pessoal da Marinha

DSM – Diretoria de Saúde da Marinha

HCM – Hospital Central da Marinha

IR – Imposto de Renda

IS – Inspeção de Saúde

JRS-1 – Junta Regular de Saúde 1

JS – Junta de Saúde

MB – Marinha do Brasil

MD – Ministério da Defesa

MPI – Médico Perito Isolado

SA – Subsistema Assistencial

SAM – Serviço Ativo da Marinha

SMO – Subsistema Médico-Operativo

SMP – Subsistema Médico-Pericial

SSM – Sistema de Saúde da Marinha

SVPM – Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 OBJETIVO GERAL.....	11
1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO	11
3 O PROJETO DE INTERVENÇÃO	14
3.1 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO PROBLEMA.....	14
3.2 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES.....	15
3.3 GESTÃO DO PROJETO.....	21
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
REFERÊNCIAS	24
ANEXOS	

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho propõe-se a minimizar o hiato de informações existentes entre a esfera administrativa e o Subsistema Médico-Pericial (SMP) da Marinha do Brasil (MB), com vistas à melhoria na gestão e conferindo transparência ao processo administrativo-pericial.

A importância da avaliação técnica por perícia médica remonta a Antiguidade, por exemplo, a Legislação de Moisés, o Código de Hamurabi, as práticas egípcias e os Livros Santos. Neles, aparecem os primeiros traços da Medicina Judiciária, aplicados à virgindade, à violação, ao homicídio, às lesões corporais e aos problemas de ordem moral. No período Romano, os cadáveres eram examinados por médicos, porém, externamente, com necropsias proscritas. Além disso, no Período Médio e na Idade Média, Carlos Magno estabeleceu que os julgamentos deveriam apoiar-se em pareceres médicos. Menciona-se que no Período Canônico (1200 a 1600 d.C.), houve a promulgação do Código Criminal Carolino (Carlos V), sendo este o primeiro documento organizado da Medicina Judiciária (MOTTA, 2012).

Historicamente, a Perícia Médica é baseada em dois aspectos fundamentais: a reconstituição dos fatos pelo perito, cabendo a este profissional o *visium et repertum*, e a liberdade técnica do médico perito, como atividade técnica regida por Lei. No Brasil, a perícia médica inicia-se em 1850, no “Regulamento 737” (Base do Direito português- arbitramento) e, posteriormente, consta no Código Civil de 1939, pela primeira vez, quando se determinou que o juiz nomeasse o “perito” na hipótese de as partes não chegarem a um consenso sobre a escolha. (MOTTA, 2012). Atualmente, no Brasil, o Código de Ética Médica em seu capítulo XI, estabelece os deveres para a Perícia Médica no Brasil.

Nesse viés histórico, no âmbito da MB, o Centro de Perícias Médicas da Marinha (CPMM), criado pela Portaria Ministerial nº 0184, de 16 de março de 1995, com ativação em 17 de abril de 1995 e sediado no Pavilhão Dr. Soares Meirelles, no Complexo do Hospital Central da Marinha (HCM), configurou a relevância da perícia médica no âmbito do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), levando, pois, a Alta Administração Naval, a criar uma Organização Militar (OM) que coordenasse e controlasse o Subsistema Médico Pericial (SMP) do SSM (MARINHA DO BRASIL, 2022).

O Sistema de Saúde da Marinha (SSM), a saber, tem por função precípua prover as atividades de saúde na MB, é subdividido em Subsistema Assistencial (SA), Médico-Pericial (SMP) e Médico-Operativo (SMO). Essas subdivisões possuem missões e tarefas específicas, de acordo com o preconizado pela DGPM 401 3ª Revisão (BRASIL, 2012).

O Subsistema Médico-Pericial é responsável pelo controle e avaliação médico-pericial do estado de higidez física e mental do pessoal do serviço ativo, inativo e aqueles que desejam ingressar na MB (Brasil, 2012a). Para a consecução de suas tarefas, esse Subsistema é composto por Juntas de Saúde (JS) ou Médico Perito Isolado (MPI), que funcionam como Agentes Médicos-Periciais (AMP), que possuem como principal atribuição a realização de perícias médicas em qualquer pessoa, indicadas por autoridade competente. Cabe contextualizar que a IS é a perícia médico-legal oficial, de caráter administrativo militar, realizada no âmbito da MB pelos AMP em todo o território nacional (BRASIL, 2018).

Nessa ótica, o SMP também é responsável pela avaliação de possíveis direitos a serem concedidos pela Administração Pública a um público-alvo composto por servidores civis, militares e seus dependentes, cuja sistemática para concessão envolve, além do SMP, a esfera administrativa. Embora ambos, cada qual dentro da sua área de competência, estejam sob a égide da mesma Instituição, os entes médico-pericial e administrativo não possuem uma uniformidade de informações quanto a todas as etapas do processo para concessão de benefícios. Destaca-se a gama de benefícios previstos e requeridos diariamente pelo público-alvo: isenção de pagamento de Imposto de Renda (IR) por preexistência de doença especificada em Lei, auxílio-invalidez de militar inativo, verificação de preexistência de invalidez, revisão de reforma de militar relacionada ao serviço, revisão de reforma para retorno ao Serviço Ativo da Marinha (SAM), verificação *post-mortem* de ex-militar, habilitação de pensão/dependência para parente ou beneficiário inválido e habilitação de pensão a ex-servidor civil e à ex-combatente para beneficiário inválido. No âmbito do CPMM, a análise documental necessária à concessão dos benefícios enumerados anteriormente, é de competência técnica da Junta Regular de Saúde número 1 (JRS-1), a qual possui a atribuição precípua de realizar as perícias médicas administrativas do público-alvo solicitante.

A situação-problema identificada reside na deficiência de informações unificadas prestadas aos usuários sobre como o processo administrativo-pericial é conduzido na MB, especialmente no que tange a concessão de benefícios ao público-alvo ora mencionado, onde se identificam os dependentes de militares, os servidores civis e pensionistas, como a maior parcela desse público-alvo que, por sua natureza, não têm o conhecimento prévio acerca das peculiaridades do processo.

O número de reclamações acerca do andamento do processo pericial registradas na Ouvidoria do CPMM e, diariamente, em ligações telefônicas recebidas na Secretaria da JRS-1, configuram-se em ferramenta essencial para mensurar a deficiência de informação acerca da sistemática administrativo-pericial.

1.1- OBJETIVO GERAL

O objetivo geral deste projeto de intervenção é a diminuição da incidência de reclamações na Ouvidoria do CPMM e em ligações telefônicas recebidas na JRS-1, referentes ao andamento de perícias médicas.

Este trabalho atingirá seus objetivos ao reduzir a prevalência de reclamações sobre o processo pericial em 15% na Ouvidoria do CPMM e em 30% nas ligações telefônicas, até abril de 2023.

1.2- OBJETIVO ESPECÍFICO

A padronização das informações prestadas aos usuários, através da divulgação uniforme de informações pelos órgãos gestores de pessoal, converge para o objetivo específico deste projeto, o qual visa melhorar a qualidade do serviço ofertado ao usuário do Subsistema Médico-Pericial.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A Perícia Administrativa pode ser definida como sendo o exame médico-pericial realizado no servidor público, regido por estatuto ou regimento próprio, contribuinte de órgão previdenciário também próprio, de unidade administrativa, seja federal, estadual ou municipal. Portanto, destina-se ao servidor público civil e militar, os quais são avaliados quanto à capacidade laboral, mediante exame pericial pelo órgão competente. Atua como ferramenta imprescindível para o equilíbrio social e financeiro das instituições (BARBOSA; SCHMIDT; BERTOLOTE, 2016).

Na perícia médica destacam-se as áreas previdenciária, trabalhista, legal, judicial e administrativa. Esta última, foco central de nossa abordagem, destina-se ao servidor público civil e militar. Portanto, servidores estatutários, regidos por seus próprios estatutos, avaliados quanto à capacidade laborativa mediante exame pericial pelo órgão competente.

A relação médico-paciente, indubitavelmente, trata-se de um dos principais pilares na realização de perícias administrativas, com componentes que lhe são essenciais, sendo estes econômicos, de desempenho e, principalmente, a componente credibilidade, que afeta positivamente o exercício ético da medicina. Apesar de tamanha complexidade, são pressupostas a confiança e a cooperação mútua de ambas as partes em benefício do próprio paciente. Essa relação, por motivos diversos, vem se

desgastando paulatinamente, aumentando os índices de insatisfação e denúncias contra os médicos (BARROS JÚNIOR, 2010).

O paciente quando procura um médico tem o objetivo de repassar o máximo de informações possíveis e sempre verdadeiras sobre aquilo que o aflige. Vê o médico que o assiste (denominado nesta posição de médico assistencialista) como um amigo, uma pessoa que pode, efetivamente, aliviar ou fazer cessar seu sofrimento, por isso as informações passadas ao médico são as mais fidedignas e completas possíveis. O médico-assistencialista, por sua vez, tem naquela pessoa que o procura um paciente que tem algo que o aflige e que vem pedir nada mais do que o alívio ou, se possível, a cura de seus males. O paciente é visto não como um cliente, mas como um amigo (BARROS JÚNIOR, 2010).

Entretanto, a relação perito-periciado praticamente não guarda semelhança com a relação médico-paciente. Na verdade, a única similitude é o fato de que os sujeitos da relação são os mesmos. Nesta relação, não raramente, o examinado vê o profissional como um inimigo. Aquela pessoa que pode, por exemplo, descobrir uma simulação e tomar determinada medida que terá prejudicial influência econômica para o examinado. Nessa relação, o paciente tenta ao máximo omitir determinadas informações sobre os fatos que lhe convêm. Não há cooperação, tampouco confiança entre os envolvidos na perícia. A relação perito-periciado é conflituosa *ab initio*, não há confiança ou cooperação mútua. É a medicina em atividade em benefício da sociedade e do interesse público (BARROS JÚNIOR, 2010).

Na esfera da MB, onde a perícia médica constitui-se em um segmento do processo administrativo das Inspeções de Saúde (IS), cujo objetivo é atender a uma demanda administrativa oriunda dos órgãos gestores de pessoal no âmbito da Força, o conjunto de periciados por ela assistidos engloba os servidores civis e seus respectivos dependentes, tendo como referência a Lei nº 8112/90, que preconiza:

Ficam submetidos ao regime jurídico instituído [...], na qualidade de servidores públicos, os servidores dos Poderes da União, dos ex-Territórios, das autarquias, inclusive as em regime especial, e das fundações públicas, regidos pela Lei nº 1.711, de 28 de outubro de 1952 - Estatuto dos Funcionários Públicos Civis da União, ou pela Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, exceto os contratados por prazo determinado, cujos contratos não poderão ser prorrogados após o vencimento do prazo de prorrogação (BRASIL, 1990).

No conjunto de periciados assistidos são incluídos, também, os militares na inatividade (reserva remunerada e reformados por idade-limite ou por doença), com extensão aos seus dependentes

instituídos, no escopo afeto à “pensão militar destina-se a amparar os beneficiários do militar falecido ou extraviado e será paga conforme o disposto em legislação específica” (BRASIL, 1980).

Nas perícias médicas para concessão de benefícios, cuja gama foi citada anteriormente, destacam-se as solicitações de isenção do pagamento do Imposto de Renda (IR), motivadas por doenças graves, tendo como referencial o contido na Lei nº 7.713/88:

Ficam isentos do imposto de renda [...] os proventos de aposentadoria ou reforma motivada por acidente em serviço e os percebidos pelos portadores de moléstia profissional, tuberculose ativa, alienação mental, esclerose múltipla, neoplasia maligna, cegueira, hanseníase, paralisia irreversível e incapacitante, cardiopatia grave, doença de Parkinson, espondiloartrose anquilosante, nefropatia grave, hepatopatia grave, estados avançados da doença de Paget (osteíte deformante), contaminação por radiação, síndrome da imunodeficiência adquirida, com base em conclusão da medicina especializada, mesmo que a doença tenha sido contraída depois da aposentadoria ou reforma (BRASIL, 1988).

Ademais, em virtude das especificidades inerentes aos militares das Forças Armadas, cabe ao Ministério da Defesa (MD), aprovar as normas para a avaliação pericial dos portadores de doenças especificadas em Lei pelas Juntas de Inspeção de Saúde e pelos Agentes Médico-Periciais da Marinha, do Exército, da Aeronáutica e do Hospital das Forças Armadas, bem como “os padrões e critérios para a concessão de benefícios aos seus pensionistas, dependentes ou beneficiários” (BRASIL, 2020).

Nesse ínterim, cabem aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, conforme redação da Lei nº 12.527/11:

Assegurar a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação, a proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade e a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso (BRASIL, 2011)

Além disso, o acesso à informação compreende os direitos de obter a orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação, esta contida em registros ou documentos, produzidos por seus órgãos ou entidades, sendo esta “primária, íntegra, autêntica e atualizada e a informação sobre atividades

exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços” (BRASIL, 2011).

3 O PROJETO DE INTERVENÇÃO

Este projeto foi idealizado a partir da observação do número de reclamações acerca do andamento do processo pericial registradas na Ouvidoria do CPMM e, diariamente, nas ligações telefônicas recebidas na Secretaria da JRS-1, as quais apontam para deficiências nas informações sobre processo administrativo-pericial.

Mensalmente, são realizadas reuniões chamadas de Conselho de Gestão, com a presença de todos os setores CPMM, onde são destacados diversos assuntos, dentre os quais as queixas registradas no setor de Ouvidoria, referentes a cada Junta de Saúde. No caso em tela, as queixas apresentadas pelos usuários atendidos pela JRS-1 (responsável pela concessão de benefícios), estão relacionadas, em sua grande maioria, a falta de transparência do processo, uma vez que os registros apontam que, tão logo terminado o procedimento médico-pericial, os usuários “ficam sem saber” quais serão os próximos passos inerentes às suas solicitações. Além desse canal de reclamações, são diversas as ligações telefônicas recebidas no âmbito da JRS-1, diariamente, relacionadas ao mesmo assunto, isto é, os usuários questionam sobre o andamento dos seus processos, sendo que os mesmos já foram concluídos, com seus respectivos laudos periciais exarados e remetidos ao órgão administrativo.

Verifica-se, pois, que esse número de reclamações dos usuários é fruto da desinformação destes de como o processo administrativo-pericial é conduzido, até que suas solicitações sejam revertidas em benefícios de fato em folha de pagamento, gerando nestes, expectativas que transcendem a esfera médico-pericial e que, também, apontam para problemas na gestão da informação do processo como um todo, implicando em um ciclo vicioso, motivado, portanto, pela carência de informações aos usuários e a não melhoria do processo.

3.1 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Os descritores da situação-problema são a prevalência no número de reclamações, referentes ao andamento dos processos administrativo-periciais, que correspondem a 30% do total de registros na Ouvidoria, afetos à JRS-1, e a 60% das ligações recebidas diariamente na Secretaria da JRS-1, no último ano.

É possível apontar como causa crítica, a deficiência de informações unificadas prestadas aos usuários sobre como o processo administrativo-pericial é conduzido na MB, especialmente no que tange a concessão de benefícios a servidores civis e dependentes de militares, que, por sua natureza, não têm o conhecimento prévio acerca das peculiaridades do processo.

A especificidade do público-alvo, formado em sua maioria, por pessoas em idade avançada (aumento da expectativa de vida da população brasileira), acarreta nestes uma ansiedade com vistas a saber sobre o andamento de suas perícias e, nesse contexto, os mesmos requerem celeridade na conclusão dos seus processos, visando o atendimento às necessidades sociais em caráter de urgência, por serem portadores de doenças graves. Nesse ínterim, ao periciando, que já não tem o exato conhecimento sobre a função do exame pericial, não lhe é agradável passar por esse rito que, em sua gênese, não possui caráter assistencial.

Portanto, é de suma importância transmitir ao periciando todas as informações necessárias a realização do rito pericial, a fim de que a relação perito-periciando transcorra de forma transparente e que, em sua essência, contribua para a formação de juízo de valor do órgão administrativo, quando da implementação, ou não, de parcelas pecuniárias. Atesta-se, pois, que melhorias nos canais de informação ao usuário seriam de grande valia para diminuir o número de reclamações, conferindo transparência a todo rito administrativo-pericial.

3.2 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES

As ações deste projeto foram desenvolvidas a partir da identificação da principal causa crítica que corroboram para o elevado índice de reclamações dos usuários da JRS-1 do CPMM (dependentes e servidores civis), sobre o sistema administrativo-pericial na MB.

Elas são referentes à carência de informações consolidadas acerca da condução do sistema administrativo-pericial na MB, mensuradas a partir do levantamento mensal realizado pelo setor de Ouvidoria do CPMM, que registrou um aumento de 30% do total de registros de reclamações afetas à JRS-1, sobre o processo pericial e no aumento em 60% do total de ligações recebidas diariamente na Secretaria da JRS-1, no período de 01 ano.

Com vistas a aperfeiçoar a difusão de informações aos periciados, bem como propiciar a melhoria dos processos, a direção do CPMM enviou, em 06 de outubro do corrente ano, uma mensagem administrativa a DSM, com o fito de que a mesma pudesse realizar gestões para a proposição de uma

Carta Padronizada de Convocação ao usuário (conforme Anexo-A), a todos os órgãos responsáveis pela gestão de pessoal da MB, no que tange à concessão de benefícios, em virtude da demanda considerável de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CPMM, com dúvidas referentes aos processos de IS para concessão de benefícios, visando, assim, à melhoria dos processos.

Nesse viés, a mesma mensagem se ateve também, a gestões quanto ao incremento das informações fornecidas aos usuários, destinando-se aos principais gestores de pessoal na MB, a saber: Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), Comando do Pessoal do Corpo de Fuzileiros Navais (CPesCFN) e Diretoria do Pessoal da Marinha (DPM), que, cada qual em sua esfera administrativa, acabam por enviar cartas aos usuários, distintas entre si e com informações incongruentes, gerando, portanto, dificuldades de entendimento e, principalmente, dúvidas quanto ao comparecimento dos usuários ao CPMM, em especial a JRS-1, com o firme propósito de aprimorar a comunicação dos veteranos, pensionistas e beneficiários civis, contribuindo, pois, para a eficácia do Subsistema Médico-Pericial.

A necessidade de uniformizar a informação é importante desde o início do processo administrativo-pericial, na ocasião em que o usuário procura o órgão de pessoal para solicitar a perícia médica. Pelas mais diversas razões, desde erros no endereçamento ao local correto para a perícia, a divergências quanto ao meio/canal correto para realizar o agendamento (telefone X e-mail X presencialmente), o CPMM, na qualidade de órgão central de perícias médicas da MB, foi instado a propor a equidade nas convocações dos periciados, por parte dos órgãos gestores de pessoal. Desse modo, essa iniciativa vem a contribuir sobremaneira para mitigar o hiato de informações entre os órgãos de pessoal.

Pode-se constatar que essa iniciativa em padronizar a Carta de Convocação ao usuário encontrou aderência junto à Diretoria de Saúde da Marinha (DSM), Organização Militar a qual o CPMM está subordinado e que possui a competência administrativa para aprovar propostas, que, em outubro do corrente ano, provocou os órgãos gestores de pessoal, de forma a unificar a informação prestada ao usuário, sob forma de uma carta única.

Adicionalmente, faz-se mister o combate ao elevado número de reclamações na Ouvidoria sobre a condução das perícias médicas, objetivo principal deste projeto de intervenção, especialmente após a realização destas, sendo latente a carência de informações ao usuário quanto as etapas seguintes.

Em reuniões entre os militares da JRS-1 e o Departamento de Planejamento do CPMM, fomentou-se a elaboração de uma primeira Cartilha Informativa (conforme Anexo-B), em formato físico e digital, contendo informações consolidadas sobre a condução do rito administrativo-pericial, desde sua gênese

até seu ato final, configurando-se em outra ação para melhorar a informação ao usuário. Esta Cartilha Informativa obteve a aprovação da Direção do CPMM, uma vez que se pode observar que a mesma possibilitava ao usuário conhecer a sistemática do processo, com total transparência e à luz do princípio da publicidade e do acesso a informação. Além disso, foi aprovada a sua divulgação por meio físico, por ocasião do agendamento presencial e, por meio digital, quando o agendamento fosse solicitado por e-mail e até mesmo quando o usuário viesse a solicitar o agendamento por telefone.

Nesse contexto, durante o processo de elaboração da Cartilha Informativa, diversas sugestões foram apresentadas, em um trabalho conjunto. Seguindo-se o mesmo rito administrativo, tal qual na confecção da Carta de Convocação ao usuário, a DSM tomou parte no projeto por iniciativa da Direção do CPMM, onde, a participação da Saúde Naval (departamento responsável pela divulgação de serviços ao usuário do Sistema de Saúde da Marinha, em projeção nacional), foi fundamental na alteração da identidade visual da Cartilha, adequando-a as necessidades de informação do usuário (conforme Anexo-C), conferindo domínio público a mesma, aperfeiçoando-a e, por conseguinte, possibilitando seu envio por meio digital (e-mail), com menor custo financeiro, por ocasião dos agendamentos e sob a chancela do órgão de publicidade do Sistema de Saúde da Marinha.

Para que a meta deste trabalho seja alcançada, é primordial a redução até o mês de abril de 2023 da prevalência de reclamações na Ouvidoria (em torno de 15%) e por meio das ligações telefônicas (cerca de 30%), sobre o andamento de perícias médicas, provendo, nesse viés, esclarecimentos ao usuário quanto às peculiaridades das perícias médicas de benefícios realizadas pela JRS-1, incrementando a qualidade do serviço prestado e consoante com a uniformidade de conhecimentos, proposta pelo CPMM, aos órgãos gestores de pessoal.

Ilustração 1 - Matriz de Programação das Ações.

Problema a ser enfrentado	Alto índice de reclamações dos usuários, decorrentes de falta de informações na JRS-1 do CPMM (dependentes e servidores civis), sobre o sistema administrativo-pericial na MB.
Causa:	Falta de uniformidade de informações acerca da condução do sistema administrativo-pericial na MB.

Descritor:	30% do total de registros de reclamações na Ouvidoria do CPMM, afetos à JRS-I, sobre o processo pericial e 60% do total de ligações recebidas diariamente na Secretaria da JRS-I, no período de 1 ano.
Indicador:	Prevalência de reclamações sobre o processo pericial na JRS-I registradas na Ouvidoria do CPMM e em ligações telefônicas recebidas na Secretaria da JRS-I.
Meta:	Reduzir a prevalência de reclamações sobre o processo pericial na Ouvidoria em 15% e em 30% nas ligações telefônicas, até abril de 2023.
Resultado esperado:	Diminuição de reclamações na Ouvidoria e em ligações telefônicas recebidas, referentes ao andamento de perícias médicas, com o propósito de melhor informar o usuário, provendo qualidade ao serviço prestado, por ocasião da realização de perícias médicas de benefícios, no âmbito da JRS-1.

Ações	Recursos necessários	Produtos a serem alcançados	Prazo de conclusão	Responsável (nome da pessoa e não do setor em que trabalha)
Propor a direção do CPMM uma Carta padronizada para Convocação dos usuários.	Cognitivo	Carta padronizada proposta.	AGO/2022	CC (Md) Viviane Gonzaga e CMG (Md) Cristina Heuseler

Aprovar proposta de Carta padronizada.	Cognitivo	Carta padronizada aprovada pela direção do CPMM.	AGO/2022	CMG (Md) Cristina Heuseler e C.Alte (Md) Mattos
Enviar proposta de Carta padronizada à DSM.	Cognitivo	Carta padronizada enviada.	AGO/2022	C.Alte (Md) Mattos
Aprovar proposta de Carta padronizada.	Cognitivo	Carta padronizada aprovada pela DSM.	SET/2022	V.Alte (Md) Cãnfora
Realizar gestões, através do envio de mensagem para os Órgãos Gestores de Pessoal, a fim de implementarem a Carta padronizada para Convocação dos Usuários.	Cognitivo	Gestões realizadas e Mensagem enviada.	OUT/2022	V.Alte (Md) Cãnfora
Enviar Carta padronizada aos usuários.	Cognitivo e organizativo	Carta padronizada enviada.	NOV/2022	Diretores dos Órgãos Gestores de Pessoal da MB.

Elaborar uma Cartilha (física e digital), com informações sobre a condução do rito pericial na JRS-1.	Cognitivo	Cartilha informativa elaborada.	JUL/2022	CC (Md) Viviane Gonzaga e CC (Md) Carla Leira
Apresentar Cartilha ao Conselho de Gestão do CPMM.	Cognitivo e organizativo	Cartilha apresentada ao Conselho.	AGO/2022	CC (Md) Viviane Gonzaga
Aprovar Cartilha Informativa.	Cognitivo	Cartilha aprovada pela direção do CPMM.	SET/2022	CMG (Md) Cristina Heuseler e C.Alte (Md) Mattos
Realizar gestões para envio da Cartilha à Saúde Naval/DSM, para divulgação em âmbito Nacional.	Cognitivo e organizativo	Gestões realizadas e Cartilha enviada.	OUT/2022	C.Alte (Md) Mattos
Aprovar Cartilha junto à Saúde Naval/DSM.	Cognitivo	Cartilha aprovada pela Saúde Naval/DSM.	OUT/2022	V.Alte (Md) Cânfora
Distribuir e Enviar Cartilha Informativa ao usuário, em âmbito Nacional.	Cognitivo e organizativo	Cartilha informativa distribuída e enviada.	NOV/2022	CC (Md) Viviane Gonzaga e CC (Md) Carla Leira

3.3 GESTÃO DO PROJETO

O projeto de intervenção foi construído, conforme mencionado anteriormente, com o fito de conter o aumento de reclamações de usuários, denominados periciados, a respeito do andamento de seus processos periciais, especialmente quando estes já foram concluídos, com laudos emitidos e remetidos aos órgãos de pessoal da MB.

A idade avançada da maior parte do público-alvo quer sejam militares e servidores civis na inatividade, quer sejam pensionistas e dependentes, contribui para os questionamentos acerca do resultado de suas perícias, uma vez que, muitos estão acometidos por doenças graves e requerem celeridade ao processo para poderem custear seus tratamentos, com as isenções de pagamento de IR, concessões de auxílio-invalidez e/ou revisões de reforma.

A partir do ano de 2021, a quantidade de solicitações de benefícios apresentou um aumento de 60%, chamando a atenção para o grande número de solicitações de isenção, motivadas, tanto pela situação econômica em curso, quanto pelos reflexos advindos da pandemia COVID-19.

Essa elevação veio acompanhada do abrupto aumento da incidência de reclamações sobre o atendimento médico-pericial que, em conjunto com os fatos mencionados anteriormente, remete a queda na qualidade do serviço prestado ao usuário solicitante.

A JRS-1, responsável pelas perícias de benefícios, em conjunto com o Departamento de Planejamento, ao consolidarem a Cartilha Informativa, tem como objetivo reduzir a prevalência dessas reclamações na Ouvidoria e por telefone. A Cartilha Informativa, ao ser apresentada, em setembro de 2022, em reuniões do Conselho de Gestão, teve aderência com as metas organizacionais, principalmente ao aproximar as especificidades do rito administrativo-pericial àquelas pessoas que, até então, desconheciam as etapas do processo e, conseqüentemente, encontravam em suas reclamações uma maneira de serem ouvidas, ou mesmo terem seus pleitos assistidos.

No decorrer do projeto, foi identificada uma não conformidade nas Cartas de Convocação aos usuários pelos órgãos de pessoal, provocando uma série de equívocos quanto às etapas da liturgia médico-pericial, uma vez que os usuários solicitantes, que já não tinham o conhecimento necessário sobre como se desenvolve o processo, não eram providos de informações básicas. Cada órgão de pessoal possuía um modelo próprio para convocar o solicitante, gerando óbices das mais diversas naturezas.

Essa divergência foi sanada pelo CPMM que, como Organização Militar Central de Perícias Médicas e, por conseguinte, o agente da ação no ato pericial, estabeleceu um modelo unificado de Carta de

Convocação do Usuário, a ser utilizado pelos órgãos gestores de pessoal (SVPM, CPesCFN e DPM), sob aprovação e gestões da DSM.

Nessa mesma direção, a Cartilha Informativa, aprovada pela direção do CPMM em outubro de 2022, em virtude das informações nela contidas e de fácil entendimento, foi encaminhada, no mesmo mês, à Diretoria de Saúde da Marinha (DSM), especificamente à Saúde Naval, para que fosse apreciada, aperfeiçoada, culminando com sua divulgação, em âmbito Nacional, para todos os usuários que desejarem solicitar perícias médicas de benefícios.

Portanto, com a ampla divulgação em larga escala da Cartilha Informativa, a partir de novembro de 2022, objetiva-se que a mesma contribua para reduzir a prevalência de reclamações recebidas pela Ouvidoria e por telefone, até o mês de abril de 2023, incrementando a qualidade de atendimento ao usuário.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo administrativo-pericial na Marinha do Brasil possui a expertise necessária para a realização de perícias médicas, cujo propósito não se atém apenas às inspeções de saúde de caráter de rotina na carreira dos militares. Ao realizar a assessoria técnico-pericial aos órgãos gestores de pessoal (servidores civis, militares e seus respectivos dependentes), no tocante as solicitações de benefícios, o Subsistema Médico-Pericial tem, por dever de ofício, a capacidade de analisar quais são os requisitos favoráveis ou não a concessão dos benefícios requeridos, no amparo Legal atinente a cada caso.

Com o aumento substancial da demanda por agendamentos oriunda dos órgãos de pessoal, verificou-se que o número de reclamações nos canais disponíveis apresentou considerada elevação, no espaço amostral de 01 (um) ano.

Pode-se inferir como fatores motivadores do aumento de solicitações em perícias de benefícios, a situação econômica do país e o elevado índice de falecimentos decorrentes de complicações advindas da pandemia COVID-19. Em ambas as situações, a demanda por isenções de pagamento de imposto de renda, habilitações de pensões e solicitações por auxílio-invalidez são os benefícios que merecem melhor destaque.

Observou-se, também, que a elevação do número de reclamações da Ouvidoria do CPMM e, diariamente nas ligações telefônicas recebidas na secretaria da JRS-1, estava intimamente associada

com a desinformação por parte dos reclamantes, de como é conduzido o rito administrativo-pericial na MB, uma vez que as indagações, em tom por vezes agressivo, eram referentes ao andamento de suas perícias. Ao analisar caso a caso, constatava-se que as perícias reclamadas já haviam sido concluídas, com seus respectivos laudos exarados e encaminhados aos órgãos de pessoal, esses sim responsáveis pelas parcelas a serem implementadas, ou não, nos processos de pagamento dos requerentes. As reclamações advinham, pois, da não percepção monetária de suas solicitações nos demonstrativos de seus bilhetes de pagamento.

Nesse sentido e, após reuniões entre os entes envolvidos, JRS-1 e Departamento de Planejamento, apresentaram estes à idéia para confecção de uma Cartilha Informativa, que reunisse e consolidasse todas as informações necessárias acerca da sistemática de concessão de benefícios, partindo-se de como iniciar o processo até a inclusão do benefício em folha de pagamento, passando pela realização do ato pericial e pelas etapas seguintes.

A partir deste projeto de intervenção realizado pela JRS-1/CPMM, espera-se a diminuição da incidência de reclamações na Ouvidoria do CPMM e nas ligações telefônicas recebidas, em percentuais exequíveis e aceitáveis entre 15% e 30%, respectivamente, contribuindo para mitigar as dúvidas dos usuários quanto às especificidades do rito administrativo-pericial e melhorando a qualidade do serviço ofertado. Espera-se prover ao público-alvo, em sua maior parcela composta por pessoas em idade avançada, pensionistas e dependentes, que, por natureza, desconhecem o processo, informações precisas e confiáveis, em consonância com os deveres do servidor público, sendo fator de extrema relevância para conferir transparência ao processo e equidade de informações.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Walnei Fernandes; SCHMIDT, Maria Luisa Gava e BERTOLOTE, José Manuel. Perícia Médica Administrativa: aspectos conceituais, técnicos e éticos. São Paulo: LTr, 2016.

BARROS JÚNIOR, Edmilson de Almeida. Direito previdenciário médico: benefícios por incapacidade laborativa e aposentadoria especial. São Paulo: Atlas, 2010.

BRASIL (2012). Diretoria Geral do Pessoal da Marinha. DGPM-401: Normas para Assistência Médico-Hospitalar. Rev3-Mod5. Rio de Janeiro, 2012.

BRASIL (2018). Diretoria Geral do Pessoal da Marinha. DGPM-406: Normas para Inspeções de Saúde na Marinha do Brasil. Rev8. Rio de Janeiro, 2018.

BRASIL. Casa Civil – Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 129, nº. 75, p. 1, 19 abr. 1991.

BRASIL. Casa Civil – Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 6.880, de 09 de dezembro de 1980. Dispõe sobre o Estatuto dos Militares. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 118, nº. 236, p. 24777, 11 dez. 1980.

BRASIL. Casa Civil – Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 7.713, de 22 de dezembro de 1988. Altera a legislação do imposto de renda e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano p.25283, 23 dez.1988.

BRASIL. Casa Civil – Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 05 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 148, nº. 221-A, p. 1, 18 nov. 2011.

BRASIL. Ministério da Defesa/Gabinete do Ministro- Portaria Normativa nº 93/GM-MD, de 29 de outubro de 2020. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 217, p.17, 13 nov.2020.


MARINHA DO BRASIL. Disponível em <https://www.marinha.mil.br/cpmm/historico> Acesso em: 16 out. 2022.

MOTTA, Rubens Cenci. Conceitos básicos de perícia médica. Campinas, SP: Editora Átomo, 2012.

ANEXOS

ANEXO A – “PROPOSTA DE CARTA PADRONIZADA DE CONVOCAÇÃO AO USUÁRIO”

INFORMAÇÃO PESSOAL.
Em conformidade da Lei nº 12.527/2012 e regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012.



OM
Endereço da OM
Continuação do endereço da OM

COMUNICADO (OPCIONAL)

Carta nº XXX/2022 – XXX (DPMM/CPesFN/SVPM)
Outras Numerações

Rio de Janeiro - RJ, XX de Agosto de 2022.

XXXX (Ao Senhor/À Senhora)
XXXX (Posto/Graduação/NIP/Nome Completo)
XXXX (Endereço do Inspeccionado)
XXXX (Continuação do endereço do Inspeccionado)

Assunto: Inspeção de Saúde.

Prezado Senhor(a),

- Incumbi-me o XXXX (Diretor do Pessoal Militar da Marinha / Comandante do Pessoal de Fuzileiros Navais / Diretor do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha de participar ao(a) Sr.(a) que, a Inspeção de Saúde (IS) requerida, foi solicitado ao Centro de Perícias Médicas da Marinha (CPMM) pela mensagem RXXXXXXZ/AGO/2022, deste(a) XXXX (Diretoria/Comando/Serviço).
- Conforme instrução do CPMM, o Requerente ou o Representante legal, poderá agendar pela internet a IS e enviar eletronicamente para o seguinte e-mail: cpmm.secjrs1@marinha.mil, informando no **Assunto do e-mail:** "nome completo", no **Texto do e-mail:** "Data hora da Mensagem" fim subsidiar o agendamento.
- Para receber orientações complementares que couberem, há 3 (Três) opções:
 - **Presencial:** o periciado poderá comparecer ao CPMM e o atendimento deverá ser feito na parte da tarde, nos dias úteis, no período de 13h às 15h no CPMM;
 - **Telefone:** pelo nº (21) 2126-5338, preferencialmente no mesmo horário citado anteriormente; e
 - **Link:** https://www.marinha.mil.br/cpmm/sites/www.marinha.mil.br/cpmm/files/arquivo/ORIENTACOES_GERAIS.pdf.
- O acesso ao CPMM Centro de é feito pelo portão principal do Hospital Central da Marinha (HCM), localizado na Praça Barão de Ladário s/nº, Ilha das Cobras, Centro - RJ.
- A lista de Documentos médicos a serem apresentadas de acordo com o benefício requerido podem ser obtidas através do link: https://www.marinha.mil.br/cpmm/sites/www.marinha.mil.br/cpmm/files/arquivo/DOENCAS_%20GRAVES.pdf. No ato do agendamento as demais informações serão prestadas.
- Conforme instrução contida na norma DGPM-406 (8ª revisão), o requerente ou pessoa que o represente, deverá fazer o agendamento, no prazo máximo de 60 dias, a contar da data deste Comunicado, a fim de dar início ao processo pericial, devendo estar munido de documentação médica pertinente. Transcorrido o prazo citado, e não havendo agendamento do interessado, a Junta de Saúde arquivará a referida solicitação de IS.



ANEXO B – “CARTILHA INFORMATIVA APROVADA PELA DIREÇÃO DO CPMM”



**LEMBRETES
IMPORTANTES SOBRE
INSPEÇÃO DE SAÚDE -
BENEFÍCIOS**



**CENTRO DE PERÍCIAS
MÉDICAS DA MARINHA
- CPMM -**

- 1

Como solicitar Inspeção de Saúde (BENEFÍCIO): preencher requerimento no Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha - SVPM ou CPesFN - Comando Fuzileiro Naval; DPMM - Diretoria do Pessoal Militar da Marinha; DPCvM - Diretoria do Pessoal Civil da Marinha, conforme for o caso.
- 2

Após dar entrada no Órgão responsável, será enviado documento apresentando o Inspeccionado ao CPMM.
SOMENTE APÓS A APRESENTAÇÃO, SUA SOLICITAÇÃO SERÁ DE NOSSO CONHECIMENTO.
- 3

O(a) senhor(a) receberá uma carta, do Órgão responsável contendo orientações para o agendamento, no prazo máximo de 60 dias, a contar da data do documento de apresentação, na secretaria da Junta 1 (telefone ou e-mail).
- 4

A documentação necessária poderá ser enviada por email, e no dia da perícia, os **ORIGINAIS** deverão ser apresentados. O atendimento será realizado conforme prioridade prevista em Lei.
- 5

Após a perícia, poderá ser solicitada uma cópia do Termo de Inspeção de Saúde na Secretaria-Geral (Disponível em 20 dias) para envio ou retirada presencial no guichê.
- 6

Concluída a Inspeção de Saúde, os efeitos posteriores serão **ADMINISTRATIVOS**, sendo de **RESPONSABILIDADE** do Órgão de Origem - que SOLICITOU A PERÍCIA.

Acesso ao CPMM pelo portão principal do Hospital Central da Marinha (HCM)

A necessidade de acesso por meio de automóvel deverá ser informada no momento do agendamento.

JUNTA REGULAR DE SAÚDE 1

TELEFONE: 2126-5338
E-MAIL: cpmm.secjr1@marinha.mil.br

ENDEREÇO: Praça Barão de Ladário s/n°, Ilha das Cobras, Centro - RJ, dentro do complexo do Comando do 1º Distrito Naval.

ANEXO C – “CARTILHA INFORMATIVA DISTRIBUÍDA AO USUÁRIO”


Saúde Naval


Inspeção de Saúde para concessão de Benefícios

Como solicitar Inspeção de Saúde no Centro de Perícias Médicas da Marinha (CPMM)?

- 1 PREENCHER O REQUERIMENTO**

Em um dos Órgãos de Pessoal, conforme o caso: no Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), no Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais (CPesFN), na Diretoria do Pessoal da Marinha (DPM) ou na Diretoria do Pessoal da Marinha em Brasília (DPMB5B).


- 2 AGUARDE A APRESENTAÇÃO**

Após isso, o Órgão responsável enviará um documento apresentando o(a) Inspecionado(a) ao CPMM. Apenas após a apresentação, a sua solicitação será de conhecimento do CPMM.


- 3 AGUARDE A CARTA**

Você receberá uma carta do Órgão responsável com orientações para o agendamento da sua inspeção, com prazo máximo de 60 dias.


- 4 ENVIE OS DOCUMENTOS**

Envie para o e-mail cpmm.secjrsl@marinha.mil.br a documentação necessária. Mas, lembre-se de trazer os documentos originais no dia da perícia. O atendimento será realizado conforme prioridade prevista em Lei.


- 5 TERMO DE INSPEÇÃO**

Após a perícia, você poderá solicitar uma cópia do Termo de Inspeção de Saúde na Secretaria do CPMM. A cópia tem prazo de 20 dias para ser disponibilizada.


- 6 CONCLUSÃO**

Após a inspeção de saúde, os próximos passos são administrativos, sendo de responsabilidade do Órgão de Pessoal (SVPM, CPesFN, DPM ou DPMB5B) que solicitou a perícia.





O acesso ao CPMM é pelo portão principal do Hospital Central da Marinha (HCM). Caso haja necessidade de acesso por automóvel ao CPMM, isso deve ser informado no momento do agendamento.

Centro de Perícias Médicas da Marinha (CPMM) - Junta Regular de Saúde I
 Tel: (21) 2126-5338 / e-mail: cpmm.secjrsl@marinha.mil.br
 Endereço: Praça Barão de Ladário s/n°, Ilha das Cobras, Centro - RJ