RETA REVISTA tecnológica DE ADMINISTRAÇÃO

FGV IDT INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

ARTIGO TECNOLÓGICO

O valor gerado pelo aplicativo "Meu INSS" na prestação dos serviços ofertados pelo Instituto Nacional do Seguro Social

Bruno Batista Barreto
Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Rio de Janeiro / RJ - Brasil

Igor Carvalho Furtado Leite
Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Rio de Janeiro / RJ - Brasil

Jair Guerra
Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Rio de Janeiro / RJ - Brasil

Artigo tecnológico submetido em 25 de abril de 2024 e aceito para publicação em 26 de junho de 2024.

DOI
https://doi.org/10.12660/reta.v1n1.2024.91409

RESUMO

A partir da necessidade de melhorar a eficiência dos serviços públicos ofertados à sociedade, o governo tem buscado evolução por meio de soluções tecnológicas, que promoveram uma mudança na maneira de se relacionar entre Estado e cidadão. A utilização dessas tecnologias pode proporcionar a geração de valor público, mas também dificuldades, especialmente para aqueles que residem em locais mais remotos, zonas rurais ou ainda com baixo grau de escolaridade. O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) se relaciona com a população a partir de sua plataforma de serviços, disponibilizada de forma presencial, por meio de sua rede de agências físicas, ou a distância, via central de teleatendimento ou on-line. Na modalidade on-line se destaca o uso do aplicativo "Meu INSS", criado em 2019 como parte do pacote de transformação digital da Autarquia. A partir do acesso à conta, o usuário tem à sua disposição uma central de serviços que possibilita a realização de consultas, simulações de aposentadorias, emissões de extratos de contribuições e benefícios, protocolos e acompanhamento de requerimentos, e os demais serviços ofertados pela instituição.

PALAVRAS-CHAVE: Meu INSS. Gov.BR. Valor público. Transformação digital. Tecnologia.

The value generated by the "Meu INSS" application in the provision of services offered by the National Social Security Institute

ABSTRACT

The Brazilian government has adopted technological solutions to improve the efficiency of public services, leading to changes in how the state and citizens interact. The use of these technologies generates both public value and challenges, especially for those who live in more remote locations, rural areas, or have a low level of education. The National Social Security Institute (INSS) in Brazil interacts with the population through its service platform, available in person through its network of offices or remotely by a call center or online. The "Meu INSS" application, created in 2019 as part of the organization's digital transformation package, stands out in the online modality. Through their account in the application, the user accesses a service center for consultations, retirement simulations, issuance of statements of contributions and benefits, protocols and monitoring of solicitations, and other services.

KEYWORDS: Meu INSS. Gov.BR. Public value. Digital transformation. Technology.

El valor generado por la aplicación "Meu INSS" en la prestación de servicios ofrecidos por el Instituto Nacional de Seguridad Social

RESUMEN

Partiendo de la necesidad de mejorar la eficiencia de los servicios públicos que se ofrecen a la sociedad, el gobierno ha buscado la evolución a través de soluciones tecnológicas, que han impulsado un cambio en la forma en que interactúan el Estado y los ciudadanos. El uso de estas tecnologías puede generar valor público, pero también dificultades, especialmente para quienes viven en lugares más remotos, zonas rurales o con un bajo nivel educativo. El Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) interactúa con la población a través de su plataforma de atención, disponible de forma presencial, a través de su red de sucursales físicas, o de forma remota, a través de un call center o en línea. En la modalidad online, se destaca el uso de la aplicación "Meu INSS", creada en 2019 como parte del paquete de transformación digital de la entidad. Al acceder a la cuenta, el usuario tiene a su disposición un centro de servicios que permite realizar consultas, simulacros de retiro, emisión de declaraciones de aportes y beneficios, protocolos y seguimiento de solicitudes, y otros servicios que ofrece la institución.

PALABRAS CLAVE: Meu INSS. Gov.BR. Valor público. Transformación digital. Tecnología.

INTRODUÇÃO

Nos anos 1980 e 1990, a partir do crescimento do neoliberalismo no mundo, a adoção de práticas de gestão oriundas do setor privado são incentivadas no serviço público. Um dos debates que ganharam destaque foi o do conceito de valor público e como ele pode ser gerado nas organizações públicas. Uma das ideias centrais do conceito, de acordo com Moore (1995), é a de encarar o público-alvo, os cidadãos, como clientes, e focar na sua satisfação.

Assim, no intuito de oferecer serviços mais eficientes aos usuários, o Estado tem procurado adotar soluções tecnológicas. Para Chahin *et al.* (2004), o uso de soluções computacionais na seara pública surgiu quase que concomitantemente com a própria ciência computacional.

Alshibly e Chiong (2015) defendem que o valor criado pelas experiências dos cidadãos, ao usar os serviços digitais, definem o sucesso do governo digital.

No Brasil, muitos órgãos públicos têm seguido essa tendência e oferecido serviços aos cidadãos por meio de telefonia, páginas na web, correio eletrônicos e aplicativos. Entre eles está o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), autarquia federal responsável pelo pagamento de benefícios de natureza previdenciária no país. O INSS lançou em 2017 o aplicativo "Meu INSS", que oferece serviços on-line, que muitas vezes suprem a necessidade do cidadão de se dirigir a uma agência da Previdência Social (INSS, 2017).

Dessa forma, este artigo tem como objetivo pesquisar como ocorreu a migração do modelo físico para o digital, avaliar a linha do tempo de implantação do modelo no Brasil, especificamente no INSS, e quais valores foram gerados pelo aplicativo "Meu INSS" na prestação dos serviços aos cidadãos. O artigo é abordado em cinco módulos, sendo o primeiro a presente introdução; o segundo, um levantamento sobre a modernização do setor público, com ênfase no caso brasileiro; o terceiro módulo traz o diagnóstico da situação-problema e a solução proposta; o quarto módulo apresenta os resultados e análises; e, por último, as conclusões do artigo com base no estudo realizado.

Na primeira parte do artigo será apresentado um panorama do tema *e-government* e Governo Eletrônico, breve contexto geral com ênfase na transformação digital do governo brasileiro e mais especificamente o modelo do INSS. Em seguida será apresentado um diagnóstico da situação-problema com proposta de solução, considerando a possibilidade de parcerias com Organizações da Sociedade Civil (OSCs) e o aprimoramento da plataforma de serviços com o uso da inteligência artificial. Por fim, são feitas considerações finais e apresentadas as conclusões.

METODOLOGIA UTILIZADA E MODELO DE REFERÊNCIA PARA ANÁLISE HISTÓRICA

Com o objetivo de validar o modelo proposto de avaliação da evolução tecnológica de uma forma geral, foram adotadas técnicas de pesquisa qualitativa, com base na análise documental e em dados abertos pelas instituições. Oportuno salientar que nosso foco é voltado para o modelo do governo eletrônico e posteriormente a evolução para o governo digital implementado pelo Governo Federal brasileiro, em especial ao implementado pelo INSS.

Assim, foram pesquisados relatórios, leis, decretos, portarias, artigos e publicações acadêmicas sobre o tema, bem como demais documentos relacionados. Referente a dados abertos, foi possível encontrar vasto material na plataforma gov.br, em especial o divulgado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços (MGI). Contudo, no que diz respeito ao "Meu INSS", foi encontrada carência na divulgação de dados abertos, principalmente no que se refere a dados estatísticos de uso da ferramenta.

A MODERNIZAÇÃO DO SETOR PÚBLICO

A Teoria do Valor Público, elaborada por Mark Moore em seu livro publicado em 1995, se concentra na ideia de que as organizações governamentais devem focar na criação de valor público, definido a capacidade de uma organização fornecer bens e serviços que atendam às

necessidades e demandas da sociedade de forma eficaz e eficiente. Para se criar valor público, é preciso que a organização conheça o seu propósito estratégico, que é a missão ou o objetivo central dessa organização.

Conforme Moore (1995), as organizações públicas devem ser capazes de cumprir sua missão central, gerir bem os seus recursos e ouvir o que as pessoas têm a dizer. A essas dimensões, o autor chama de Valor da Missão, Valor Operacional e Valor Cívico, respectivamente, fundamentais para a criação de valor público.

A utilização de novas tecnologias tem se tornado comum por parte do setor público, visando a uma maior eficiência dos serviços prestados. No entanto, dado que muitas vezes o público-alvo de determinado órgão público pode não deter o conhecimento necessário para melhor usufruir daquela tecnologia, é possível que a implementação delas gere o que se chama de fardo administrativo ou *administrative burden*. De acordo com Herd e Moynihan (2019), o *administrative burden* consiste em esforço, tempo e recursos que um indivíduo ou uma organização gasta para atender a regulamentações dos órgãos do governo.

Waller e Weerakkody (2016) lembram que, apesar da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) contribui bastante para a Redução do Fardo Administrativo (ABR, na sigla em inglês), é preciso observar o contexto em que as relações entre o governo e o cidadão ocorrem – nem sempre sendo fácil para alguém que enfrenta uma situação de pobreza lidar com tecnologia. Portanto, a criação de valor percebida por alguém nessa situação pode ser impactada pelo fardo gerado pela utilização de uma nova tecnologia.

Governo Eletrônico (*e-government*)

A entrada explosiva da tecnologia em todos os aspectos da vida mudou a forma como as pessoas vivem, como trabalham, como as empresas fazem negócios - e como os governos servem o seu povo (Silcock, 2001). O uso de TICs para as ações do Estado, em especial a prestação de serviços públicos, informações e cumprimento de obrigações por parte dos cidadãos, principalmente as de natureza tributária, passou a ser conhecido como Governo Eletrônico (*e-government*).

Conforme Vargas *et al.* (2021), "o conceito de governo eletrônico não está relacionado apenas a aplicar novas tecnologias para prestação de serviços públicos [mas], por meio da inovação tecnológica – no caso, a aplicação das TIC, os governos possam prestar serviços que criem valor público e sejam centrados no cidadão".

O advento da Internet e as inovações tecnológicas em comunicações proporcionaram às organizações a possibilidade de migrarem seus sistemas existentes em plataformas convencionais para sistemas com interface web (Medeiros; Guimarães, 2005). O contato com o cidadão se dá com o apoio de ferramentas eletrônicas, como redes sociais, portais de informação e governo aberto (no Brasil, chamados portais da transparência), telefones, *hotlines*, aplicativos para dispositivos móveis e rotinas automatizadas de armazenamento, bem como cruzamento e análise de dados.

O contexto brasileiro: governo eletrônico/governo digital

No Brasil, está em curso constante uma evolução gradativa no uso da computação como suporte às ações governamentais desde o final dos anos 1950, com a criação das primeiras entidades autárquicas de processamento de dados (Mendes, 2020). Conforme Diniz *et al.* (2009), o desenvolvimento do Programa de Governo Eletrônico brasileiro foi iniciado em 2000, durante a

gestão do presidente Fernando Henrique Cardoso, e atravessa a terceira gestão de dois diferentes governos.

Desde 2000, o governo brasileiro tem buscado evoluir seus processos e a prestação de serviços públicos com o auxílio das TICs (Brasil, 2023). Foi em 2000 que surgiu o Programa de Governo Eletrônico do Estado brasileiro, quando foi criado o Grupo de Trabalho Interministerial (GTTI) com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, através de decreto presidencial de 3 de abril de 2000.

A partir dessa época, o Brasil passou por um processo de intensa transformação em busca da evolução da infraestrutura deficitária, formada por uma malha de múltiplas e diversas redes administradas de forma isolada. O Programa de Governo Eletrônico brasileiro desde sua criação, buscou transformar as relações do governo com os cidadãos, empresas e entre os órgãos do próprio governo (Brasil, 2023).

A Figura 1 apresenta uma visão clara da evolução da implementação do governo digital pelo Governo Federal brasileiro.

FIGURA 1 **Histórico de ações para transformação digital do Governo Federal Brasileiro**



FONTE: Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (2017a).

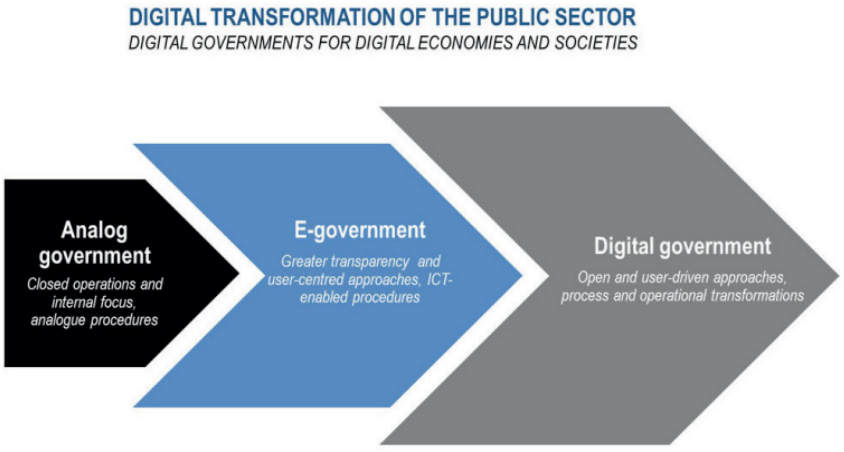
Conforme o "Projeto Governo Digital OCDE", da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2018), a Revisão do Governo Digital do Brasil realizada pela entidade vai ajudar o Governo Federal a melhorar suas políticas, seus programas e seus projetos de governo digital, fornecendo recomendações acionáveis com base nas práticas e experiências dos países da OCDE, com destaque para o apoio e o empenho de setores públicos para a transição do governo eletrônico (*e-government*) em direção a um governo digital.

Conforme identificado pela OCDE (2018), essa mudança de paradigmas baseia-se em seis dimensões de política pública identificadas como principais atributos de governos digitais, quais sejam:

1. De uma administração centrada no usuário para uma administração conduzida pelo usuário.
2. De reativo a proativo, na elaboração de políticas públicas e prestação de serviços.
3. De um governo centrado na informação para um setor público orientado por dados.
4. Da digitalização de processos existentes ao processo por concepção digital (digital by design).
5. De um governo provedor de serviços para um governo como plataforma para cocriação de valor público.
6. Do acesso à informação para abertura como padrão (open by default).

A Figura 2 apresenta, de forma simplificada, a evolução dos conceitos tratados.

FIGURA 2 **De governo eletrônico a governo digital**



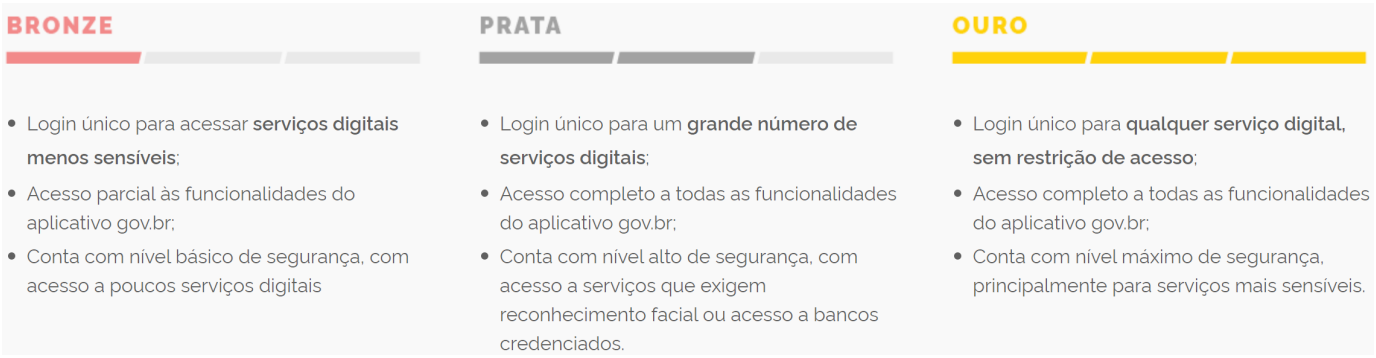
FONTE: Souza e Nunes (2021, p. 15).

O Decreto nº 10.332, publicado em 29 de abril de 2020, é o lançamento da Estratégia de Governo Digital para o período 2020-2022, organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio de tecnologias digitais (Brasil, 2023).

Para a disponibilização dos serviços on-line e para que a comunicação entre governo e sociedade ocorra, foi criado a conta gov.br, com login único para acesso aos aplicativos das

diversas instituições federais, estaduais e municipais em todo país. Conforme divulgado no site gov.br, a conta é gratuita e está disponível para todos os cidadãos brasileiros. Além disso, o usuário é identificado e pode acessar a plataforma de serviços por meios digitais. A conta gov.br possui três níveis de segurança de acesso, conforme demonstrado na Figura 3.

FIGURA 3 O que são os níveis da conta gov.br?



FONTE: Brasil (2023).

Outras funcionalidades importantes disponibilizadas pela conta gov.br é a acessibilidade à carteira de documentos digitais (Brasil, 2023). Já o Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, regulamentou a assinatura eletrônica a partir da conta gov.br, atribuindo validade ao documento assinado de forma digital tal qual o documento assinado de forma física (Brasil, 2020).

Implantação do governo eletrônico no INSS

Conforme abordado pela Associação Internacional de Segurança Social (ISSA, 2016), a plataforma "Meu INSS", desenvolvida pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev), é reconhecida como caso de sucesso na Política de Transformação Digital do Estado Brasileiro. É também uma plataforma on-line, web e móvel, na qual os cidadãos têm a possibilidade de acessar os serviços do Instituto Nacional do Seguro Social.

O projeto "INSS Digital – uma nova forma de atender" foi implementado a partir de uma plataforma de armazenamento digital de documentos, o Gerenciador Eletrônico de Tarefas (GET), que permitia o protocolo totalmente digitalizado de documentos também pela internet, além de uma significativa mudança de fluxos internos e atos normativos para adequar os serviços ao novo modelo de relacionamento com a sociedade. Esse avanço possibilitou que se criasse o canal de atendimento "Meu INSS", uma plataforma vinculada ao processo de autenticação da conta gov.br em que o cidadão, por autenticação individual, solicita serviços e anexa os documentos para análise. O projeto piloto se deu na Gerência Executiva Mossoró, no Rio Grande do Norte (RN), a partir de 19 de janeiro de 2017, conforme Portaria nº 91/PRES/INSS. Já em julho do mesmo ano começou a expansão do projeto, nos termos da Portaria nº 1.106/PRES/INSS de 30 de junho de 2017, até a cobertura de todo o território nacional, nas diretrizes da Resolução nº 627 /PRES/INSS, de 21 de fevereiro de 2018.

Atualmente, o INSS disponibiliza diferentes canais de atendimento, podendo a população requerer serviços tanto nas Agências da Previdência Social (APS) quanto por meio de Entidades

Conveniadas, Acordos de Cooperação Técnica (ACT), Central Telefônica 135 e aplicativo "Meu INSS". Cabe destacar que nas APS os serviços/requerimentos são assistidos por um servidor ou colaborador vinculado ao INSS, enquanto nas Entidades Conveniadas os segurados serão auxiliados por colaboradores vinculados à própria entidade (Brasil, s.d.). Os canais de atendimento remoto e por meio de Entidades Conveniadas são um avanço no atendimento prestado pela Autarquia. Cabe destacar que o direcionamento ao acolhimento digital com vistas à facilitação dos serviços está no contexto da administração federal, segundo Thorstensen e Zuchieri (2020).

O valor gerado pelo aplicativo "Meu INSS" na prestação dos serviços geridos pelo instituto está diretamente ligado ao avanço da tecnologia e a possibilidade de disponibilizar à população uma ferramenta de acesso a informações anteriormente disponíveis apenas no modelo presencial, eliminando a necessidade de deslocamento e, por muitas vezes, um longo período de espera. Além do uso para realizar requerimentos, o cidadão passou a acessar dados anteriormente fora de seu alcance, como acompanhar seu extrato de tempo de contribuição e simular aposentadoria, além de acesso a toda a plataforma de serviços do INSS. Outros valores foram agregados para agilizar as respostas aos cidadãos, a exemplo da possibilidade de reconhecimento automático de direitos, uma realidade que vem sendo ampliada constantemente; simplificação de processos; e automação de processos por completo ou parcialmente, sempre com o objetivo de atender melhor a sociedade brasileira que demanda serviços ao INSS.

O número de pessoas com acesso à plataforma de serviços do INSS está diretamente ligado ao número de pessoas com acesso à plataforma gov.br, uma vez que, com o mesmo login gov.br, é possível acessar o "Meu INSS". Conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística obtidos no Censo 2022, o Brasil possui uma população de 203.062.512 pessoas (IBGE, 2022). O governo federal atingiu a marca de 150 milhões de brasileiros com acesso à conta gov.br, sendo 69 milhões com acesso de segurança nos níveis ouro ou prata, que possuem níveis reforçados de segurança (Brasil, 2023).

A Figura 4 apresenta dados por ano, a partir de 2019, ano da produção da plataforma, e é possível observar um crescimento significativo de acessos.

FIGURA 4 **Número de Acessos a plataforma de serviços do INSS**



FONTE: Brasil (2023).

O art. 22 do Regulamento de Proteção Geral de Dados da União Europeia (*General Data Protection Regulation of the European Union* – GDPR, 2016/679) estabelece que o cidadão tem o direito de não se submeter a decisões baseadas somente em processos automatizados que significativamente o afetem, com exceções:

- A automação deve ser necessária para contratar ou executar um contrato entre o titular dos dados e aquele que esse administra.
- Que a automação seja autorizada pelo Poder Público e garanta salvaguardas de direitos, liberdades e interesses legítimos do usuário.
- Seja baseada no consentimento explícito do usuário.

Mas, a despeito dessa regulamentação, em vários países a legislação nacional permite decisões automatizadas compulsoriamente, à semelhança de Finlândia, Dinamarca e Suécia (Suksi, 2021).

No âmbito brasileiro, há uma convergência com o entendimento europeu, da regra de não exclusão do atendimento presencial. A Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 (Brasil, 2021), amplamente conhecida como lei do Governo Digital, tem por objetivo regulamentar a prestação digital de serviços públicos. O objetivo é aumentar a eficiência da gestão pública e viabilizar a desburocratização dos serviços públicos, além de vislumbrar a modernização e a simplificação dos meios de relacionamento da sociedade com o poder público.

A Lei nº 14.129 define em seu art. 14 que "a prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial". Isso mostra que existem entendimentos e consensos a ser construídos no que se refere ao governo eletrônico.

Observamos ainda que as necessidades mudaram substancialmente no setor público, algo notório ao analisar alguns acórdãos do Tribunal de Contas da União (TCU), principalmente ao comparar a recomendação de ampliação de servidores em atendimentos nas APS (Brasil, 2014) com a recomendação acerca das medidas de combate à pandemia, destacando que a suspensão do atendimento presencial possibilitou:

- Aumento da quantidade de servidores no processo de análise dos requerimentos em estoque (Brasil, 2020a).
- Necessidade existente da expansão dos canais remotos, com destaque para o aplicativo "Meu INSS".
- Efeitos sentidos pelos requerentes de benefícios geridos pelo INSS, com a maior agilidade na análise dos pleitos.

DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA E SOLUÇÃO PROPOSTA

A tecnologia da informação (TI) tem ocupado cada vez mais lugares nas organizações, na sociedade e na vida das pessoas, seja por meio de fontes de trabalho, apoio, educação ou entretenimento (Albertin; Moura, 2004). O objeto de estudo deste artigo está relacionado à incorporação do uso da tecnologia que cada vez mais está presente no dia a dia da população brasileira. A implementação do aplicativo "Meu INSS" trouxe grandes ganhos para população, pois permitiu acesso às informações e a requerimentos previdenciários, sem a necessidade de deslocamento em uma unidade física.

O INSS disponibiliza em sua Carta de Serviços informações sobre todos os serviços oferecidos pelo órgão. Trata-se de um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Contempla formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários (Brasil, 2023). A Carta de Serviços apresenta a relação dos serviços oferecidos pelo INSS, detalhando informações básicas, conceitos, a quem é direcionado e as etapas de realização do pedido, informando inclusive os canais de acessos, "Meu INSS" e Central 135 (Brasil, 2023). Devido ao grande número de serviços prestados pelo INSS e inúmeras opções de variáveis sobre cada serviço, em alguns casos se torna complexo uma análise por parte do cidadão, uma vez que o aplicativo não detém a aplicação de inteligência artificial para subsidiar o usuário de forma intuitiva, em relação aos tipos de serviços que se encaixam melhor à sua condição naquele momento.

Além dos já citados canais de atendimento ao cidadão, o INSS também disponibiliza atendimento na forma presencial, em suas APS, conforme prevê o Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, e a Portaria INSS/DIRBEN nº 982, de 22 de fevereiro de 2022. Os atendimentos também são disponibilizados por entidades conveniadas, mediante Acordo de Cooperação Técnica (ACT), que pode ser celebrado com a administração pública, entidades privadas sem fins lucrativos e entidades privadas com fins lucrativos conforme estabelece a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

Os serviços presenciais nas APS são obrigatórios devido à previsão legal, ainda que estejam disponibilizados no aplicativo "Meu INSS". Porém, considerando a constante evolução de tecnologias existentes no momento, adequações são fundamentais para facilitar a utilização da ferramenta e agregar valor à sociedade. Disponibilizando mais simplicidade e interatividade na ferramenta, é possível que mais cidadãos possam ser contemplados com o uso do aplicativo.

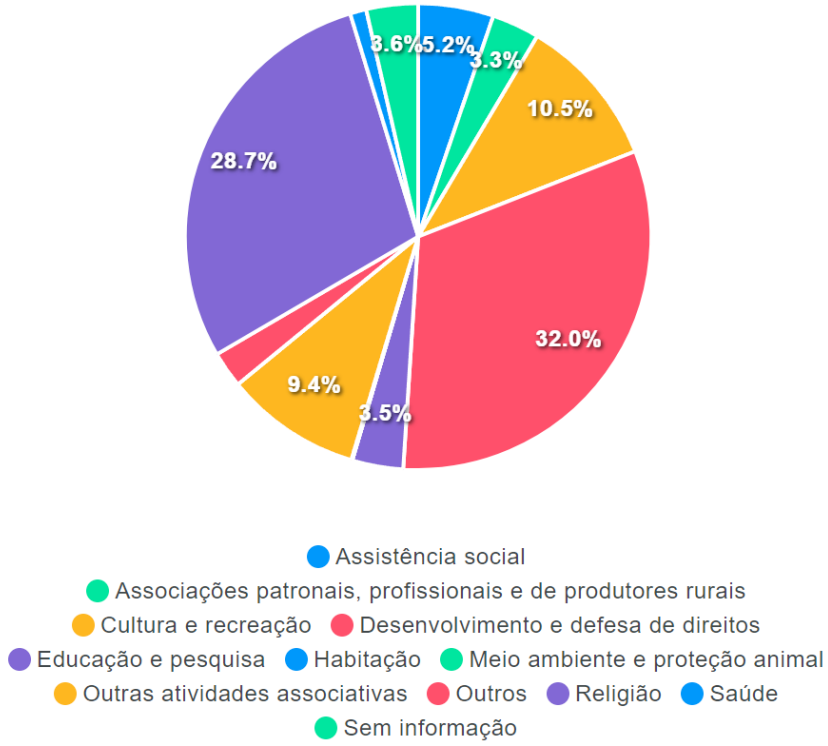
No intuito de otimizar os recursos públicos e oferecer maior agilidade ao cidadão, vislumbramos a possibilidade de melhorias através da inteligência artificial, por meio da automatização de serviços, melhorando o atendimento ao cidadão com o uso de *chatbots,* e a sua personalização, com base nas necessidades individuais dos cidadãos.

Uma alternativa a ser avaliada é o modelo de parceria para ampliação dos serviços ao cidadão, que busca orientações e suporte. Dessa forma, cabe uma análise mais aprofundada em relação à possibilidade de parcerias com OSCs que já desempenham atividades em comunidades, com foco na melhoria da linguagem, gerando assim melhores serviços, divulgação e educação previdenciária em nosso país.

Organizações na área de tecnologia do terceiro setor em parceria com áreas governamentais

No Brasil, existem mais de 815 mil OSCs (Observatório do terceiro setor, 2023). A legislação regulamenta as parcerias feitas entre organizações do terceiro setor e o poder público, garantindo mais transparência e segurança no repasse de recursos para as organizações da sociedade civil. Além disso, o Mapa da Contratualização de Serviços Públicos, lançado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e Comunitas, aponta que foram realizadas pelo menos 5.169 contratualizações no país entre 2011 e 2020, em diferentes modalidades, como parcerias público-privadas, concessões, termos de colaboração e contratos de gestão (ENAP, 2023). A Figura 5 apresenta o mapa de distribuição de OSCs por área no Brasil em 2020.

FIGURA 5 **Distribuição de OSCs por área de atuação**



FONTE: Ipea (2020).

Entre as organizações não governamentais (ONGs), no período de 2010 a 2018, 22 mil receberam recursos federais, perfazendo um total de R$ 118,5 bilhões, em diversas áreas como saúde, educação e cultura (Ipea, 2020).

Menezes e Peci (2023), afirmam que se pode esperar que as organizações sem fins lucrativos mais carentes de visibilidade busquem destaque por classificação de colaboração com governos respeitáveis. Isso aumenta proativamente sua visibilidade nos rankings oficiais, trazendo a conclusão de que a pesquisa indica que a reputação de organizações sem fins lucrativos reflete a capacidade e o desempenho organizacional.

Vislumbramos um nicho de mercado ainda desconhecido, as parcerias público-privadas entre o Estado e organizações do terceiro setor, propondo melhoria de linguagem de sistemas do Governo Federal, principalmente para avaliar e levar linguagem mais simplificada ao público

em geral, transformando textos extremamente formais e difíceis de compreensão em termos simples que podem ser compreendidos facilmente. Soares (2004) esclarece que a interatividade se torna factível pela linguagem didática, que aproxima o leitor e o torna parte da comunicação.

Ao pesquisar as OSCs ativas no país, relacionadas à construção de infraestruturas resilientes, promoção da industrialização inclusiva e sustentável e fomento à inovação na área de educação e pesquisa, desenvolvimento e defesa de direitos, encontramos oito organizações. Contudo, apenas a Associação Trindalata para promoção social, educacional, cultural, esportiva e ambiental apresenta como meta alguma relação com a proposta deste artigo, embora tenha foco maior em assegurar a educação inclusiva e a promoção de oportunidades de aprendizagem ao longo da vida (Ipea, 2023).

Assim, acreditamos que, se houver patrocínio do Estado para utilização de OSCs a fim de melhorar a linguagem em sistemas do governo federal, mais organizações serão motivadas a realizar tais parcerias. Assim, será possível propor uma linguagem mais simples e que atenda às necessidades regionais para apresentar melhor as informações ao cidadão, simplificando o uso e facilitando sua compreensão.

RESULTADOS E ANÁLISES

Um dos princípios da boa governança é a transparência. Assim, para a avaliação do aplicativo "Meu INSS", utilizamos dados abertos, buscando a visão do cidadão. Ao verificar pesquisas realizadas para avaliação do aplicativo "Meu INSS", encontramos informações limitadas quanto ao uso, qualidade do serviço, pesquisa e satisfação, bem como resposta a demandas geradas pelos canais oficiais do Governo Federal, como o conselho de usuários.

Considerando informações da Autarquia, foi possível encontrar que o "Meu INSS" é o principal canal para requisição de serviços e benefícios, bem como atendimento, sendo responsável por uma média de 40 milhões de acessos por mês (INSS, 2022).

No conselho de usuários, foram encontradas duas propostas de melhorias, sendo a mais relevante relacionada à importação dos dados de recolhimento constantes em microfichas – informações antigas digitalizadas que não foram importadas para os sistemas atuais – para o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), disponibilizando ao segurado a opção de requerer (e receber) pelo "Meu INSS" a cópia de suas microfichas de recolhimento, conseguindo 121 apoios – o INSS nem sequer respondeu a proposta (Brasil, 2023).

Encontramos ainda 137 manifestações na ouvidoria acerca de sugestões relacionadas ao "Meu" INSS. Apenas 2 foram respondidas com grau de satisfação em 50% (cinquenta por cento), o que entendemos extremamente crítico, visto que a boa governança tem como princípios a capacidade de resposta, a transparência e a equidade e participação, trazendo a sociedade para o topo da cadeia hierárquica, fazendo com que as suas demandas sejam priorizadas pelo governo. Foram encontradas ainda 725 reclamações diretas acerca do aplicativo com apenas 24 respostas e resolutividade em apenas 13% favorável (CGU, 2023).

Assim, reforçamos que tivemos grande dificuldade em encontrar maiores informações para uma análise mais ampla acerca do uso do aplicativo e quanto à satisfação, de maneira geral, utilizando como possíveis canais apenas os apontados anteriormente, revelando baixa transparência e quase nenhuma resposta às demandas da sociedade.

Não obstante, é importante ressaltar que a quantidade de acessos já apresentada diante do quantitativo de ouvidorias demonstra que o aplicativo tem atendido amplamente seu objetivo: a ampliação dos canais de acesso ao cidadão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos estudos realizados, é possível concluir que o uso de tecnologias pelo setor público é uma tendência mundial, bem como a coleta e o armazenamento de dados da população, a integração de bases governamentais, a simplificação de tarefas, o investimento em rede de dados e subsídios para acesso às informações. Soma-se a tudo isso a educação e o conhecimento da população em relação aos objetivos propostos e estruturados de forma conjunta entre governo e sociedade, além da adequação de atos normativos e da continuidade na evolução. Considerando parte da destinação de recursos, é possível vivenciarmos a médio prazo uma prestação de serviços mais rápida, levando reconhecimento de direitos a quem é de direito e com mais segurança e mais qualidade.

Atualmente, estamos experimentando ferramentas com inteligência artificial, que sugerem de forma intuitiva, com base nas características dos usuários, alternativas a determinado produto/serviço em detrimento de outro. O setor privado vem utilizando com bastante frequência essa tecnologia, principalmente nas plataformas de comercialização de produtos, e que pode ser incorporada ao modelo atual sem necessidade de transformar o processo como um todo, conforme ocorreu na migração do modelo físico ou analógico para o modelo digital. A base foi construída e o modelo já é funcional e eficiente. Assim, agregar valor faz parte de uma continuidade do modelo adotado pelo governo brasileiro.

Uma análise sobre as OSCs também permitiu identificar um campo passível de expansão de algumas etapas dos serviços prestados pelo INSS, agregando valor a projetos já existentes, considerando que já há um alcance de áreas mais vulneráveis que precisam da presença mais forte do Estado. Esse modelo carece de um estudo mais aprofundado, inclusive em relação à disponibilização de orçamento para desempenho das atividades, mas que vale um olhar direcionado.

Apesar da abordagem de alguns pontos com sugestão de melhoria, podemos também afirmar que o aplicativo "Meu INSS" se tornou um dos principais meios de acesso aos serviços do INSS por parte do cidadão. É crescente o volume de acessos anualmente, desde que passou a ser possível medir tais informações (Figura 4), o que demonstra um crescimento de pouco mais de 100 milhões de acesso em 2019 para mais de 621 milhões de acessos até o mês de setembro de 2023. Isso tudo possibilita a geração de valor público, conforme o conceito definido por Moore (1995), especialmente para aqueles usuários que detêm mais conhecimento, pois conseguem usufruir melhor dos benefícios trazidos pelo aplicativo.

Logo, é possível concluir que o aplicativo "Meu INSS" agrega valor à sociedade na medida em que oferece ampla disponibilidade ao cidadão para solicitação de serviços previdenciários. Como temas para pesquisas futuras, sugere-se aprofundar-se no assunto, utilizando dados que não estejam abertos ou através de pesquisas de opinião.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A. L.; MOURA, R. M. **Tecnologia de Informação.** [S.l.: s.n.], 2004. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770601. Acesso em: 25 set. 2023.

ALSHIBLY, H.; CHIONG, R. Customer empowerment: does it influence electronic government success? **A Citizen-Centric Perspective,** v. 14, n. 6, p. 393-404, s. d.

ANDRADE, M. A.; CENTENO, F. P.; SOUZA, R. O. **Melhoria da comunicação e do relacionamento entre o governo e os cidadãos com aplicativos móveis**: o caso do *m-government* do estado de São Paulo. 2015. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Políticas Públicas) – Fundação Getulio Vargas, São Paulo, 2015. Disponível em: http://hdl.handle.net/10438/14162. Acesso em: 25 set. 2023.

ASSOCIAÇÃO INTERNACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL. **Meu INSS:** uma história de sucesso na política de transformação digital do Estado brasileiro. Genebra: ISSA, 2016. Disponível em: https://www.issa.int/pt/gp/198205. Acesso em: 26 out. 2023.

BRASIL. Casa Civil. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.** Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília, DF: Casa Civil, 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 25 set. 2023.

BRASIL. Casa Civil. **Decreto de 3 de abril de 2000.** Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Brasília, DF: Casa Civil, 2000. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/2000/dnn8917.htm. Acesso em: 1º out. 2023.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Transição de Governo 2018-2019.** Brasília: MGI, 2018. Disponível em: https://transicao.planejamento.gov.br/wpcontent/uploads/2018/11/10_Governo-Digital_versão_para_publicação.pdf. Acesso em: 24 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Do eletrônico ao digital.** Brasília: MGI, 2019. Disponível em:https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital. Acesso em: 1º out. 2023.

BRASIL. Casa Civil. **Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020.** Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Brasília, DF: Casa Civil, 2020a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10332.htm. Acesso em: 1º out. 2023.

BRASIL. Casa Civil. **Decreto nº 10.332, de 29 de abril de 2020.** Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Brasília, DF: Casa Civil, 2020b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10332.htm. Acesso em: 20 set. 2023.

BRASIL. Casa Civil. **Decreto nº 10.543 de 13 de novembro de 2020.** Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal e regulamenta o art. 5º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, quanto ao nível mínimo exigido para a assinatura eletrônica em interações com o ente público. Brasília, DF: Casa Civil, 2020c. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10543.htm. Acesso em 22 de set. de 2023.

BRASIL. Casa Civil. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682. Brasília, DF: Casa Civil, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 2 out. 2023.

BRASIL. Casa Civil. **Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022.** Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança. Brasília, DF: Casa Civil, 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D10995.htm#art7. Acesso em: 25 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **150 milhões de brasileiros já usam o gov.br.** Brasília: MGI, 2023a. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/150-milhoes-de-brasileiros-ja-usam-o-gov.br. Acesso em: 19 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Carteira de documentos digitais**. Brasília: MGI, 2023b. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/carteira-de-documentos-digitais. Acesso em: 27 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Conta gov.br.** Brasília: MGI, 2023c. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br. Acesso em: 18 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Estratégia de governança digital:** linha do tempo. Brasília: MGI, 2023d. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital. Acesso em: 18 set. 2023.

CHAHIN, A.; CUNHA, M. A.; KNIGHT, P. T.; PINTO, S. L. **E-gov.br:** a próxima revolução brasileira. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DINIZ, E. H.; BARBOSA, A. F.; JUNQUEIRA, A. R.; PRADO, O. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública,** v. 43, n. 1, p. 23-48, 2009. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0034-76122009000100003. Acesso em: 29 set. 2023.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Governo e terceiro setor:** como estabelecer parcerias para melhorar políticas públicas. Brasília: Enap, 2021. Disponível em: https://www.enap.gov.br/pt/acontece/noticias/governo-e-terceiro-setor-como-estabelecer-parcerias-para-melhorar-politicas-publicas. Acesso em: 18 set. 2023.

HERD, P.; MOYNIHAN, D. P. **Administrative burden:** policymaking by other means. New York: R. S. Foundation, 2019. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=HER0DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=Administrative+burden:+Policymaking+by+other+means&ots=SgHAvU_Bhw&sig=SNAjfL9sFQ8LsHiSOcx_dRZVnE0&redir_esc=y#v=onepage&q=Administrative%20burden%3A%20Policymaking%20by%20othe. Acesso em: 1º set. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo 2022.** Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao. Acesso em: 20 set. 2023.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Governo Federal e as OSCs:** recursos públicos e parcerias. Brasília: Ipea, 2023a. Disponível em: https://mapaosc.ipea.gov.br/post/1/governo-federal-e-as-oscs-recursos-publicos-e-parceria. Acesso em: 25 set. 2023.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Mapa das Organizações da Sociedade Civil.** Brasília: Ipea, 2023b. Disponível em: https://mapaosc.ipea.gov.br/indicadores. Acesso em: 18 set. 2023.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Portaria nº 1.106, de 30 de junho de 2017.** Dispõe sobre procedimentos para expansão do Projeto INSS Digital – Uma nova forma de atender. Brasília: INSS, 2017. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3374/1/Bruno%20Baranda%20Cardoso%20-%2Vers%C3%A3o%20Para%20Publica%C3%A7%C3%A3o%2020032018.pdf. Acesso em: 20 set. 2022.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Meu INSS.** Serviços digitais. Brasília: INSS, s. d. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/temas/meu-inss. Acesso em: 25 set. 2023.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Relatório de gestão.** Brasília: INSS, s. d. Disponível em: https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/pretacao-de-contas-anual/relatorio-de-gestao. Acesso em: 25 set. 2023.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Portaria nº 91, de 19 de janeiro de 2017.** Estabelece novo modelo de fluxos de atendimento a partir da implantação do Projeto INSS Digital. Brasília: INSS, 2017. Disponível em: http://sa.previdencia.gov.br/site/2017/04/cpssppiracicaba106.pdf. Acesso em: 20 set. 2023.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Resolução nº 627, de 21 de fevereiro de 2018.** Fica instituída a expansão do novo modelo de atendimento iniciado pelo Projeto INSS Digital, implementado pela Portaria nº 91, de 19 de janeiro de 2017. Brasília: INSS, 2018. Disponível em: https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-627-de-21-de-fevereiro-de-2018-4041613. Acesso em: 20 set. 2022.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Portaria nº 982, de 22 de fevereiro de 2022.** Estabelece regras e procedimentos para o atendimento presencial nas agências da Previdência Social do INSS. Brasília: INSS, 2022. Disponível em: https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=427966. Acesso em: 25 set. 2023.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Carta de serviços.** Brasília: INSS, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos. Acesso em: 18 set. 2023.

MEDEIROS, P. H.; GUIMARÃES, T. D. Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e a governança no Brasil. **Revista do Serviço Público,** ano 56, n. 4, p. 449-464, out. 2005. Disponível em: https://repositorio.unb.br/handle/10482/15984. Acesso em: 1º out. 2023.

MENDES, B. L.; CAETANO COSTA, J. R.; SILVA, G. F. A era digital e os impactos do novo processo administrativo eletrônico do INSS para beneficiários e segurados. **Revista Eletrônica Direito e Política,** v. 15, n. 1, p. 54-78, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.14210/rdp.v15n1.p54-78. Acesso em: 1º set. 2023.

MOORE, M. H. **Creating public value:** strategic management in government. London: Harvard University Press, 1995. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Hm9uKVj0qDYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Mark+Moore&ots=5HGny-OxSN&sig=Coko2j_qTiXDJNIAS4fB20Do3Uw&rediresc=y#v=onepage&q=Mark%20Moore&f=false. Acesso em: 1º set. 2023.

OBSERVATÓRIO DO TERCEIRO SETOR. Mapa das OSCs: Brasil tem 815 mil organizações da sociedade civil. **Notícias 3º Setor,** 9 set. 2021. Disponível em: https://observatorio3setor.org.br/noticias/mapa-das-oscs-brasil-815-mil-organizacoes-sociedade-civil/. Acesso em: 18 set. 2023.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Repositório ENAP.** Paris: OCDE, 2018. Disponível em: gov.br: http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3627. Acesso em: 1º set. 2023.

MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. DE A. Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e a governança no Brasil. **Revista do Serviço Público,** Brasília, v. 56, n. 4, p. 449-464, out./dez. 2005.

SILCOCK, R. O que é governo eletrônico. **Parliamentary Affairs**, v. 54, n. 1, p. 88-101, jan. 2001. Disponível em: https://doi.org/10.1093/pa/54.1.88. Acesso em: 1º set. 2023.

SOARES, S. A. G. Terceiro setor e educação: o ideal de inclusão e cidadania a partir das tecnologias de comunicação e sociabilidade presentes no ciberespaço. 2004. Tese (Pós-Doutorado) – Unicamp, Campinas, 2004.

SOUZA, N. C.; NUNES, A. **A evolução da transformação digital no setor público no Brasil, no período de 2000 a 2020.** Varginha: Universitas, 2021. Disponível em: https://mail.revistauniversitas.inf.br/index.php/UNIVERSITAS/article/view/478. Acesso em: 20 set. 2023.

SUKSI, M. O devido processo administrativo ao utilizar a tomada de decisão automatizada na administração pública: algumas notas de uma perspectiva finlandesa. **Artif Intell Law**, n. 29, p. 87-110, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.1007/s10506-020-09269-x. Acesso em: 20 set. 2023.

THORSTENSEN, V.; ZUCHIERI, A. M. **Governo digital no Brasil:** o quadro institucional e regulatório do país sob a perspectiva da OCDE. São Paulo: FGV/EESP, 2020.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Acórdão nº 1795/2014.** Brasília: TCU, 2014. Disponível em: https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordao-completo/*/KEY%253AACORDAO-COMPLETO-1313798/DTRELEVANCIA%2520desc/0/sinonimos%253Dfalse. Acesso em: 8 set. 2023.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Acórdão nº 1968/2020.** Brasília: TCU, 2020a. Disponível em: https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordao-completo/%2522me%2520inss%2522. ACORDAO %2520%2520E%2520atendimento/ENTIDADE %253A%2522instituto% 2520nacional%2520do%2520seguro% 2520social%2522%2520/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%252NUMACORDAOINT%2520desc/69. Acesso em: 8 set. 2023.

UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento nº 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho.** Genebra: UE, 2016. Disponível em: https://dvbi.ru/Portals/0/DOCUMENTS_SHARE/RISK_MANAGEMENT/EBA/GDPR_eng_rus.pdf. Acesso em: 15 set. 2023.

VARGAS, L. C.; MACADAR, M. A.; WANKE, P. F.; ANTUNES, J. J. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. **Cadernos EBAPE.BR**, n. 19 (spe), p. 792-810, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1679-395120200206. Acesso em: 15 set. 2023.

WALLER, P.; WEERAKKODY, V. Digital government: overcoming the systemic failure of transformation. digital transformation through policy design with ICT: enhanced instruments. **Working Paper 2**, Brunel University London, p. 1-36, 2016.

AUTORES

BRUNO BATISTA BARRETO

Mestre em Administração Pública pela Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getulio Vargas (FGV EBAPE); Técnico do Seguro Social no Instituto Nacional de Seguro Social (INSS). E-mail: bruno.barreto@inss.gov.br

IGOR CARVALHO FURTADO LEITE

Mestrando em Administração Pública pela Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getulio Vargas (FGV EBAPE); Técnico do Seguro Social no Instituto Nacional de Seguro Social (INSS). E-mail: igor.leite@inss.gov.br

JAIR GUERRA

Mestrando em Administração Pública pela Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getulio Vargas (FGV EBAPE); Técnico do Seguro Social no Instituto Nacional de Seguro Social (INSS). E-mail: jair.guerra@inss.gov.br

CONTRIBUIÇÃO DO AUTORES

BRUNO BATISTA BARRETO: Administração de projeto (Igual); Análise formal (Igual); Supervisão (Igual); Validação (Igual); Visualização (Igual); Escrita - rascunho original (Igual); Escrita - revisão e edição (Igual).

IGOR CARVALHO FURTADO LEITE: Supervisão (Igual); Validação (Igual); Visualização (Igual); Escrita - rascunho original (Igual); Escrita - revisão e edição (Igual).

JAIR GUERRA: Administração de projeto (Igual); Análise formal (Igual); Validação (Igual); Visualização (Igual); Metodologia (Liderança); Escrita - rascunho original (Igual); Escrita - revisão e edição (Igual).

DISPONIBILIDADE DE DADOS

Todo o conjunto de dados que dá suporte aos resultados deste estudo foi publicado no próprio artigo.