

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA**

**MATHEUS SANTOS VASCONCELOS**

**INSS DIGITAL NO AGRESTE PARAIBANO: BENEFÍCIOS E TRABALHO**  
**COOPERATIVO PARA ENTIDADES PARCEIRAS**

**JOÃO PESSOA/PB**

**2019**

MATHEUS SANTOS VASCONCELOS

**INSS DIGITAL NO AGRESTE PARAIBANO: BENEFÍCIOS E TRABALHO  
COOPERATIVO PARA ENTIDADES PARCEIRAS**

*Artigo apresentado ao Departamento de Gestão Pública da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.*

**Orientador(a):** Flávio Perazzo Barbosa Mota

JOÃO PESSOA/PB

2019

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

V331i Vasconcelos, Matheus Santos.

INSS DIGITAL NO AGRESTE PARAIBANO: BENEFÍCIOS E  
TRABALHO COOPERATIVO PARA ENTIDADES PARCEIRAS JOÃO  
PESSOA/PB 2019 / Matheus Santos Vasconcelos. - João  
Pessoa, 2019.

19 f.

Orientação: Flávio Perazzo Barbosa Mota,  
Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. INSS Digital, Zona Rural. Governo. Cidadania. 2.  
Governo Eletrônico. I. Mota, Flávio Perazzo Barbosa.  
II. . III. Título.

UFPB/BC

# INSS DIGITAL NO AGRESTE PARAIBANO: BENEFÍCIOS E TRABALHO COOPERATIVO PARA ENTIDADES PARCEIRAS

*Matheus Santos Vasconcelos*

*Autor*

*Flávio Perazzo Barbosa Mota*

*Orientador(a)*

**SUMÁRIO:** 1. *Introdução* • 2. *Referencial teórico* • 3. *Metodologia da pesquisa* • 4. *Resultados e discussão* • 5. *Considerações finais* • *Referências* • *Apêndices / Anexos*

## **RESUMO**

O objetivo desse trabalho foi investigar a avaliação dos usuários dos sistemas do INSS no agreste paraibano sobre o INSS Digital. Para realização da pesquisa foi repassado um questionário para cinco entidades conveniadas de seis microrregiões da Paraíba (nenhuma entidade conveniada da microrregião Curimataú Oriental se dispôs a responder). A pesquisa consistiu na coleta de informações, sendo realizada no período de janeiro de 2019 a março de 2019. Percebeu-se, dentre outros fatores, que transversal a todo esse processo de mudança de fluxo e cultura organizacional, com introdução de novos sistemas estão as medidas de inclusão. Ou seja, é preocupação da equipe obedecer aos parâmetros de acessibilidade integral para as peças comunicativas, a capacitação e sistemas envolvidos tanto para as entidades parceiras quanto para o cidadão.

**Palavras-Chave:** INSS Digital, Zona Rural. Governo. Cidadania. Governo Eletrônico.

## **1. INTRODUÇÃO**

Ao pensarmos no avanço das tecnologias de informação e comunicação (TICs), constata-se que a boa parte das pessoas possuem um computador, internet e outras maneiras de interagir com o mundo digital. Todavia, não somente no Brasil, existem muitos desafios a serem superados. Para além da dificuldade própria da tecnologia, o problema da pobreza, que atinge grande parte da população, faz com que muitas pessoas sejam excluídas do que se pode chamar de ‘nova linguagem’ da sociedade da informação. Isso contribui para que as oportunidades presentes na internet, por exemplo, não sejam aproveitadas por todos.

Dentro desse contexto e influenciado pela reforma gerencialista nos anos 1990, o INSS instituiu o Programa de Melhoria do Atendimento (PMA) em 1998 com o objetivo de se aproximar dos cidadãos. As ações do programa giravam em torno de agilidade na prestação de serviços e

comodidade para seus usuários. Como estratégia, investiu-se em iniciativas de melhoria da qualidade de serviços e na participação dos servidores no processo de mudança. Este projeto contribuiu para uma reestruturação e modernização da instituição. Ampliou-se a rede e o horário de atendimento, simplificou-se os procedimentos, investiu-se na orientação e informações dos cidadãos e de certa forma abriu o caminho para o uso das TICs no atendimento aos usuários dos serviços (DATAPREV, 2013).

Já em 2006, foi inaugurado a chamada Central de Atendimento 135 com disponibilização de vários serviços por meio do teleatendimento. Além disso, foram disponibilizados vários serviços por meio do portal da Previdência Social na internet. Quando a Central de Atendimento 135 foi lançada em 2006, em apenas seis meses foram recebidas mais de 49 milhões de ligações. Isto contribuiu para diminuir filas nas portas das agências durante a madrugada e o agendamento eletrônico massivo. A partir de 2007, passou-se a atender cerca de 5 milhões de ligações por mês. Uma pesquisa realizada pelo INSS em 2008 mostrou que 80% das pessoas que ligavam para o 135 queriam apenas informações (COELHO, 2001; DATAPREV, 2013).

Continuando com esse foco, em 2017, o INSS se preparou para mudar a forma de atender por meio do projeto INSS Digital. Este projeto foi concebido sob três pilares: canais remotos, acordos de cooperação técnica (ACT) e o processo eletrônico. Os canais remotos são a Central de Atendimento 135 e a Central de serviços eletrônica “Meu INSS” (disponibilizada por meio do site da Previdência Social ou de aplicativo de celular). Por meio do Meu INSS, o segurado pode autenticar-se do segurado e consultar extratos previdenciários de vínculos e remunerações, dados cadastrais, extratos de benefícios, cartas de concessão de benefícios, declarações de benefícios, solicitar agendamentos e outros. Através desta central de serviços, tornou-se possível enviar documentos digitalizados ao agendar os benefícios e requerer benefícios sem necessidade de comparecer presencialmente a uma agência do INSS. Embora tenham existido outras iniciativas anteriores e semelhantes, o Meu INSS representou a evolução para a prestação de serviços transacionais de forma mais ampla pelo Instituto. Nos primeiros cinco meses de seu lançamento, foram autenticados mais de 900 mil cidadãos (DATAPREV, 2013).

Com o INSS Digital, os processos de requerimentos de aposentadorias, pensões, auxílio-reclusão e salário-maternidade tornaram-se eletrônicos, extinguindo o processo físico. Além disso, firmaram-se acordos de cooperação técnica com entidades públicas e privadas com o objetivo de ampliar parcerias com organizações que requerem processos de seus representados de forma eletrônica e autenticam documentos de forma eletrônica, sem necessidade de comparecimento presencial ou agendamento dos serviços.

Apesar de necessários, projetos dessa natureza trazem desafios. No âmbito urbano, por exemplo, ainda há questões a serem superadas, mesmo considerando que 77% da população dessa

área já tenha tido acesso à internet (CGI, 2017). Isto é, apesar de concentrar uma parcela da população com maior nível de escolaridade, problemas relacionados ao desenvolvimento de habilidades digitais, dentre outros, ainda se apresentam como limitadores do que o indivíduo pode fazer ao utilizar TICs. Se levarmos essa discussão para o âmbito rural, isso se potencializa. Afinal, cerca de 63% dessa população nunca utilizou um computador e 46% nunca acessaram a internet (CGI, 2017). Logo, a complexidade dessa situação enseja a investigação sobre como os usuários avaliam esse tipo de serviço.

Diante desse contexto, a questão norteadora dessa pesquisa é: qual a avaliação dos usuários dos sistemas do INSS no agreste paraibano sobre o INSS Digital?

Desde janeiro do ano passado já foram firmados 92 acordos com validade de cinco anos e a expectativa é que essa demanda cresça ainda mais nesse ano.

Um dos principais benefícios trazidos pelo ACT foi evitar o deslocamento dos segurados até uma agência do INSS, principalmente os que moram em regiões de difícil acesso e em municípios mais distantes. Além disso, eles são fundamentais para a diminuição na quantidade de agendamentos para atendimento presencial nas agências, reduzindo conseqüentemente o tempo médio de agendamentos ativos (TMAA).

O real objetivo de firmar parcerias com órgãos, empresas e entidades representativas da sociedade para potencializar o atendimento do INSS através da criação de novos pontos para entrada dos requerimentos de benefícios, a intenção é expandir essas parcerias para aumentar ao máximo a agilidade na concessão de benefícios, levando em conta que o critério para a escolha dos parceiros do INSS Digital é a representatividade do órgão, empresa ou entidade em questão, junto à sociedade.

A aceitação dos usuários do sistema tem sido positiva tendo em vista que as entidades conveniadas se sentem mais empoderadas para trabalhar com o processo de requerimento de benefícios. Ainda há desafios para eles, o feedback maior é a falta de um link de internet eficiente em algumas dessas cidades, além de um aparato tecnológico que os ajudem na celeridade cotidiana.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 O governo eletrônico no Brasil**

As tentativas de reforma e modernização da administração pública se intensificaram não apenas como consequência da crise dos anos 1980, mas também como uma certa saturação da gestão burocrática e o modo que o estado intervia. Tal movimento conhecido por reforma da gestão pública (Bresser-Pereira, 2002) ou *new public management* (Ferlie et al., 1996) e teve como essência a busca da excelência e orientação dos serviços aos usuários. Esse movimento baseou-se em indicadores voltados a resultados, eficiência, governança e orientação da gestão pública para práticas de mercado.

Behn (1998) define a nova gestão pública, constituindo em vários componentes inter-relacionados, e o uso da tecnologia como um dos fatores necessários para galgar resultados de alto desempenho.

Os governos enfrentam hoje um grande desafio em promover um suporte adequado ao desenvolvimento das políticas públicas voltadas a tecnologias que estejam ao alcance da sociedade e atendam suas demandas (Barbosa et al., 2005). Esse desafio é fruto da diferença entre os níveis de adoção tecnológica, presentes no setor privado e público, já que os índices dessa adoção e a sua automação nos processos operacionais, produtivos e administrativos no setor privado criou um novo paradigma de eficiência que o setor público ainda precisa alcançar.

O uso estratégico das TICs como elemento de novo modelo de gestão pública evoluiu para o que hoje é chamado de governo eletrônico. Segundo Agune e Carlos (2005), governo eletrônico pode ser entendido como um conjunto de ações renovadoras vinculadas à administração pública, que começam a ganhar uma visibilidade no final da década de 1990. Além de ser uma das principais formas de modernização do Estado, o governo eletrônico está firme em uma visão de uso das tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira pela qual o governo interage com o usuário, empresas e outras entidades.

Governo eletrônico não se restringe à automação dos processos, disponibilização dos serviços e dados por meio de serviços online na internet (Abranson e Means, 2001), mas na mudança da maneira que o governo, pelo uso da TIC, atinge os seus objetivos para cumprimento do papel do Estado. Isso inclui a melhoria dos processos da administração pública, aumento da eficiência, melhor governança, elaboração e monitoramento das políticas públicas, integração entre governos, entidades, democracia eletrônica, representada pelo aumento da transparência, da participação democrática e *accountability* dos governos (Prado, 2004). Além desses temas, o combate à exclusão digital é abordado como outra dimensão dos programas de e-gov (Chain et al., 2004; Ferrer e Santos, 2004).

Sobre isso, segundo o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC, 2018), em 2017, ano de implantação do INSS Digital na Paraíba, cerca de 18% da população rural brasileira possuía computador e internet em suas residências. Segundo a *Bridges.org.*, uma organização internacional não-governamental que promove o uso eficaz de TIC no mundo a fim de reduzir a pobreza e melhorar a vida do indivíduo, famílias e comunidades, isso é chamado de Acesso Real à TIC, e há pelo menos doze fatores inter-relacionados que determinam se a TIC pode ser usada efetivamente pela população, conforme ilustrado no Quadro 1.

<b>Dimensão</b>	<b>Descrição</b>
<b>Acesso físico</b>	A tecnologia está disponível e acessível a todas as pessoas da comunidade?
<b>Tecnologia adequada</b>	A tecnologia disponível é adequada às necessidades e condições locais? Qual a tecnologia adequada considerando o que as pessoas precisam e como querem usá-la?

<b>Preço acessível</b>	A tecnologia está disponível a um preço acessível para os indivíduos?
<b>Capacitação</b>	A população tem a capacitação e os conhecimentos necessários para o uso efetivo da tecnologia? Ela sabe como pôr em prática a tecnologia e conhece seu potencial de uso?
<b>Conteúdo relevante</b>	Está disponível um conteúdo fornecido pelo INSS, especialmente de fácil interpretação?
<b>Integração</b>	A utilização da tecnologia é um ônus na vida das pessoas ou está integrada ao seu dia a dia?
<b>Fatores socioculturais</b>	Há restrições a utilização da tecnologia com base em gênero, raça ou outros fatores socioculturais?
<b>Confiança</b>	As pessoas confiam na tecnologia e compreendem as implicações do acesso, e uso, por exemplo, em termos de privacidade e segurança?
<b>Estrutura jurídica e normativa</b>	As leis e regulamentações limitam o acesso? É necessário proceder a mudanças para criar um ambiente que estimule a utilização do INSS Digital?
<b>Ambiente econômico local</b>	O ambiente econômico local é propício ao uso da tecnologia? A tecnologia faz parte do desenvolvimento econômico local? O que é preciso fazer para integrar a tecnologia ao desenvolvimento econômico local?
<b>Ambiente macroeconômico</b>	O uso da tecnologia é limitado em razão do ambiente macroeconômico da cidade ou estado, por exemplo, em termos de falta de regulamentação, questões de investimento e questões trabalhistas?
<b>Vontade política</b>	Existe vontade política da parte do governo para promover a integração tecnológica de toda a sociedade e apoio popular para o processo de tomada de decisão do governo?

Quadro 1 – Dimensões TICs

## 2.2 INSS e a promoção da inclusão digital.

Um dos fatores efetivos para a efetivação das TICs dentro da sociedade é a capacitação. Isto é, ensinar a comunidade quais os conhecimentos que se pode adquirir, como estimular a utilização em um eventual acesso aos portais que o governo eletrônico pode proporcionar (PETERS, 2003). Nessa linha de raciocínio o Governo Federal, por meio da Portaria Ministerial nº 1.671, em 15 de fevereiro de 2000 criou o Programa de Educação Previdenciária - PEP (INSS, 2017), que é um dos instrumentos mais importantes no processo da inclusão social e fortalecimento da cidadania do Brasil.

O objetivo do PEP é disseminar o conhecimento previdenciário. Para tanto, realiza atividades educacionais - como palestra, curso, orientação e informação, mídia, entre outros - com o propósito de informar e conscientizar a sociedade sobre seus direitos e deveres, fomentando a proteção social e a cultura previdenciária. Diante disso, o INSS tem procurado alinhar-se a era digital e disponibiliza os treinamentos para as entidades conveniadas incentivando-as a utilização do canal de comunicação virtual 'Meu INSS'. Através desse canal, os segurados e beneficiários podem ter acesso aos serviços oferecidos pelo INSS pela internet diretamente de suas casas e não terão que ir a uma unidade de atendimento que muitas das vezes se localiza há quilômetros de distância da sua cidade local agilizando e melhorando a prestação dos serviços. O Mapa Estratégico do INSS de 2017 demonstra

em números que mais de 106 mil disseminadores externos foram capacitados e mais de 86 mil ações realizadas e 11 milhões de pessoas informadas e beneficiadas com as ações do PEP (INSS, 2017).

Dentre as ações do programa, a fim de promover a Educação Previdenciária, há atuação para fornecer subsídios à sociedade na direção do conhecimento sobre seus direitos e deveres previdenciários (INSS, 2017). Podem-se citar ações de orientação e informação, palestras, cursos EaD para servidores e para sociedade, mídia e cursos de disseminadores.

Além disso, o INSS também conta com sistemas dentro do escopo do INSS Digital os sistemas SAG (Sistema de Agendamento), SAGGESTÃO (Sistema de Gestão da Agenda), GET (Gerenciador de Tarefas), MEU INSS, GERID - GPA (Gerenciador de Identidades, Autenticação e Controle de Acesso - Gerenciamento de Permissões e Acessos) e GERID - GID (Gerenciador de Identidades, Autenticação e Controle de Acesso - Gerenciamento de Identidades) todos estão sustentados no tripé da política de segurança da informação, ou seja, disponibilidade, confidencialidade e integridade. (INSS, 2017)

A Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 13 de junho de 2008 conceitua Disponibilidade como "a propriedade que a informação possa estar acessível e utilizável de acordo com uma demanda da pessoa física ou determinado órgão, entidade ou sistema"; Confidencialidade como "propriedade de que a informação não esteja disponível ou revelada a pessoa física, órgão, entidade ou sistema que não seja credenciado e autorizado"; e Integridade como "propriedade de que a informação não tenha sido modificada ou destruída de uma maneira acidental ou não autorizada".

Em Dezembro de 2016 chegou "à prancheta" do INSS uma nova proposta de gestão pública colaborativa, um sistema provedor desenvolvido pela DATAPREV e pela Diretoria de Atendimento (DIRAT), o GET – Gerenciador de Tarefas.

O GET tem a premissa de que qualquer entidade parceira atue efetivamente como um posto avançado do Instituto, de forma segura e eficiente, visando melhorar o desempenho na prestação dos serviços do Seguro Social, tanto na dimensão da eficiência, quanto nas dimensões da efetividade e da equidade (ANDREW; ENTWISTLE, 2010). O GET é a plataforma fundamental para a proposta de gestão pública colaborativa do INSS.

Agranoff e McGuire (1999) citavam que a gestão de serviços públicos em rede (Network Settings), apesar de prover agilidade, adaptatividade e maior capacidade para inovação, dependerá do compartilhamento de objetivos e metas entre as "instituições-nós" da rede para haver eficiência. Nesse sentido, em função do formato proposto (Acordo de Cooperação Técnica, sem ônus financeiro), um pré-requisito para a celebração das parcerias é, tácita e conclusivamente, o objetivo compartilhado de ampliar o alcance dos serviços do Seguro Social (AGRANOFF; MCGUIRE, 1999). Schuppan (2009) percebeu o impacto que a TI produz sobre o desenho das redes de governança e explica que este

impacto pode ter três princípios que são facilmente identificados na nova estrutura de cooperação em implementação pela Autarquia:

- 1) Modularização: a TI permite a modularização de processos, sem custo de conexão entre seus módulos, ampliando as possibilidades de idealização de tais processos. Nesse sentido, o GET permite a atuação de unidades de recepção (seja entidade parceira ou mesmo do próprio INSS) na prestação de serviços do Seguro Social em módulo específico do sistema, que restringe a livre escolha de seus esforços apenas àquelas funções não-privativas do Instituto. As informações alimentadas pelas entidades conveniadas são disponibilizadas para os módulos consequentes, estas serão operacionalizadas pelos servidores especializados do Instituto. O processo implica ainda a segregação de funções e pacifica o risco de pessoalidade nas decisões de cunho administrativo.
- 2) Independência Geográfica: uma vez os atos administrativos registrados por meio do campo de interação do GET, os mesmos podem ser disponibilizados a qualquer unidade do INSS para a análise. Dessa forma, o processo é capaz de adequar a oferta de serviços à demanda com significativas reduções nos custos de transição, na medida em que o custo com transporte de processos ou deslocamento de servidores serão substituídos apenas pelo custo de infraestrutura nesta devida comunicação.
- 3) Enriquecimento da Informação: por último, o autor apresenta a vantagem mais transparente da aplicação da TI na remodelagem de sistemas de governança pública. Trata-se da potencialização da disponibilidade de informações. Sob este princípio, o INSS apresenta larga experiência no manuseio de ferramentas tecnológicas aplicadas ao monitoramento, permitindo a verificação da evolução da prestação de serviços do Seguro Social sob diversas perspectivas, de forma apropriada e com maior granularidade. O exemplo de *know-how* é a Sala de Monitoramento (SALA), que permite a identificação e o diagnóstico da situação individualizada de qualquer cidadão em atendimento em qualquer unidade do Instituto em tempo real.

A estrutura projetada nos sistemas do INSS permite a extração de dados e o cruzamento de informações entre a Sala de Monitoramento (SALA) e o Gerenciador de Tarefas (GET) o que possibilita, por sua vez, a análise apurada dos procedimentos executados tanto pelos servidores quanto pelas entidades conveniadas permitindo detectar rapidamente possíveis distorções. Como são fomentadas as ações geradas no banco de dados do GET:

- CNPJ da Entidade/Nome
- CPF dos Representantes

Ao mesmo tempo no sistema, é possível consolidar informações quantitativas das ações, tais como:

- Quantidade de Requerimentos por CNPJ

- Quantidade de Requerimentos por CPF do representante
- Requerimentos em status por CNPJ e CPF de representante.

Diante disso, o GET também poderá estruturar num formato de cruzamento de dados tanto por ele quanto pelo SALA, disponíveis para extração como:

- Relação das tarefas de CNPJ por Agência do INSS.
- Tarefas de entidades conveniadas, com CPF do representante e matrícula do servidor.
- Incidência de tarefa do mesmo CPF (segurado) - com dados dos CNPJ (entidades conveniadas) e APS (Agência do INSS).

### 3. MÉTODO

A pesquisa *survey* foi utilizada para realização deste trabalho, ela pode ser descrita a partir da obtenção de dados ou informações sobre características, opiniões de um determinado grupo de pessoas, ações ou pode ser aplicado a um público-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa (PINSONNEAULT; KRAEMER, 1993). A pesquisa *survey* tende a levar em conta o perfil do usuário analisado e utiliza uma amostra maior do que as de outros estudos (BABBIE, 2003).

Para Freitas *et al.* (2000), as duas principais características para um método de pesquisa *survey* são: produção de descrições quantitativas de uma população e utilização de um instrumento de pesquisa onde já haja uma definição. Nesse tipo de pesquisa, os dados são coletados em um ponto no tempo, com base na amostra selecionada, para descrever uma população num momento específico, podendo perder sua validade se realizando em outra etapa (BABBIE, 2003).

Almeida *et al.* (2006) descrevem que o *survey* se diferencia dos outros tipos de pesquisa nos aspectos seguintes:

- Não visa uma mudança de ordem psicossocial;
- A coleta de dados é feita diretamente no local onde é realizada a pesquisa. Já a pesquisa documental é feita através de fontes de papel;
- É uma coleta de dados indireta. É realizada com muitas pessoas e generalizada seu resultado. O estudo de caso não inclui muitas pessoas;
- É uma abordagem quantitativa, diferenciando-se, assim, do estudo de caso, que é qualitativa.

Este trabalho se baseia em uma pesquisa *survey* porque avalia, de forma quantitativa a satisfação dos usuários externos com o sistema de requerimento eletrônico, INSS Digital. Para realização da pesquisa foi repassado um questionário para cinco entidades conveniadas de seis microrregiões da Paraíba (nenhuma entidade conveniada da microrregião Curimataú Oriental se dispôs a responder). A pesquisa consistiu na coleta de informações, sendo realizada no período de janeiro de 2019 a março de 2019, a mesma está dividida em três temas, ressaltadas no Quadro 2.

1ª etapa	Consistiu em perguntas básicas sobre a localização da entidade conveniada, quantidade de pessoas que utilizam o sistema do INSS Digital, gênero, idade, há quanto tempo trabalham na entidade, frequência de uso do sistema, uso diário do sistema.
2ª etapa	As perguntas foram voltadas à satisfação de cada usuário com o sistema do INSS Digital.
3ª etapa	As perguntas tiveram enfoque diferente e mais administrativo e logístico, se houve melhoria para evitar o deslocamento das pessoas para as agências do INSS, como elas avaliam o tempo de resposta entre INSS e a Entidade Conveniada, como elas avaliam a internet local, se há valorização da sociedade com o trabalho feito por eles, se há agilidade no deferimento de requerimentos abertos pela entidade, como eles avaliam a transparência de informações que o sistema oferece, se há entrosamento com o sistema, satisfação com o treinamento realizado pelo INSS e sobre a avaliação dos computadores e scanners que os mesmos utilizam no local de trabalho.

Quadro 2 – Etapas de coleta de dados.

A escolha das entidades conveniadas foi feita a partir da divisão das microrregiões no Agreste Paraibano, objetivando respostas suficientes para ter ideia de como está sendo a dimensão do sistema do INSS Digital. Do universo total de microrregiões, apenas uma não concordou em participar.

#### 4. RESULTADOS DA PESQUISA

Durante a aplicação dos questionários, foi solicitado aos representantes das entidades conveniadas a aplicação ao maior número possível de usuários, totalizando 7. A Tabela 1 apresenta os resultados do refinamento dos dados. A grande dificuldade em coleta dos dados foi a resistência de grande parte das entidades conveniadas para fazer a resposta dos questionários. Além da demora demasiada para enviar as respostas.

Falta de comunicação também influenciou, apesar de sempre entrar em contato com os presidentes e secretários, havia muita negligência em responder algo que seria útil até para o Instituto saber o que eles estavam achando dos sistemas.

Tabela 1 – amostra do estudo

Entidade conveniada	Microrregião	Usuários
SINTRAF Montadas	Microrregião Esperança	2
SAFER Borborema	Brejo Paraibano	2
STR Juarez Távora	Microrregião Itabaiana	1
STR Damião	Curimataú Ocidental	1
-	Curimataú Oriental	-
SINTRAF Lagoa de Dentro	Microrregião Guarabira	1
<b>Total</b>		<b>7</b>

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Com relação ao gênero dos respondentes, se observa na Tabela 3 que a maioria (57,1%) foi do sexo masculino. Com relação à idade dos usuários houve equilíbrio (42,8% x 42,8%), tendo sua maioria entre 21 a 40 anos. Concernente ao tempo de serviço que cada usuário externo tem na entidade conveniada. Sua grande maioria (71,4%) é considerada experiente, tendo mais de 10 anos de serviços

dentro da entidade. Já com relação à a frequência de uso dos sistemas do INSS Digital, muitos fazem a utilização do sistema assiduamente (71,4%). Concernente ao tempo que os usuários externos utilizam no trabalho de requerimento eletrônico em um dia normal de trabalho, a maioria (71,4%) passam de 30 minutos a duas horas diárias utilizando as plataformas do INSS.

Tabela 2 – Dados demográficos

<b>Gênero</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Masculino	4	57,1%
Feminino	3	42,9%
<b>Idade</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
De 21 a 30 anos	3	42,8%
De 31 a 40 anos	3	42,8%
De 41 a 50 anos	1	14,5%
<b>Tempo de serviço</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1 a 5 anos.	2	28,6%
6 a 10 anos.	5	71,4%
<b>Frequência de utilização</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Algumas vezes por semana	1	14,3%
Uma vez por dia	1	14,3%
Várias vezes por dia	5	71,4%
<b>Frequência de utilização</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
De meia hora a duas horas	5	71,4%
De duas horas a três horas	1	14,3%
Mais do que três horas	1	14,3%

Fonte: dados da pesquisa (2019).

A última parte da análise diz respeito à avaliação sobre o INSS digital, referindo-se à segunda e terceira etapas descritas no Quadro 1. Quanto a Tabela 3 alguns pontos são interessantes para avaliação. Primeiro, a percepção de melhoria com o INSS Digital. Ou seja, a proposta inicial sempre foi de facilitar os trabalhos para as entidades parceiras, de dar mais autonomia, haja vista que ao mesmo tempo que os servidores do INSS se aposentavam, apareciam outros participantes, as entidades conveniadas, por isso foi preparado um sistema didático e capaz de gerar melhorias na automação destes serviços.

Segundo, a percepção de valorização do Sindicato. Talvez um dos comentários mais incisivos dos presidentes e secretários das entidades conveniadas. Pensar junto aos parceiros melhorando a logística e comunicação sempre foi a intenção do INSS e ao propor ao próprio Sindicato uma autonomia maior no poder de decisão.

Terceiro, a capacidade do sistema em disponibilizar a informação no momento necessário para seu uso. Ou seja, no desenvolvimento inicial dos sistemas do INSS Digital houve esta preocupação.

"As informações serão suficientes para as entidades parceiras?". Surpreendeu que o feedback foi único e positivo, diante disso a Seção de Atendimento na Gerência Executiva em João Pessoa desenvolveu paralelo a isso um guia para estas entidades, o que facilitou ainda mais as informações, sempre mantendo em constante atualização.

Porém, para todo bônus há seu ônus e duas das principais reclamações dos parceiros foram a Percepção de agilidade no deferimento de benefícios pelo INSS às pessoas atendidas pelo Sindicato e Tempo de resposta entre agências do INSS e Sindicato, causado basicamente pela saída de muitos servidores desde a implantação do INSS Digital. Acontece que o número de funcionários está abaixo do necessário para dar conta da demanda e até mesmo a falta de previsão orçamentária para bonificar os servidores que realizarem análises extras estão entre os motivos para o atraso nas respostas aos pedidos de aposentadoria.

Oficialmente, o INSS possuiria 45 dias para realizar as concessões. Benefícios concedidos após o prazo são pagos com correção pela inflação. Em nota, o INSS informa que trabalha com um quadro limitado de servidores para atender todas as demandas. Porém o programa de bonificação por análise de benefício, previsto na medida provisória 871 deve servir como alternativa para suprir a falta de funcionários, mas, admitem falta de autorização orçamentária para execução.

A solução foi única: promover constantemente encontros com entidades que possuam o acordo de cooperação técnica (ACT). Esses encontros têm sempre como objetivo capacitar os representantes das entidades para utilização do novo sistema de agendamento de benefícios. (INSS, 2018). Dentre os principais participantes a Federação dos Trabalhadores de Agricultura do Estado da Paraíba (FETAG), Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), sindicatos de diversas categorias sempre estão presentes nestes treinamentos.

Os resultados provenientes destes treinamentos e descritos por parte deles, exposto nos formulários, fazem uma conexão entre a faixa etária de maior participação na utilização do sistema ao longo da semana e a insatisfação com o fato de, apesar de acessarem muitas vezes por dia não sentem-se insatisfeitos com o sistema apenas com os serviços que são oferecidos depois da abertura dos processos de modo digital.

Apesar de que são ocasiões diferentes, a questão da insatisfação dos usuários com a demora demasiada da análise dos benefícios gira em torno da diminuição da força de trabalho e o crescimento da demanda, porém, o INSS busca hoje mitigar o maior motivo de insatisfação dos usuários, a demora. Propôs duas medidas para reter os servidores trabalhando: permitir o teletrabalho (home office) e criar o bônus de produtividade, de R\$60 por processo concluído.

Tabela 3 – Avaliação sobre o INSS Digital

Variável	Média
Satisfação com o sistema	7,6
Cumprimento dos objetivos do INSS Digital	7,6
Percepção de melhoria com o INSS Digital	8,8
Tempo de resposta entre agências do INSS e Sindicato	4,4
Satisfação com a Internet do Sindicato	8,5
Percepção de valorização do Sindicato	8,4
Percepção de agilidade no deferimento de benefícios pelo INSS às pessoas atendidas pelo Sindicato	5,6
Capacidade do sistema em disponibilizar a informação no momento necessário para seu uso	9,2
Envolvimento com o INSS Digital	8,8
Avaliação do treinamento obtido para utilização do INSS Digital	8,4
Avalia os computadores e scanners no local de trabalho	9,0

De forma complementar, nos comentários da pesquisa foram abordados diversos itens no questionário. Responderam aos questionários os presidentes e secretários das entidades conveniadas. Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Damião, Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Juarez Távora e Sindicato dos Trabalhadores Agricultores e Familiares de Lagoa de Dentro, possuem Acordo de Cooperação Técnica com o INSS há quase dois anos. Mesmo sendo de mesorregiões diferentes, a grande insatisfação foi a mesma: Demora na análise dos benefícios, haja vista que os requerimentos não param, aumentando a fila de processos em análise destes Sindicatos no INSS. Alguns dos relatos sobre são apresentados no Quadro 3 a seguir.

STR	Relato
STR Juarez Távora	"Houve melhoria na questão do associado não precisar se deslocar para o atendimento em outra cidade, porém a demora de análise do benefício é bem maior que antes quando não se utilizava o sistema."
STR Damião:	"Isso contribuiu muito, apesar de terem dobrado os trabalhos, mas foi ótimo! Aproximou mais os trabalhadores ao Sindicato."
STR Juarez Távora:	"O prazo se torna muito longo e os associados ficam a cobrar dos Sindicatos a resposta que já não mais depende da instituição."
STR Damião:	"Devido a falta de atendentes ao sistema para concluir as tarefas, acarreta em uma demora acima de 90 dias."
STR Juarez Távora;	"Depende da situação. Se o benefício for concedido, sim. Se for indeferido, não. Muitos associados associam a ideia de que o Sindicato é o responsável por conceder os benefícios. Ideia totalmente errônea."
SINTRAF Lagoa de Dentro:	"Se não é a demora na resposta dos benefícios o êxito seria maior. "
STR Damião:	"Sim, aproximou o trabalhador do Sindicato."
SINTRAF Lagoa de Dentro:	"Tem sido hoje o maior problema enfrentado junto aos segurados, pois a espera da resposta do benefício tem ultrapassado a casa dos 120 dias e isso tem comprometido o sucesso do sistema. "
STR Juarez Távora:	"Há bastante espera, em torno de dois, três e quase quatro meses. Quando se foi informado que o prazo seria de 45 dias."

Quadro 3 - Relatos

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como questão norteadora de pesquisa foi estabelecido a seguinte: qual a avaliação dos usuários dos sistemas do INSS no agreste paraibano sobre o INSS Digital? Assim, tentou-se verificar a percepção das entidades parceiras em relação ao INSS Digital, que busca promover educação previdenciária, atuando e fornecendo subsídios à sociedade do conhecimento sobre seus direitos e deveres previdenciários (INSS, 2017). Como proposta para redução, o sistema Gerenciador de Tarefas (GET), parte do presente trabalho, busca viabilizar a distribuição das demandas em meio eletrônico.

Entretanto, ainda se faz necessário disciplinar essa nova condição e, para tal, requer diálogo, dentre outros, com a área de gestão de pessoas. Transversal a todo esse processo de mudança de fluxo e cultura organizacional, com introdução de novos sistemas estão as medidas de inclusão. Ou seja, é preocupação da equipe obedecer aos parâmetros de acessibilidade integral para as peças comunicativas, a capacitação e sistemas envolvidos tanto para as entidades parceiras quanto para o cidadão.

Portanto, cabe, nesse momento, estabelecer limitações e sugestões de estudos futuros. Primeiro, não se avançou sobre questões mais específicas de mudança organizacional. Isso se mostra importante para pesquisas futuras pois o INSS é um órgão público que apresenta um número considerável de aposentadorias por parte dos servidores que, em parte, eram responsáveis pela análise dos requerimentos. Segundo, seria necessário refletir sobre a avaliação que os usuários fazem sobre as capacitações e treinamentos recebidos. Afinal, o INSS pensou em criar diversos Acordos de Cooperação Técnica com as entidades, porém, o treinamento que o INSS forneceu não era um treinamento tão eficaz para os colaboradores que não tinham contato com tecnologia, as entidades conveniadas não usavam tal conhecimento como critério na contratação. Por isso, cabe investigar isso como continuidade do trabalho.

Terceiro, os dados obtidos são apenas uma avaliação inicial. Ou seja, dado que existem mais de 100 entidades conveniadas, poucas se disponibilizaram para representarem as microrregiões. O estudo sobre outras microrregiões se mostra necessário. Por fim, cabe também ensejar pesquisas sobre a entrada de recursos para aplicação da Medida Provisória 871, que, a longo prazo, pretende corrigir a demora na análise de benefícios que tanto incomoda os segurados e colaboradores.

## REFERÊNCIAS

- ABRANSON, M.; MEANS, G. E. E-government 2001 — **IBM endowment for the business of government**. Rowman & Littlefield Publishers, 2001.
- AGRANOFF, R.; MCGUIRE, M. **Managing in Networking Settings**. Review of Policy Research, v. 16, n. 1, p. 18–41, 1999.

- AGUNE, R.; CARLOS, J. **Governo eletrônico e novos processos de trabalho**. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Orgs.). *Gestão pública no Brasil contemporâneo*. São Paulo: Fundap, 2005.
- ALMEIDA, E. C. de. et al. **Pesquisa - Levantamento ou Survey**. Rio de Janeiro, 2006. 6 f. Seminário Curso de Especialização - Tecnologias em Educação, Coordenação Geral de Educação à Distância, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC.
- ANDREWS, R.; ENTWISTLE, T. **Does cross-sectoral partnership deliver? An empirical exploration of public service effectiveness, efficiency, and equity**. *Journal of Public Administration Research and Theory*, v. 20, n. 3, p. 679–701, 2010.
- BARBOSA, et al. **Organizando os ativos tecnológicos do governo: modelo de referência para a implantação de programas de governo eletrônico centrado no cidadão**. In: CLADEA, 2005, Santiago. *Anais...* Chile: Cladea, 2005.
- BABBIE, E. **Métodos de pesquisas de survey**. Tradução de: Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003.
- BEHN, R. D. **O novo paradigma da gestão pública e a busca da accountability democrática**. *Revista do Serviço Público*, Brasília, DF, ano 49, n. 4, out./dez. 1998.
- BRESSER-PEREIRA, L. C. **Reforma da nova gestão pública: agora na agenda da América Latina, no entanto...** *Revista do Serviço Público*, ano 53, n. 1, jan./mar. 2002.
- CETIC – **Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação**. Disponível em: <https://www.cetic.br/tics/domicilios/2017/domicilios/A4B/>. Extraído em 08/03/2019
- CHAIN, A. et al. **E-gov.br: a próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- COELHO, E. M. **Governo eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas**. *Revista do Serviço Público*, Brasília, ano 52, n.2, p.110-136, abr./jun. 2001.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL - CGI.br. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro: TIC governo eletrônico 2015**. São Paulo: CGI.br, 2017.
- DATAPREV – **Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social. A virada da previdência social: como acabaram as filas nas portas das agências**. – 1. ed. – Brasília, DF : DATAPREV, 2013.
- FERLIE, E. et al. **A nova administração pública em ação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília: ENAP, 1999.
- INSS. **Memorando nº 45/DIRAT/INSS, de 14 de novembro de 2016**. Guias Práticos dos sistemas SAG, SAG Gestão, GET e Central de Serviços.
- INSS – Instituto Nacional do Seguro Social. **Conheça o PEP. Intranet**. Disponível em: <<http://www-inss.prevnet/area/pep-comunicacao/conheca-o-pep/?ol=>>>. Acesso em: 08/03/2019

Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 13 de junho de 2008

FERRER F.; SANTOS, P. (Orgs.). **E-government: governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004.

PETERS, Tereza. **Combate à exclusão digital. A Internet em constante evolução questões globais**. Vol. 08. Nº 3, novembro de 2003. in: <http://usinfo.state.gov/journals/itgic/1103/ijgp/gj08.htm>, acessado em junho de 2005. Acessado em: 02 de Março de 2019.

PINSONNEAULT, A.; KRAEMER, K. L. Survey research in management information systems: an assessment. **Journal of Management Information System**, v. 10, n. 2, p. 75-106, 1993

PRADO, O. **Governo eletrônico e transparência: a publicização das contas públicas das capitais brasileiras**. 2004. 180 p. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) — Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas, São Paulo, 2004.

SCHUPPAN, T. **Public Management Review Reassessing Outsourcing in Ict-Enabled Public Management**. **Public Management Review**, v. 11, n. 6, p. 811–831, 2009.

## APÊNDICE A



### Questionário sobre os sistemas do INSS Digital.

Esta é uma pesquisa acadêmica que tem por objetivo obter informações sobre **Como está sendo o uso do sistema do INSS**.

Não há a necessidade de identificar-se. Por favor, leia atentamente as instruções e responda **TODAS** as questões assinalando a resposta que melhor reflete a sua opinião.

Obrigado por seu tempo e atenção!

**Matheus Vasconcelos - Seção de Atendimento da Gerência Executiva do INSS.**  
matheus.vasconcelos@inss.gov.br

Tempo estimado de resposta: 10 minutos.

#### SOBRE O SINDICATO

Nome e CNPJ do Sindicato:

Cidade:

Quantos utilizam o sistema do INSS Digital:

Gênero:  masculino  feminino

Idade:  menos de 20 anos  de 21 a 30 anos  de 31 a 40 anos  de 41 a 50 anos  mais de 50 anos

Há quanto tempo você trabalha no Sindicato?

há menos de 1 ano  1 a 5 anos  6 a 10 anos.

Qual a sua profissão no Sindicato:

Frequência de uso do sistema do INSS Digital

Em média, qual a frequência de uso deste sistema?

menos do que uma vez por mês

uma vez por mês

algumas vezes por semana

uma vez por dia

várias vezes por dia

Uso diário do sistema do INSS Digital:

Quanto tempo você utiliza o sistema em um dia normal de trabalho?

muito raramente

- menos do que meia hora
- de meia hora a duas horas
- de duas horas a três horas
- mais do que três horas

Por favor, leia as questões atentamente e circule o número que melhor refletir sua resposta.

**SOBRE A SUA SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DO INSS DIGITAL**

**Em geral você está satisfeito com o sistema?**

Insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muito satisfeito

Se desejar, comente sua resposta:

**SOBRE O SUCESSO DO SISTEMA**

**Em geral, você acha que o sistema do INSS Digital cumpre o que é oferecido?**

Pior avaliação 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Melhor avaliação

Se desejar, comente sua resposta:

**Sabendo que antes as pessoas tinham que se deslocar até a agência do INSS gastando tempo e dinheiro, houve melhoria para essas pessoas agora que podem ser atendidas na sua cidade com o seu sindicato?**

Pior avaliação 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Melhor avaliação

Se desejar, comente sua resposta:

**O tempo de resposta entre as agências do INSS e o Sindicato:**

Pior avaliação 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Melhor avaliação

Se desejar, comente sua resposta:

**A internet do Sindicato funciona bem para trabalhar com o sistema?**

Pior avaliação 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Melhor avaliação

Se desejar, comente sua resposta:

**O Sindicato se sente mais valorizado perante a sociedade agora que trabalha com o INSS Digital?**

Pior avaliação 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Melhor avaliação

Se desejar, comente sua resposta:

**Há agilidade no deferimento de benefícios pelo INSS às pessoas atendidas pelo Sindicato?**

Pior avaliação 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Melhor avaliação

Se desejar, comente sua resposta:

**A disponibilidade das informações no sistema (capacidade do sistema em disponibilizar a informação no momento necessário para seu uso):**

Pior avaliação 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Melhor avaliação

Se desejar, comente sua resposta:

**Como você avalia o seu envolvimento com o INSS Digital:**

Pior avaliação 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Melhor avaliação

Se desejar, comente sua resposta:

**Como você avalia o treinamento obtido para utilização do INSS Digital:**

Pior avaliação 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Melhor avaliação

Se desejar, comente sua resposta:

**Como você avalia os computadores e scanners no local de trabalho:**

Pior avaliação 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Melhor avaliação

Se desejar, comente sua resposta: