

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

MARIA ALICE CONÇAVES VIEIRA

O GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO NAS AGÊNCIAS DA
PREVIDÊNCIA SOLCIAL

Belo Horizonte

2012

MARIA ALICE CONÇALVES VIEIRA

**O GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO NAS AGENCIAS DA
PREVIDENCIA SOCIAL**

Monografia apresentada ao programa de Especialização do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG, no curso Gestão Estratégica da Informação da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito para a obtenção do certificado de Especialista em Gestão Estratégica da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Jorge Tadeu Neves

BELO HORIZONTE

2012



Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização Gestão Estratégica da Informação intitulado: O gerenciamento da informação nas agências da Previdência Social, de autoria da Maria Alice Gonçalves Vieira, aprovada pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

Prof. Dr.
Instituição

Prof. Dr.
Instituição

Prof. Dr.
Instituição

Prof. Dr.
Instituição

Prof.
Coordenador(a) do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG
ECI/UFMG

Belo Horizonte, de de 2012.

DEDICATÓRIA

Dedico essa pesquisa, a meus pais pelos valores transmitidos. Dedico a meu marido e as minhas filhas , que com paciência e compreensão entenderam a minha ausência em vários momentos, motivada pela produção deste trabalho. Dedico aos meus irmãos e amigos pelo incentivo na busca de uma qualificação melhor para minha vida profissional.

AGRADECIMENTOS

A Deus que me ilumina e guia meus passos na conquista de novos horizontes.

Aos meus pais pelos valores transmitidos, e pela ajuda que sempre me deram para alcançar meus objetivos.

A meu marido e minhas filhas, pelo amor e tolerância no tempo dedicado ao estudo.

A meu orientador Professor Dr. Jorge Tadeu Neves, pela orientação acadêmica para planejamento e desenvolvimento desta pesquisa.

Ao Instituto Nacional de Seguro Social – INSS, pela oportunidade, pelo apoio e por estar investindo no desenvolvimento e capacitação de seus servidores.

Enfim, a todos que direta ou indiretamente colaboraram para a realização desta pesquisa.

O sucesso nasce do querer, da determinação
e persistência em se chegar a um objetivo.
Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e
vence obstáculos, no mínimo fará coisas
admiráveis.

José de Alencar

RESUMO

A informação, cada vez mais, tem sido considerada um importante ativo para a administração pública em todos os níveis. O uso de portais para prestação de informações e serviços aos cidadãos tem se tornado uma ferramenta indispensável na gestão pública. Os portais disponibilizam informações sobre a transparência dos órgãos públicos, trazem informações utilitárias à população e também disponibilizam cadastro de serviços e agendamento de atendimento visando reduzir o tempo de espera dos procedimentos internos na instituição. A presente pesquisa foi realizada no setor de atendimento ao público dentro de uma Agência da Previdência Social na cidade de Contagem. As agências da Previdência Social são responsáveis pela inscrição, manutenção e revisão dos direitos aos benefícios previdenciários. Na tentativa de investigar o fluxo de atendimento e informações na agência, foi analisado desde os aspectos do ambiente até o desempenho das atividades, visando uma aproximação da realidade do atendimento prestado na agência e o problema a ser pesquisado. Como resultado desta pesquisa foi apresentado uma consolidação dos dados levantados na pesquisa a fim de identificar os fatores críticos de sucesso.

Palavras-chave: Gestão da informação, informação, acesso à informação, internet, portais eletrônicos, governo eletrônico, administração pública, gestão pública.

ABSTRACT

The information, increasingly, has been considered an important asset for the public administration at all levels. The use of portals to provide information and services to citizens has become an indispensable tool in public management. The portals provide information of the transparency from government agencies, provide useful information to the public and also provide registration of services and scheduling in order to reduce the time from the internal procedure in the institution. This research was conducted in a Public Service Sector of a Social Security Agency in Contagem City. The Social Security Agencies are responsible for registration, maintenance and review of the rights to the social security benefits. In an attempt to investigate the flow of service and information in the agency the situation was analysed verifying aspects of the environment until the performance of activities in order to approximate the reality from the service provided in the agency and the problem to be researched. As a result of this research was presented a consolidation from the collected data to identify the critical factors of the success.

Keywords: Information management, information access, information, internet, e-government, public administration, public management.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Resultado da Questão 1 – O Sr. (Sra.) sabia que pode agendar Serviços e obter informações sobre benefícios no site da Previdência Social?.....	31
Gráfico 2 – Resultado da Questão 2 – O Sr. (Sra.) tem acesso à internet?.....	31
Gráfico 3 – Resultado da Questão 3 – O Sr. (Sra.) já acessou o site Previdência Social?....	32
Gráfico 4 – Resultado da Questão 4 – O que o Sr. (Sra.) achou do site?.....	32
Gráfico 5 – Resultado da Questão 5 – O Sr. (Sra.) localizou informações que precisava....	33
Gráfico 6 – Resultado da Questão 6 – O Sr. (Sra.) já agendou algum serviço pelo site.....	33
Gráfico 7 – Resultado da Questão 7 – O uso do site foi útil?.....	34
Gráfico 8 – Resultado da Questão 8 – Que tipo de informação o Sr. (Sra.) busca.....	34
Gráfico 9 – Resultado da Questão 9 – Qual a sua escolaridade.....	35
Gráfico 10 – Resultado da Questão 10 – Qual a sua idade?.....	35
Gráfico 11 – Resultado da Questão 11 – O Sr. (Sra.) já acessou a Internet alguma vez?..	36
Gráfico 12 – Resultado da Questão 12 – Grau de escolaridade.....	37
Gráfico 13 – Resultado da Questão 13 – Faixa etária.....	37

LISTA DE ABREVIATURAS

APS	–	Agência da Previdência Social
E-GOV	–	Governo Eletrônico
IAPS	–	Instituto Administração Financeira da Previdência e Assistência Social
INSS	–	Instituto Nacional de Seguro Social
MPS	–	Ministério da Previdência Social
RGPS	–	Regime Geral da Previdência Social
SAE	–	Sistema de Agendamento Eletrônico
SGA	–	Sistema de Gerenciamento do Atendimento
SMS	–	Short Message Service (serviços de mensagens curtas)
TI	–	Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO.....	14
1.1 A INSTITUIÇÃO PESQUISADA.....	17
1.1.1 Problema.....	20
1.1.2 Objetivo geral.....	20
1.1.3 Objetivos específicos.....	21
1.2 JUSTIFICATIVA.....	21
2 - CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA.....	23
2.1 A internet e a eficiência da empresa.....	23
2.2 Portais e governo eletrônico.....	24
2.3 Informação e acesso a Internet.....	26
3. INSTRUMENTO E PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS.....	27
3.1 - Apresentação do Instrumento de Pesquisa.....	27
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	31
5. CONCLUSÕES.....	38
6. REFERÊNCIAS.....	41
7. ANEXO.....	43

1 - INTRODUÇÃO

O uso das tecnologias da informação tem modernizado os ambientes corporativos, o mesmo acontecendo nas instituições governamentais. O uso de portais para prestação de informações e serviços aos cidadãos tem se tornado ferramenta indispensável na gestão pública, uma vez que disponibilizam informações sobre os órgãos, trazem informações utilitárias à população e também disponibilizam cadastros de serviços e agendamento de atendimentos visando reduzir o tempo dos procedimentos.

Este fato expressa uma estratégia pela qual o aparelho de Estado faz uso das novas tecnologias para oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático (JARDIM, 2000).

Neste sentido, o Estado vem utilizando a Internet como instrumento de aproximação com a sociedade – por meio da prestação de serviços e disponibilidade de informações – ao mesmo tempo em que amplia sua capacidade operacional e sua área de cobertura (SILVEIRA, 2001).

A disseminação da informação propicia maior transparência das ações do órgão, favorecendo a comunicação das políticas de gestão, que fundamentam uma organização ética, transparente e de alto desempenho. Através da presente pesquisa, foi possível observar que o Ministério da Previdência Social tem adotado medidas com o objetivo de promover maior eficiência e maior efetividade governamental, facilitando o acesso aos serviços. Como exemplo de inovação tecnológica pode se citar a criação do Portal Eletrônico: www.previdencia.gov.br, que permite ao grande público o acesso às informações previdenciárias.

Observa-se ainda com a pesquisa, que a Previdência Social vem buscando alternativas que possam proporcionar a melhoria contínua da prestação de seus serviços, com a implantação de programas que visam a modernização, a excelência operacional e a maximização do uso de seu portal visando à melhoria de resultados e o atendimento ideal as anseios da sociedade em geral.

A Previdência Social tem trabalhado para disponibilizar o máximo de informações para seus segurados, via portal; entretanto, o número de interessados a procurarem as agências para ter informações é muito grande, o que dificulta o atendimento.

Assim, esta pesquisa visa identificar se os segurados, usuários reais e potenciais destes serviços, possuem condições para acessar os serviços através do portal, bem como verificar o motivo pelo qual os segurados da Previdência Social comparecem pessoalmente às agências sem o agendamento prévio através do uso do portal eletrônico.

A pesquisa foi realizada por meio de um estudo de caso na Agência da Previdência Social em Contagem, no setor de Atendimento ao Público. Foi feito contato com a Agência e neste contato a gerente expôs o contexto de trabalho no serviço público e relatou como ocorre o atendimento ao segurado e quais as ferramentas de gerenciamento de atendimento e de informações disponíveis na unidade.

Igualmente, foi feito contato com os servidores da agência para identificação dos processos de trabalho e das dificuldades encontradas pelos atendentes do setor pesquisado. Eles relataram que existe uma grande quantidade de segurados a serem atendidos diariamente sem agendamento prévio, o que dificulta o planejamento das atividades.

Estes pontos serviram de partida para realização desta pesquisa que teve como objetivo identificar os motivos que levam os segurados, usuários dos serviços da referida Instituição, a optarem por buscar as informações de que necessitam diretamente nas agências, em detrimento do uso do portal eletrônico.

Na tentativa de investigar o fluxo de atendimento e as necessidades de informações dos segurados, foi observada a situação do atendimento na agência, verificando-se desde aspectos do ambiente até o desempenho das atividades, visando uma aproximação da realidade do atendimento prestado na agência e o problema que se pretende pesquisar.

Foi também realizada entrevista com os segurados por meio de um questionário, sendo que todo o contexto do atendimento foi considerado e também a singularidade de cada segurado.

Através das entrevistas, procurou-se conhecer as condições sociais dos segurados, qual o nível de escolaridade, qual a sua idade, quais as necessidades de informações e se possuem acesso à Internet. Enfim, buscou-se efetuar uma abordagem de todos os elementos sociais e culturais que possam refletir nas necessidades informacionais e nas formas de acesso às informações.

Na pesquisa foi examinada atentamente a organização do atendimento da agência: a informação, o planejamento, o tempo gasto no atendimento (envolvendo o tempo de espera do segurado), a quantidade de pessoas atendidas, a qualidade na prestação das informações, incluindo a interação do atendente-segurado e as ferramentas utilizadas no gerenciamento (sistemas de informação).

No primeiro capítulo, com o intuito de contextualizar em que ambiente estão inseridos os entrevistados, apresenta-se brevemente a instituição na qual a pesquisa foi realizada: a agência, o setor de atendimento ao público e apresenta a tentativa do governo em melhorar o atendimento à população.

O segundo capítulo faz uma breve discussão com abordagens teóricas para fundamentar o estudo e apresenta as teorias sobre a Internet e a eficiência da empresa, sobre os portais eletrônicos e sobre o acesso à Internet.

No terceiro capítulo é apresentado o Instrumento de coleta de dados e o objetivo do questionário utilizado para coleta das informações.

No quarto capítulo é realizada a análise dos dados coletados, destacando-se os pontos identificados como elementos que impactam negativamente na gestão da informação.

Por fim, nas considerações finais é traçada uma síntese das conclusões deste estudo apontando alguns dos prováveis elementos que favorecem o aumento da demanda por informações sem o prévio agendamento, com apresentação de algumas propostas que possam reduzir o número de segurados que procuram pessoalmente a agência e proporcionar mais comodidade e excelência no atendimento.

1.1 A INSTITUIÇÃO PESQUISADA

Para melhor compreender o caso estudado, será abordado a seguir o contexto e as atividades desenvolvidas nas agências, assim como as informações sobre a demanda do segurado e ações do governo acerca do atendimento ao cidadão.

A Previdência Social é administrada pelo Ministério da Previdência Social e as políticas referentes a essa área são executadas pela autarquia federal denominada Instituto Nacional de Seguro Social – INSS.

O Instituto Nacional do Seguro Social – INSS foi criado em 27 de junho de 1990, por meio do Decreto nº 99.350, a partir da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social – IAPS, com o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS, atual Ministério da Previdência Social – MPS.

Compete ao INSS a operacionalização do reconhecimento dos direitos da clientela do Regime Geral de Previdência Social – RGPS. O INSS caracteriza-se, como uma organização pública prestadora de serviços previdenciários para a sociedade brasileira.

Para a manutenção do Regime Geral da Previdência Social, o INSS recebe as contribuições do empregador, dos empregados e do contribuinte individual, que são destinadas aos pagamentos das aposentadorias e auxílios.

A rede de atendimento ao público da Previdência Social é composta por unidade de atendimento denominadas Agência da Previdência Social – APS. As agências são responsáveis pela inscrição do contribuinte, para fim de recolhimento, bem como pelo reconhecimento inicial, manutenção e revisão de direitos ao recebimento de benefícios previdenciários.

Suas estruturas administrativas são hierarquizadas e estão baseadas na existência de gerência, coordenação e setores. A atividade de atendimento ao público implica na conferência de documentos, informações aos cidadãos e segurados, registro de

informações nos sistemas informacionais, pesquisa em banco de dados, abertura de processos e arquivamento de documentos e processos.

Para o cidadão ter acesso aos serviços e benefícios, é necessário inscrever-se no INSS e contribuir todos os meses em períodos estabelecidos em lei, de acordo com o benefício (aposentadorias e/ou auxílio). Há aposentadorias por idade, por invalidez, especial, por tempo de contribuição, e auxílios por acidente, doença, reclusão, pensão por morte, salário maternidade e assistência social. Cada um desses benefícios têm legalmente determinado um tempo mínimo de contribuição a serem cumpridos, conforme suas especificidades. Os benefícios e serviços da Previdência Social podem ser agendados pela Internet no site: www.previdencia.gov.br.

A Agência da Previdência Social em Contagem é subordinada à Superintendência Regional Sudeste II e à Gerência Executiva de Contagem, ela possui 72 (setenta e dois) servidores e realiza diariamente cerca de 529 (quinhentos e vinte e nove) atendimentos ao público, sendo 196 (cento e noventa e seis) atendimentos agendados e 333 (trezentos e trinta e três) sem agendamentos prévios.

A Agência da Previdência Social em Contagem atende a usuários que têm personalidades e pertencem a classes sociais diferentes e possuem várias formações, desde as que têm nível superior até aquelas sem nenhuma escolaridade ou informação.

O gestor da Unidade tem como ferramenta de gestão o SAE – Sistema de Agendamento Eletrônico e o SGA – Sistema de Gerenciamento do Atendimento.

O SAE – Sistema de Agendamento Eletrônico é um mecanismo de controle de fluxo de segurados em todas as Unidades de Atendimento para agendar compromissos referentes a serviços prestados na área de benefício. O sistema é de uso obrigatório em todas as unidades e foi desenvolvido pela Diretoria de Atendimento do INSS, visando permitir o acesso de todos os usuários aos produtos e serviços da Previdência Social com comodidade e resolutividade, através da Internet e da Central de Atendimento – 135.

O SGA – Sistema de Gerenciamento do Atendimento é uma ferramenta idealizada e desenvolvida por servidores do INSS, com tecnologia baseada em software

livre, tendo por base operacional o Sistema Linux (conectiva 8). Além de servidor Web Apache, gerenciador de Banco de Dados MYSQL.

Por meio do SGA é possível obter estatísticas, pois este é uma ferramenta de gerenciamento que, se bem explorada e amplamente utilizada, pode subsidiar decisões que gerem melhorias significativas na agência.

O SGA também faz com que a gestão da informação seja feita em tempo real, apresentando estatísticas consistentes e dinâmicas para os diversos tipos de relatórios a serem utilizados pelos gestores como elementos auxiliares na tomada de decisão. Os relatórios e estatísticas apresentam informações importantes, tais como, medição, avaliação e geram indicadores de desempenho que servem de subsídios à supervisão e ao gerenciamento. Esta ferramenta também dá subsídio para que haja distribuição mais adequada dos servidores à medida que, ao disponibilizar a informação por meio de relatórios e estatísticas, o gestor saberá qual a força de trabalho da equipe no atendimento e qual a demanda atendida diariamente.

Através de entrevistas com os gestores e servidores da agência e observação do ambiente de trabalho, foi possível verificar que, tanto os gestores quanto os servidores estão comprometidos em melhorar a imagem da Instituição, correspondendo às expectativas dos cidadãos-usuário dos serviços, ao oferecer informações claras e objetivas.

1.1.1 Problema

A informação, cada vez mais, tem sido considerada um importante ativo para a administração pública em todos os níveis. O uso de portais para prestação de informações e serviços aos cidadãos tem se tornado uma ferramenta indispensável na gestão pública. Os portais disponibilizam informações sobre as ações dos órgãos públicos, trazem informações utilitárias à população e também disponibilizam serviços e agendamento de atendimento visando reduzir o tempo de espera dos procedimentos internos na instituição.

Porém, apesar dos esforços do governo na disponibilização de informações e serviços nos canais remotos, ainda há grande demanda de usuários que procuram diretamente as agências da Previdência Social sem utilizar estes canais. Porque isto ainda acontece?

1.1.2 Objetivo geral

A informação, cada vez mais, tem sido considerada um importante ativo para a administração pública em todos os níveis. O uso de portais para prestação de informações e serviços aos cidadãos tem se tornado uma ferramenta indispensável na gestão pública. Os portais disponibilizam informações sobre a transparência dos órgãos públicos, trazem informações utilitárias à população e também disponibilizam cadastro de serviços e agendamento de atendimento visando reduzir o tempo de espera dos procedimentos internos na instituição.

A Previdência Social vem buscando alternativas de melhoria contínua, com programas de modernização e excelência operacional e maximização do uso de seu portal visando à melhoria de resultados e de ferramentas que possibilitem o atendimento ideal aos anseios da sociedade em geral.

Assim, esta pesquisa visa identificar se os segurados, usuários reais e potenciais destes serviços, possuem condições para acessar os serviços através do portal, bem como verificar o motivo pelo qual os segurados da Previdência Social comparecem pessoalmente às agências sem o agendamento prévio através do uso do portal eletrônico.

A partir da análise dos dados, pretende-se propor estratégias informacionais para a melhoria do processo de disseminação da informação, que poderá proporcionar a redução de pelo menos 30% da demanda de segurados que procuram às agências pessoalmente.

1.1.3 Objetivos específicos

São objetivos específicos do trabalho:

- a) Identificar as facilidades e dificuldades na busca pelas informações por parte dos usuários;
- b) Propor estratégias informacionais para reduzir a demanda de segurados que procuram diariamente a agência do INSS em Contagem.

1.2 JUSTIFICATIVA

A Previdência Social, como as demais organizações da atualidade, utiliza a tecnologia da informação para a prestação de informações e serviços aos cidadãos. O uso de portais para prestação de informações e serviços aos cidadãos tem se tornado ferramenta indispensável na gestão pública, uma vez que disponibilizam informações de transparência dos órgãos, trazem informações utilitárias à população e também disponibiliza serviços, visando oferecer maior agilidade e comodidade nos atendimentos prestados.

Grandes investimentos tem sido feitos pela Previdência Social para disponibilizar o máximo de informações para seus segurados, via portal eletrônico, contudo o número de segurados a procurarem as agências para ter informações é muito grande, dificultando o atendimento.

O presente estudo se justifica, por buscar identificar as necessidades informacionais e as formas de acesso à informação dos segurados da Previdência Social. Pretende ainda, averiguar se estão sendo supridas suas necessidades de informação, bem como, identificar os motivos pelo qual, em muitos casos, os segurados comparecem diretamente às Agências da Previdência Social em busca de informações e serviços que são disponibilizados pelo portal eletrônico da Previdência Social.

2 - CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA

Para a manutenção da competitividade, as empresas buscam cada vez mais a sua eficiência e o uso das novas tecnologias tem sido uma grande aliada neste processo, particularmente a Tecnologia da Informação (TI) tem proporcionado às empresas maior produtividade e meios de elevação de sua eficiência, através da melhoria dos fluxos de informação (HENDERSON, 2004).

Segundo ANDRADE (2002), a informação, a tecnologia e o fluxo de informação afetam a empresa, sua organização e os agentes produtivos em torno dela. A nova empresa deverá estar baseada em tecnologia, orientada para os clientes e preocupada com a capacitação e desenvolvimento constante de seus empregados.

FURLAN (1994), afirma que a Tecnologia da Informação deve ser vista não apenas como uma ferramenta para a automatização, mas, principalmente, como uma ferramenta que pode auxiliar na reformulação do modo como o negócio opera, na redução do tempo de resposta, num melhor balanceamento de recursos e na redução de custos.

2.1 A internet e a eficiência da empresa

De acordo com os estudos realizados por (HENDERSON/VENKATRAMAN, 2004), as empresas estão buscando novas formas de otimizar, comercializar e distribuir seus bens e serviços, de forma que garantam ganhos de produtividades e redução de custos e já está comprovado que as empresas podem realizar melhorias em seus processos de trabalho utilizando a Internet.

A Internet possibilita o aumento da velocidade e eficiência do acesso à informação de qualquer empresa, além de expandir a comunicação com o público interno e externo, contribuindo para o aumento do desempenho institucional.

2.2 Portais e governo eletrônico

A Internet é um dos recursos mais importantes para a disseminação da informação governamental. A estratégia utilizada pelo governo é o desenvolvimento de portais com interface amigável para a utilização pelo cidadão. A implantação do Governo Eletrônico vem sendo debatida por órgãos públicos, empresas de tecnologia e pela comunidade de serviços públicos e disseminação da informação na WEB.

Segundo VILELLA (2003), o termo Governo Eletrônico, em inglês *Electronic Government (e-government)*, possui, na língua inglesa, uma expressão simplificada – *e-government* – que é comumente utilizada. A expressão ganhou uma versão em português – *e-governo* – e também uma abreviatura frequentemente encontrada tanto em português como em inglês (*e-gov*). No Brasil a presença de órgãos governamentais na Internet surgiu na década de 1990.

De acordo com o relatório “*Rhetoric vs Reality – Closing the Gap*” (2001), que avaliou as iniciativas do Governo Eletrônico em 22 países, o Brasil está entre os 20 países mais avançados no mundo no que se refere a implantação do *e-government*. Esse relatório traz, entre suas conclusões, a emergência dos portais como o mais marcante esforço de desenvolvimento dos programas de “*e-gov*” no mundo.

O conceito de Governo eletrônico (*E-gov*) possibilita a disseminação de informações e serviços, a interação entre governo e cidadão e a transparência da administração, todas alicerçadas pelas novas tecnologias de informação e comunicação. Assim, o Governo eletrônico pode ser um elemento desburocratizador, ao gerenciar melhor a informação. (BRASIL, 2002)

Para JARDIM (2000), Governo Eletrônico expressa uma estratégia pela qual o aparelho de Estado faz uso das novas tecnologias para oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático.

O governo utiliza a Internet como instrumento de aproximação com a sociedade, por meio da prestação de serviços e disponibilidade de informações, ao mesmo tempo em que amplia sua capacidade e sua área de cobertura (SILVEIRA, 2001).

JARDIM (2000) acredita que o Governo Eletrônico pode ampliar a efetividade dos governos em quatro aspectos:

1. Maior facilidade de participação da sociedade nas políticas públicas;
2. Obtenção de melhores serviços das organizações governamentais;
3. Disponibilização de serviços mais integrados;
4. Melhores níveis de informação, com qualidade e atualização das informações;

Dentre as ferramentas executoras do conceito de governo eletrônico estão os portais governamentais na Internet como uma grande peça da administração pública para colocar-se mais próximo do cidadão com a disponibilização de informações e serviços, além de proporcionar uma maior participação da população, a partir de ferramentas interativas com o poder público.

Uma forma mais genérica de se pensar as funcionalidades dos portais corporativos é apontada por DETLOR (2000), quando ele os apresenta como potencializadores de um “rico e complexo espaço de trabalho e de informação compartilhados, para a criação, troca, retenção e reutilização do conhecimento”.

DETLOR (2000) destaca a capacidade dos portais corporativos de prover às organizações, acesso a uma variada gama de fontes de informações, dados estruturados e não estruturados, sistemas WEB, ou seja, a fontes de dados bastante heterogêneas. O acesso a esse conjunto diverso de fontes de informação é uma facilidade provida pelos portais, que permitem que os usuários busquem as informações das quais necessitam com mais comodidade e agilidade.

O grande desafio dos portais é o de ocultar os problemas relativos à heterogeneidade das fontes de informação e, assim, uma vasta produção científica tem se voltado para a integração de fontes heterogêneas de dados e a interoperabilidade de sistemas, com propostas que incluem a adoção de metadados e, o uso de ontologias.

2.3 Informação e acesso a Internet

Segundo Barreto (1994), a informação sintoniza o mundo, participa da evolução e da revolução do homem em direção à sua história e é definida como um instrumento modificador da consciência do homem. Quando adequadamente assimilada, produz conhecimento e traz benefícios para o desenvolvimento da sociedade.

Conforme estudos realizados por TAKAHASHI (2000), o setor público, as concessionárias e as prestadoras de serviços de utilidade pública – na área de seguridade social, saúde e educação, têm o potencial de ser as maiores fontes de informação, cuja disponibilidade seria um grande facilitador na interação entre o cidadão e o Estado.

TAKAHASHI (2000), afirma também que, a universalização dos serviços de informação e comunicação é condição fundamental, ainda que não exclusiva, para a inserção dos indivíduos como cidadãos, para se construir uma sociedade da informação para todos. Segundo ele é urgente trabalhar no sentido da busca de soluções efetivas para que as pessoas dos diferentes segmentos sociais e regiões tenham amplo acesso à internet, evitando assim que se crie uma classe de excluídos.

Os estudos realizados por TAKAHASHI (2000), demonstram ainda que existem grandes problemas com a infra estrutura para a universalização dos serviços de informação e comunicação, pois para uma pessoa ter acesso à Internet e “navegar” na rede, a partir da residência, local de trabalho, centro comunitário, área de lazer etc., ela necessita de equipamento apropriado conectado em rede. O autor relata que um aspecto determinante da universalização de acesso diz respeito aos custos para o usuário – do terminal de acesso, da assinatura da linha telefônica, dos serviços do provedor e principalmente das dificuldades encontradas pelos usuários que se encontram em localidades mais distantes dos centros.

TAKAHASHI (2000) destaca ainda que outro aspecto importante é que, em geral, as interfaces dos programas usados para acesso à rede exigem dos usuários uma capacitação específica em informática, o que pressupõe adequar a tecnologia – hardware e software, bem como os conteúdos e serviços, à diversidade das demandas e às características sociais, culturais e física dos usuários da rede.

3. INSTRUMENTO E PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

No intuito de pesquisar por que muitos segurados da Previdência Social comparecem diretamente às Agências e para conhecer e analisar a demanda por informações, foi utilizado questionários como instrumento de coleta de dados. O questionário utilizado para coleta das informações, foi elaborado tomando como base os seguintes aspectos: o perfil dos segurados da Previdência Social, suas necessidades de informações e as suas formas de busca de informação.

Seu objetivo é averiguar se estão sendo supridas as necessidades informacionais e identificar os motivos pelo qual os segurados comparecem diretamente às agências em busca de informações e serviços.

O instrumento foi aplicado na Agência da Previdência Social em Contagem, apenas para os segurados denominados pela agência como “demanda espontânea”, ou seja, pessoas que procuram a agência sem agendamento prévio.

O questionário foi entregue diretamente pela pesquisadora, em forma impressa aos servidores que trabalham no setor de atendimento da Agência, para realização de entrevista com 100 segurados. A escolha da quantidade de questionários a ser aplicado se justifica por se tratar do ambiente real de atendimento para não postergar outros atendimentos.

3.1 - Apresentação do Instrumento de Pesquisa

O instrumento aplicado encontra-se no Anexo I, apresentando as questões, a seguir detalhadas:

Questão 1 – O Sr. (Sra.) sabia que pode agendar serviços e obter informações sobre benefícios no site da Previdência Social?

Buscou-se identificar, na questão 1, se os segurados entrevistados, sabem da opção de agendamento de serviços e da possibilidade de se obter informações sobre os benefícios no site da Previdência Social.

Questão 2 – O Sr. (Sra.) tem acesso à internet?

Buscou-se identificar, na questão 2, se os segurados entrevistados, tem acesso à internet.

Questão 3 – O Sr. (Sra.) já acessou o site da Previdência Social?

Buscou-se identificar, na questão 3, se os usuários entrevistados, já acessaram o site do INSS.

A partir da terceira pergunta, foram analisadas duas possibilidades: os segurados que já acessaram o site do INSS, e os que não acessaram o site.

Se a resposta for “Não”, ou seja, não acessou o site do INSS, o questionário irá identificar o motivo de não acessar o site, qual a escolaridade e idade, com o objetivo de identificar as razões de não ter acessado o site.

Se a resposta for “Sim”, ou seja, já acessou o site do INSS, o questionário trará as seguintes questões:

Questão 4 - O que o Sr. (Sra.) achou do site?

Na questão 4, buscou-se identificar, como os usuários entrevistados avaliam o site (Bom – Regular u Ruim).

Questão 5 – O Sr. (Sra.) localizou as informações que precisava?

Buscou-se identificar, nesta questão, se os usuários entrevistados conseguiram localizar as informações que precisavam.

Questão 6 – O Sr. (Sra.) já agendou algum serviço pelo site?

Buscou-se identificar, nesta questão, se os usuários entrevistados já agendaram alguma serviço pelo site (sim – não).

Questão 7 – O uso do site foi útil?

Na questão 7, o instrumento buscou identificar se os usuários entrevistados avaliam o site como útil, tendo como opção informar sim ou não.

Questão 8 – Que tipo de informação o Sr. (Sra.) busca?

Buscou-se identificar na questão 8, qual o tipo de informação os usuários entrevistados buscam ou necessitam, podendo escolher entre as alternativas: aposentadoria – auxílio doença ou legislação.

Questão 9 – Qual a sua escolaridade?

Buscou-se identificar na questão 9, qual a escolaridade dos usuários entrevistados, podendo escolher entre as alternativas: nenhuma, fundamental, ensino médio, curso superior.

Questão 10 – Qual a sua idade?

Buscou-se identificar na questão 10, qual a escolaridade dos usuários entrevistado, podendo escolher entre as alternativas: até 30 anos, 31 a 45 anos, acima de 45 anos.

A partir da décima primeira questão, o questionário visa identificar se o usuário já acessou ou não algum tipo de Internet, qual a sua escolaridade e qual a sua faixa etária.

Questão 11 - O Sr. (Sra.) já acessou a Internet alguma vez?

Buscou-se identificar na questão 11, a quantidade de segurados que não acessaram a internet.

Questão 12 - Grau de escolaridade?

Buscou-se identificar na questão 12, qual a escolaridade dos segurados que não acessaram a internet.

Questão 13 - Faixa etária?

Buscou-se identificar na questão 13, qual a faixa etária dos segurados que não acessaram a internet.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Através da análise dos dados dessa pesquisa, chegou-se as seguintes conclusões:

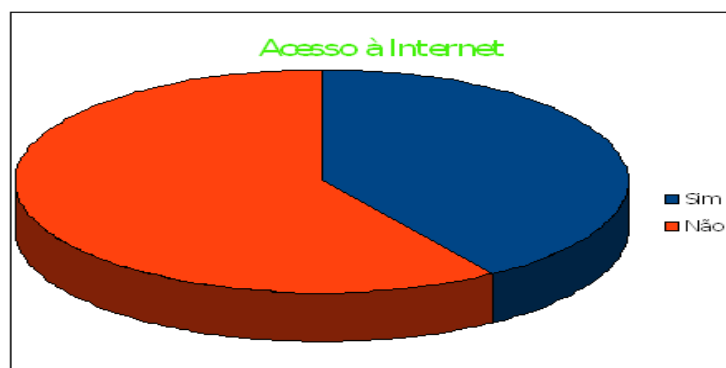
Dos segurados entrevistados, 52% sabem da opção de agendamento de serviços e da possibilidade de se obter informações sobre os benefícios no site do INSS, enquanto 46% dos segurados não sabem dessa possibilidade.

Através da pesquisa, foi possível detectar também, que 59% dos segurados do INSS não tem acesso à internet, enquanto 41% dos usuários tem acesso.

Gráfico 1 – Resultado da Questão 1 – O Sr. (Sra.) sabia que pode agendar Serviços e obter informações sobre benefícios no site da Previdência Social?



Gráfico 2 – Resultado da Questão 2 – O Sr. (Sra.) tem acesso à Internet?



A partir da terceira pergunta, foram analisadas duas possibilidades de respostas: o que já acessaram o site do INSS e os que não acessaram o site do INSS. Dos segurados que tem acesso à internet, 71% não acessaram o site do INSS. Quanto perguntado por que não acessam o site, várias respostas aparecem: preferem ligar para a central 135, preferem ir à Agência pessoalmente, não sabem entrar no site, outras pessoas acessam, entre outras respostas.

Dos segurados que acessaram o site do INSS, a grande maioria não quis dar sua opinião sobre o site (71%). Dos segurados que responderam a pergunta, 21% acham o site “Bom”.

Gráfico 3 – Resultado da Questão 3 – O Sr. (Sra.) já acessou o site da Previdência Social?

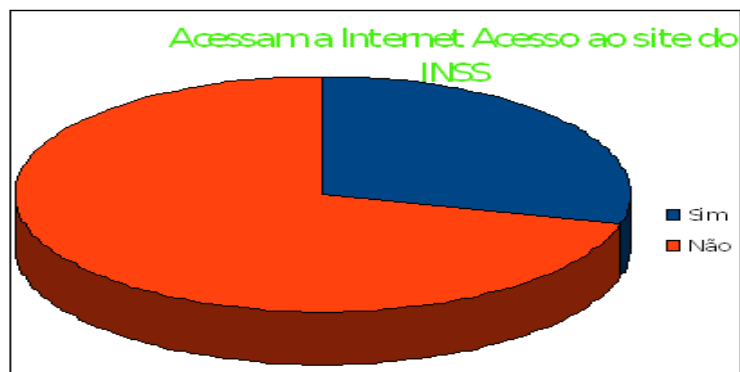


Gráfico 4 – Resultado da Questão 4 – O que o Sr. (Sra.) achou do site?



A grande maioria dos segurados do INSS, não respondeu sobre a satisfação na localização das informações no site (62%). A porcentagem de 21% dos entrevistados, conseguiu sim localizar as informações que precisavam no site do INSS; enquanto 17% não conseguiram.

Através da análise dos resultados, percebe-se que a grande maioria nunca agendou algum serviço pelo site (50%), apenas 21% dos entrevistados já agendou serviços pelo site do INSS.

Gráfico 5 – Resultado da Questão 5 – O Sr. (Sra.) localizou as informações que precisava?

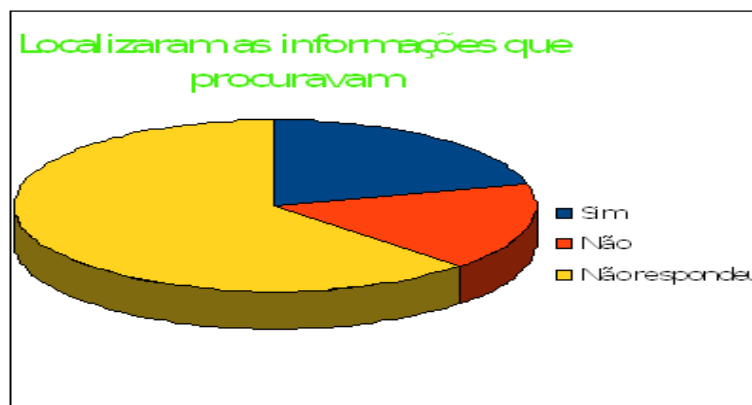


Gráfico 6 – Resultado da Questão 6 – O Sr. (Sra.) já agendou algum serviço pelo site?



Dos segurados que utilizaram o site do INSS, a maioria (25%) acha que o site foi útil na obtenção de informações; enquanto 13% dos entrevistados acham que o site não foi útil.

Das informações buscadas no site, legislação e aposentadoria obteve um empate nas respostas, 13%. Nessa questão, a maioria dos entrevistados não respondeu a essa questão (57%).

Gráfico 7 – Resultado da Questão 7 – O uso do site foi útil?

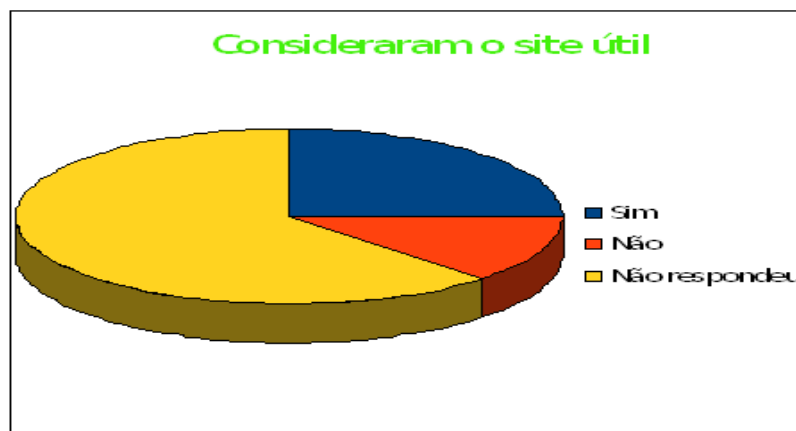
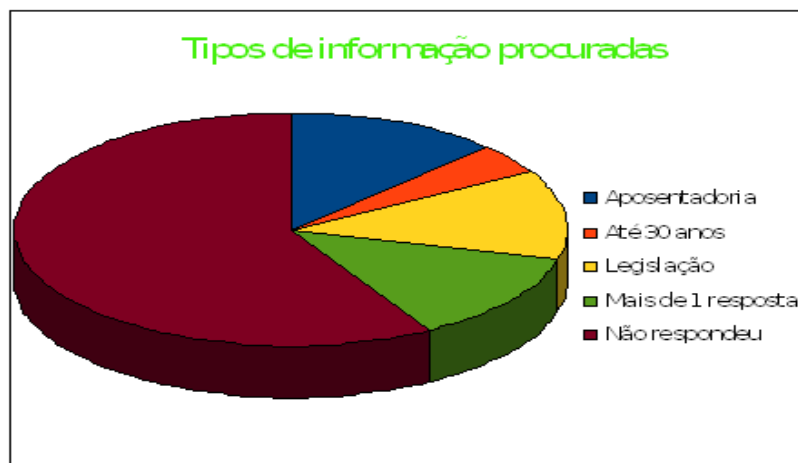


Gráfico 8 – Resultado da Questão 8 – Que tipo de informação o Sr. (Sra.) busca?



Quanto ao perfil dos entrevistados, a maioria tem ensino médio (45%) ou tem o ensino fundamental (42%). Apenas 13% dos entrevistados tem curso superior. A maioria tem mais de 45 anos de idade (58%) e houve empate nas outras faixas etárias (21%).

Gráfico 9 – Resultado da Questão 9 – Qual a sua escolaridade?

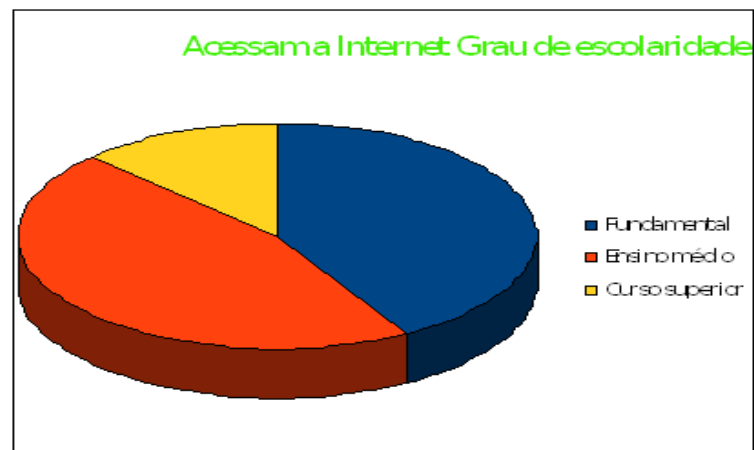
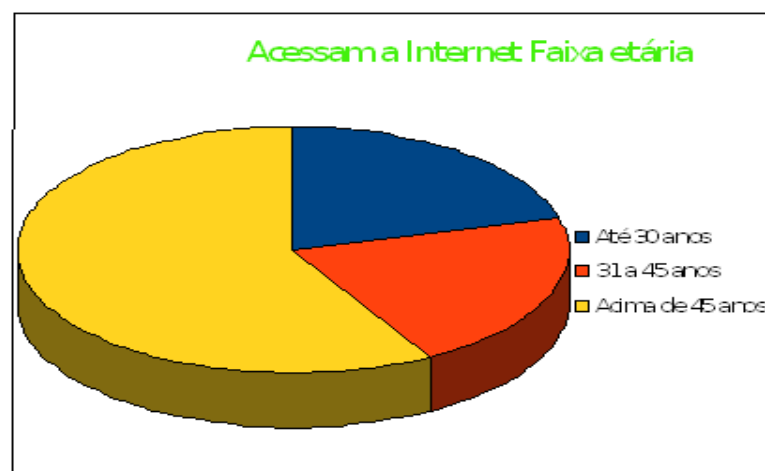


Gráfico 10 – Resultado da Questão 10 – Qual a sua idade?



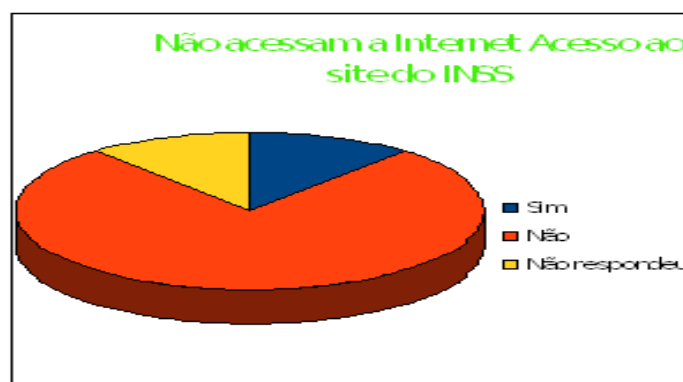
Quanto aos resultados das questões 11, 12 e 13 que buscam identificar se os segurados já acessaram ou não algum tipo de Internet, qual a escolaridade e faixa etária; foi detectado que 78% dos entrevistados nunca acessaram a Internet e apenas 11% do entrevistados já acessaram a Internet para obter informações.

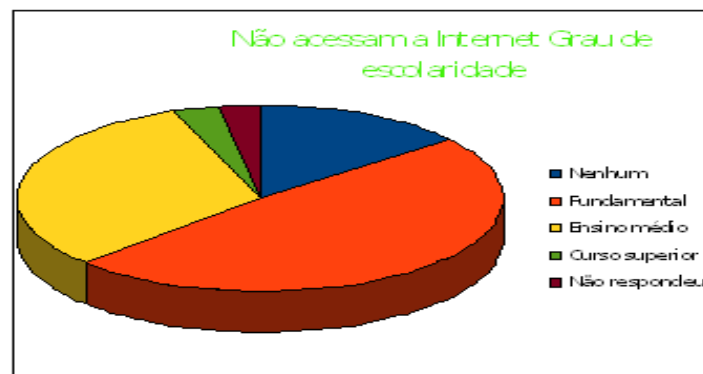
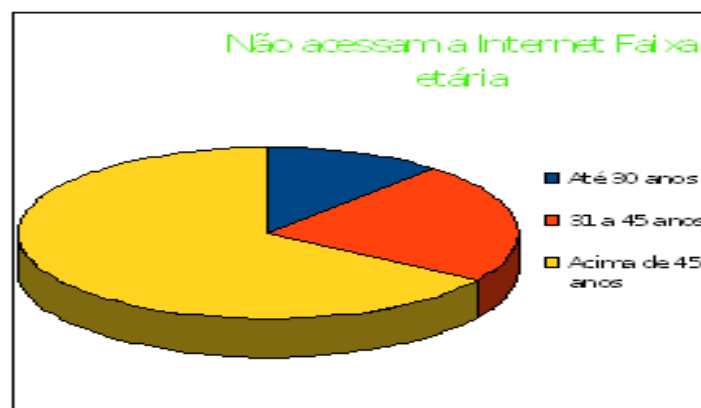
Quando perguntado por que não acessam o site do INSS várias perguntas surgiram como: prefere ir à Agência, não possui internet ou não sabe usar a internet, não tem conhecimento, etc.

Quanto ao perfil dos entrevistados, a maioria tem o ensino fundamental (49%), 31% tem o ensino médio, 14% não tem escolaridade e 3% tem curso superior. A maioria tem acima de 45 anos (66%), 23% tem entre 31 a 45 anos e 11% tem até 30 anos de idade.

Observa-se com os resultados das questões 11, 12 e 13, que o perfil dos segurados que procuram a agência pessoalmente é de baixa escolaridade, idade acima de 45 anos e não tem acesso a Internet, o que está também relacionado ao tipo de benefícios e informações que procuram, tais como: aposentadoria por idade, por tempo de contribuição e benefícios assistenciais.

Gráfico 11 – Resultado da Questão 11 – O Sr. (Sra.) já acessou a Internet alguma vez?



12 – Resultado da Questão 12 – Grau de escolaridade.**Gráfico 13 – Resultado da Questão 13 – Faixa etária.**

5. CONCLUSÕES

Os resultados desse estudo expressam a importância de se pensar estratégias que possam levar a sociedade a utilizar as novas tecnologias como fontes de informações. É necessário oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando o acesso e a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático. O uso de portais para prestação de informações e serviços aos cidadãos tem se tornado ferramenta indispensável na gestão pública, uma vez que disponibilizam informações dos órgãos, trazem informações utilitárias à população e também disponibilizam cadastros e agendamento de atendimento visando reduzir o tempo dos procedimentos dentro das instituições.

Através da análise dos dados dessa pesquisa podemos perceber que a grande maioria dos usuários que procuram a agência nunca agendou algum serviço pelo site (50%), apenas 21% dos entrevistados já agendaram serviços pelo site do INSS.

Através da pesquisa, foi possível detectar também, que 59% dos segurados do INSS não tem acesso à internet; enquanto 41% dos segurados tem acesso. Dos usuários que tem acesso à internet, 71% não acessaram o site do INSS, porque preferem buscar a informação pessoalmente nas agências.

Os resultados deste estudo evidenciaram que apesar dos avanços tecnológicos do mundo moderno e dos investimentos governamentais em Tecnologia da Informação TI, para proporcionar mais facilidades de acesso à informação e aos serviços, ainda são poucos os segurados do INSS que utilizam esses meios de acesso a informação.

A pesquisa demonstrou que é necessário ampliar o acesso à informação, uma vez que 71% dos entrevistados não acessaram o site do INSS para buscar as informações que necessitavam.

Os resultados refletem os estudos realizados pelos autores da área, em que é necessário buscar soluções efetivas para que as pessoas dos diferentes segmentos sociais e regionais tenham amplo acesso à informação.

A partir dos resultados encontrados na pesquisa, pode-se inferir que a demanda espontânea, ou seja, os segurados que buscam as agências do INSS sem agendamento prévio, ainda é responsável pelo grande número de segurados que se dirigem à agência a procura de atendimento, o que reforça a importância de se pensar estratégias que possam levar a sociedade a utilizar as novas tecnologias como fontes de informações.

Nesse sentido o presente estudo apresenta propostas que visam ampliar o acesso a informação, para que a sociedade possa utilizar as novas tecnologias como fontes de informações e conseqüentemente reduzir a demanda de segurados que buscam as informações pessoalmente nas Agências da Previdência Social.

Propostas:

1 - Acesso comunitário à Internet

Conforme estudos realizados por pesquisadores da área, a opção mais efetiva para o acesso amplo à Internet, é a disponibilização nas escolas, bibliotecas, rodoviárias, etc.

2 - Acesso à Internet em Telecentro

Disponibilização da Internet em telecentro, cujo objetivo é de prestar serviços de comunicação eletrônica às camadas menos favorecidas,

3 - Quiosque eletrônico

Disponibilização da informação e acesso à Internet em quiosque ou terminais eletrônicos em local de acesso público, tais como: sindicatos, supermercados, rodoviárias, shoppings, correios e outros parceiros, conforme análise e interesse da Instituição.

4 - Envio de mensagens via telefone e correio eletrônico

Enviar para os segurados diretamente em seu telefone celular por meio de SMS ou em sua “caixa postal eletrônica” as informações que lhe interessam.

5 - Investimento em Publicidade

Investir na divulgação dos meios de acesso a informação e serviços, por meio de Fôlder, cartazes e panfletos, que poderão ser afixados e distribuídos nas dependências das Agências do INSS, nas empresas, nos sindicatos e nos bancos.

6 - Capacitação dos Parceiros

Capacitar os parceiros externos, tais como Empresas, Prefeituras, Sindicados, Bancos, em como obter as informações e os serviços no site do MPS/INSS.

7 – Reestruturação do Portal Eletrônico

Modificar o Portal Eletrônico com o objetivo de torná-lo mais amigável, mais fácil de navegar e de localizar as informações, como por exemplo a criação de Link's na página principal que levaria a outras páginas com informações mais específicas, tais como:

a) Uma página com informações de como requerer benefícios, agendar serviços, documentações necessárias e outras informações específicas sobre benefícios e de interesse dos segurados.

b) Uma página com a Legislação Previdenciária.

c) Uma página com informações gerais sobre o Ministério da Previdência Social e sobre ações e agenda do Ministro.

por fim, levando em consideração os resultados alcançados na pesquisa, espera-se que os elementos aqui apresentados sirvam como ponto de partida para novas pesquisas e projetos. Tendo em vista a complexidade do atendimento e informações prestadas nas Agências do INSS, não se deve esperar soluções rápidas e com custo de baixo investimento, pois isso nem sempre é viável. Salientamos que com iniciativas efetivas não serão somente os segurados que serão beneficiados, mas os servidores, os gestores e toda sociedade também o serão, e isso vai ao encontro da proposta do governo de melhoria do atendimento na Previdência Social.

6. REFERÊNCIAS

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Acesso e necessidades de Informação de profissionais brasileiros: um estudo exploratório. **Perspect. Cienc. Inf.** Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 5-35 jan/jun. 1997.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Inteligência Empresarial: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente organizacional externo. **DataGramaZero** – Revista de Ciência da Informação – v. 3, n. 6, dez/02.

BARRETO, Aldo Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva.** São Paulo, v.8, n.4, p. 3-8, 1994.

BEUREN, Ilse Maria. **O gerenciamento da informação na execução do estratégia.** In: ___. Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. São Paulo: Atlas, 1998. cap.3, p.59-76.

BEUREN, Ilse Maria. **O papel da informação na elaboração da estratégia empresarial.** In: ___. Gerenciamento da Informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. São Paulo: Atlas, 1998. cap.2, p.41-58.

BRASIL. Casa Civil da Presidência da República. Comitê Executivo de Governo eletrônico. **2 anos de Governo eletrônico: balanço de realizações e desafios futuros.** Brasília, 2002.

CRONIN, Blaise. **Esquemas Conceituais e estratégicos para a gerência da informação.** Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, vol. 19, n. 2, p. 195-220, 1990.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação.** São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, Thomas H; MARCHAND, Donald A; DICKSON, Tim. (orgs). Dominando a Gestão da Informação. Porto Alegre, Bookman, 407 p. 2004.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Novos Paradigmas e Novos Usuários de Informação.** Ciência da Informação. Brasília, V. 25, número 2, 1995.

HENDERSON, J. C., VENKATRAMAN, N. Cinco princípios para tirar o máximo da TI. In: T. H. Davenport, Marchand, D. R., Dickson, T. (Ed.). **Dominando a gestão da informação.** Porto Alegre: Bookman, 2004. p.175-183.

JARDIM, José Maria. Capacidade governativa, informação e governo eletrônico. **DataGramaZero** – **Revista de Ciência da Informação**, V.1, n.5, out/2000. Disponível em < www.dgzero.org >

JARDIM, José Maria. **Transparência e opacidade do Estado no Brasil.** Usos e desusos da informação governamental. Niterói: EDUFF, 1999. 239p.

JARDIM, José Maria. **Capacidade governativa, informação e governo eletrônico.** *DataGramZero*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 5, out. 2000.

McGEE, J. e PRUSAK, L. **Gerenciamento Estratégico da Informação.** Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MINTZBERG, H. **Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações,** São Paulo: Atals 1995.

MIRANDA, R. **O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas.** *Ciências da Informação*, Brasília, v 23, n. 3, p. 286-292, set/dez. 1999.

MUGE, Y. & PRUSAK, L. **Gerenciamento Estratégico da informação.** Campus.

PAIM, Isis (org.) **A Gestão da Informação e do Conhecimento.** Belo Horizonte, Escola de Ciência da Informação, UFMG. 2003.

REZENDE, D. **Planejamento de sistemas de informação e informática:** guia prático para planejar a tecnologia da informação integrada ao planejamento estratégico das organizações. São Paulo: Atlas, 2003.

SILVEIRA, Henrique. **Internet, governo e cidadania.** *Ciência da Informação*, Brasília, v.30, n.2, p.80-90, maio/ago. 2001.

SILVEIRA, S. A. *Exclusão digital – A miséria na era da informação.* São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

SIMAO, João Batista; RODRIGUES, Georgete. **Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal.** *Ci. Inf., Brasília*, v.34, n.2, p. 81-92, maio/ago. 2005.

STAIR, R. M., **Princípios de sistemas de informação:** uma abordagem gerencial, 2. ed.; Rio de Janeiro. LTC, 1998.

7. ANEXO