RETA REVISTA tecnológica DE ADMINISTRAÇÃO

FGV IDT
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

ARTIGO TECNOLÓGICO

# "Meu INSS": o avanço tecnológico em um cenário de exclusão digital

**Bruno Marcel Alcântara**
Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Rio de Janeiro / RJ - Brasil

**Caio Maia Figueiredo**
Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Rio de Janeiro / RJ - Brasil

**Christiane do Espírito Santo Xavier**
Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Rio de Janeiro / RJ - Brasil

**Joselito Rodrigues de Freitas**
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 01 de julho de 2024.

DOI
https://doi.org/10.12660/reta.v1n1.2024.91411

## RESUMO

Este artigo aborda o uso da tecnologia no serviço público. O foco é o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), que passa por um momento de transformação digital, diminuindo o atendimento presencial aos seus usuários e ofertando os diversos serviços por meio da plataforma "Meu INSS", que ampliou o acesso aos cidadãos, levando o instituto aos municípios menores onde não existia uma agência física. Porém, depara-se com a realidade brasileira na qual grande parte da população não tem habilidade com tecnologia e há quem sequer tenha acesso à internet. Ao se debruçar em diversos trabalhos acadêmicos que versam sobre o tema, procura-se propor uma solução inovadora que possa diminuir o impacto da ausência do atendimento presencial.

**PALAVRAS-CHAVE:** Tecnologia. Transformação. INSS. Atendimento.

## "Meu INSS": the technological advancement in a scenario of digital exclusion

## ABSTRACT

This article addresses the use of technology in public service. The focus is the Brazilian National Social Security Institute (INSS), which is going through a moment of digital transformation, reducing the face-to-face service to its users and offering various services through the "Meu INSS" platform. The platform expanded access for citizens in smaller municipalities where there

are no INSS offices. However, it faces the challenge of accommodating a large segment of the population with limited technology skills or internet access. By examining various academic works that deal with the topic, we propose an innovative solution that can reduce the impact of the absence of in-person services.

KEYWORDS: Technology. Transformation. INSS. Service.

## "Meu INSS": el avance tecnológico en un escenario de exclusión digital

### RESUMEN

Este artículo aborda el uso de la tecnología en el servicio público. El enfoque es el Instituto Nacional del Seguro Social (INSS), que está atravesando un momento de transformación digital, reduciendo la atención presencial a sus usuarios y ofreciendo diversos servicios a través de la plataforma "Meu INSS", la cual ha ampliado el acceso a los ciudadanos, llevando el instituto a los municipios más pequeños donde no existía una agencia física. Sin embargo, se enfrenta a la realidad brasileña en la cual gran parte de la población no tiene habilidad con la tecnología y hay quienes ni siquiera tienen acceso a internet. Al estudiar diversos trabajos académicos que tratan sobre el tema, se busca proponer una solución innovadora que pueda disminuir el impacto de la ausencia de la atención presencial.

PALABRAS CLAVE: Tecnología. Transformación. INSS. Atención.

## CONTEXTO E REALIDADE INVESTIGADA

Ao se falar em serviço público, o senso comum remete à burocracia, ineficiência e morosidade. No entanto, mesmo sendo impactado por fatores inibidores de inovação, o setor público também tem sido uma grande fonte inovadora original, desde a era das grandes ferrovias até o advento da internet (Pollit, 2011; Mazzucato, 2013 *apud* Cavalcante; Cunha, 2017). Em muitos casos, a inovação se tornou um imperativo e não uma mera opção, e, nos últimos anos, promovê-la tem sido uma política de prioridade nos países desenvolvidos (Cavalcante; Cunha, 2017).

Um dos grandes desafios da gestão pública é atender às expectativas do cidadão, entregando serviços de qualidade em um espaço de tempo razoável. Contudo, os governos se deparam com restrições orçamentárias que os obrigam a criar mecanismos que possibilitem a otimização dos recursos. As organizações públicas conseguem enfrentar as mudanças frequentes que ocorrem no mundo, com todas as dificuldades encontradas, afirmando que os governos focam em executar melhor, melhorando as suas entregas (Cavalcante; Camões, 2017). As crises econômicas e fatores demográficos também contribuem para a inovação nos serviços públicos, tendo em vista que os governos são pressionados a uma racionalização da produção e redução de despesas sociais (Djellal *et al.*, 2017).

A tecnologia, aliada de toda organização no setor privado, também se faz presente no setor público. Assim, novas ferramentas são incorporadas à rotina de trabalho, tendo como principal objetivo a melhoria na qualidade dos serviços prestados. Monteiro (2020) acrescenta que a transformação digital não se restringe à tecnologia e representa, sobretudo, uma mudança da cultura institucional, na qual inovação e tecnologia devem ser mescladas para a melhoria das políticas públicas.

Seguindo essa tendência, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) também optou pela digitalização dos seus serviços, objetivando a melhoria dos processos e uma entrega mais qualificada para os cidadãos, e está implantando em todas as suas agências o novo modelo de atendimento, também conhecido como "INSS Digital". Com a proposta de mais agilidade, a tramitação de todo o processo passa a ocorrer de forma eletrônica, havendo, ainda, a possibilidade de que a concessão dos benefícios seja automática, sem que o usuário tenha que deslocar até a agência, caso todos os critérios tenham sido atingidos (Lloyd; Wivaldo, 2019).

Com a transformação digital do INSS, criou-se uma expectativa de que as análises dos processos fossem feitas de forma mais célere. Nesse sentindo, a plataforma digital "Meu INSS" foi um importante ator tecnológico na construção de valor público, sobretudo pela agilidade, praticidade e comodidade de se consumir os serviços do INSS em âmbito digital (Coutinho; Freitas, 2022).

O "Meu INSS" é uma ferramenta criada para dar maior facilidade à vida do cidadão e pode ser acessada pela internet por meio de um computador pessoal ou de smartphone. Há mais de 90 serviços à disposição do usuário, dentre os quais se destacam: aposentadoria por idade e por tempo de contribuição, salário-maternidade, pensão por morte, auxílio-doença, seguro-desemprego do pescador artesanal, benefícios assistenciais, certidão de tempo de contribuição, alteração de local ou forma de pagamento, cadastramento ou renovação de procuração ou representante legal, solicitação de pagamento de benefício não recebido, recurso e revisão (Brasil, 2017). O "Meu INSS" tornou-se o principal canal de entrada de requerimentos no INSS e, hoje, é responsável por cerca de 66% de todos os requerimentos criados para atendimento por essa autarquia previdenciária (Lago; Sales, 2022).

Sem desconsiderar a importância de o INSS disponibilizar um canal digital para atender o cidadão, cabe ressaltar que, no Brasil, o acesso à internet ainda não foi universalizado. Marques *et al.* (2018) ponderam que, apesar de haver segurados jovens e imediatistas que nasceram em meio ao progresso da era digital e que não estariam dispostos a enfrentar uma fila diante da possibilidade de solicitar os serviços de forma on-line, há segurados mais idosos que não possuem afinidade com a tecnologia e tem dificuldades na utilização da ferramenta, ressaltando que o objetivo da autarquia é facilitar o acesso a todos os usuários, sem distinção e ante as diferentes reações de seus usuários em relação à plataforma digital "Meu INSS".

Nesse sentido, um grande dilema se apresenta para o Instituto que, diante de um cenário de escassez de recursos materiais e humanos, não pode deixar de utilizar os recursos tecnológicos que tem à disposição, tendo em vista que representam importantes instrumentos no enfrentamento às filas. Por outro lado, não pode fechar os olhos para as necessidades dos segurados mais idosos, com baixa escolaridade e com acesso limitado à internet. Diante de todo o exposto, é apresentada a seguinte questão: como desmitificar e ampliar o acesso à plataforma "Meu INSS" para o cidadão?

## DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

A plataforma "Meu INSS" foi essencial durante a pandemia. Imagina o transtorno que ocorreria caso não houvesse alternativas ao atendimento presencial, que ficou suspenso entre 23 de março de 2020 (Portaria nº 412/2020) e 14 de setembro de 2020 (Portaria Conjunta nº 09/2020). Muitos benefícios não seriam concedidos, muitos problemas de pagamento não seriam resolvidos, muitos segurados ficariam desamparados. Isso forçou diversos segurados a aprenderem a utilizar da plataforma e, hoje, com o domínio dela, conseguem disfrutar de todas as vantagens, como o conforto de utilizar o serviço em qualquer hora e lugar, e economia de tempo ao não precisar se deslocar para a Agência da Previdência Social (APS) para solicitar um serviço ou "recebê-lo". No entanto, todo o conforto que o "Meu INSS" proporciona ainda não é usufruído de forma equânime por toda a sociedade. É sobre isso que nos debruçaremos nesta seção.

Apesar de a plataforma ser relativamente recente, diversos autores já realizaram estudos sobre ela e apontaram alguns problemas. Lloyds e Wivaldo (2019) entrevistaram diversos profissionais da rede do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que atendem usuários do INSS, a respeito do "Meu INSS", e a resposta foi que os usuários atendidos não possuíam acesso nem a computador nem à internet, ou são pessoas com baixa escolaridade e entendimento, que são impactadas com a linguagem técnica, já que possuem dificuldade para ler e escrever. Com relação à escolha do serviço, muitas vezes o segurado sequer consegue escolher o serviço que deseja. Essa dificuldade ora inibe a busca por orientações, ora aumenta a procura por intermediários como advogados. Marques *et al.* (2018) também salienta a dificuldade dos segurados que não possuem afinidade tecnológica. Silva *et al.* (2022) comentam sobre o fato dos principais beneficiados pelos serviços do INSS serem os idosos e que o envelhecimento traz consigo declínios nos processos cognitivos e psicológicos que, muitas vezes, acarretam relutância e dificuldades em utilizar as aplicações tecnológica, principalmente as plataformas mobile. Isso se deve ao fato de as tecnologias atuais serem tão diferentes das tecnologias antigas. Outros problemas elencados foram a poluição visual, que pode causar confusão e dificuldade de compreensão. Alban *et al.* (2012) citam os problemas físicos que podem afetar os idosos, como falta de precisão ao tocar nas telas, além de surgimento ou piora dos problemas de visão. Os problemas de memórias também foram citados. Isso é um problema quando os nomes de serviços ou sua localização, na plataforma, são alteradas. Vieira (2021) entrevistou idosos, a maioria com alto grau de instrução, a respeito do seu contato com as novas tecnologias e com o "Meu INSS". Com relação às novas tecnologias, foram apontadas dificuldades com a rápida evolução da tecnologia, e a dificuldade de se memorizar o passo a passo para acessar os serviços, o desconhecimento das linguagens utilizadas pelas tecnologias, as telas pequenas dos celulares e as letras pequenas das plataformas, o medo de fraudes e o receio de se errar. A dificuldade de se pedir ajuda a familiares também foi citada, já que estes estariam sempre muito ocupados e/ou sem paciência para ensinar. Ao tratar especificamente do "Meu INSS", as reclamações foram desde possuir muita informação, problemas na recuperação de senhas e dificuldades no primeiro acesso, até medo que os segurados idosos possuem de "estar fazendo errado".

Embora a maioria dos casos indicados estude o relacionamento dos idosos com a plataforma, é possível inferir que a dificuldade se estenda aos analfabetos e às pessoas como deficiências físicas e cognitivas, o que faz com que possamos concluir que, apesar do avanço que a ferramenta proporcionou à grande parte da população, ela necessita ser aprimorada para que os elementos da sociedade, excluídos ou com mais dificuldades de acessar a tecnologia, possam poder usufruí-la e, assim, não ter seus direitos prejudicados.

## PROPOSTA DE INOVAÇÃO

Analisando todo o contexto relatado, percebe-se que o INSS vive em um grande dilema: se, por um lado, o uso da tecnologia deu uma nova dinâmica ao processo de trabalho, facilitando o requerimento por parte dos segurados, ampliando o acesso e agilizando a análise, já que o novo sistema permite a análise de forma automática, por outro lado, o uso da plataforma "Meu INSS" tem se mostrado um fator dificultador para muitos cidadãos, sobretudo os mais idosos que, muitas vezes, sequer têm condições de acessar a internet. Mendes et al. (2020) citam idosos, pessoas com deficiência, em situação de rua, população rural e pescadores artesanais como possíveis grupos beneficiários do INSS, que podem vir a ser impactados negativamente com essa nova forma de acesso aos serviços.

Em um cenário ideal, o INSS poderia ampliar o atendimento presencial, colocando servidores devidamente capacitados na orientação dos segurados. No entanto, com a escassez de recursos materiais e humanos, essa realidade torna-se cada vez mais distante e outras formas de atendimento ao cidadão podem preencher essa lacuna.

Uma solução viável seria a ampliação das parcerias com diversos setores da sociedade civil, como sindicatos, entidades de classe, igrejas, associações de bairros etc. Cabe lembrar que o INSS já celebra acordo de cooperação técnica com entidades parceiras, porém Vasconcelos (2019) aponta alguns problemas nesse tipo de parceria, sobretudo no que diz respeito à falta de treinamento adequado aos colaboradores das entidades que não tinham contato com a tecnologia.

A inovação que se propõe é criar nessas entidades parceiras pequenos espaços nos quais o segurado seria atendido por um servidor do INSS por meio de videochamada. Ou seja, em um horário pré-agendado, um servidor estaria à disposição do segurado para fazer um atendimento mais qualificado, no qual o cidadão poderia interagir em tempo real com uma pessoa real e dirimir todas as suas dúvidas. Dessa forma, a barreira geográfica entre o INSS e o segurado que vive nos locais mais remotos seria removida.

## REFERÊNCIAS


ALBAN, A.; DE MARCHI, A. C. B.; SCORTEGAGNA, S. A.; LEGUISAMO, C. P. Ampliando a usabilidade de interfaces web para idosos em dispositivos móveis: uma proposta utilizando design responsivo. **Renote**, v. 10, n. 3, 2012. Disponível em: https://seer.ufrgs.br/renote/article/view/36404. Acesso em: 19 jun. 2024.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **Portaria nº 412, de 20 de março de 2020**. 2020a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20412-20-me-inss.htm. Acesso em: 19 jun. 2024.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **Portaria Conjunta nº 3/DIRAT/DIRBEN/ INSS, de 23 de março de 2020**. 2020b. Disponível em: https://www.ieprev.com.br/assets/docs/PORTARIA_CONJUNTA_3DIRATDIRBENINSS.pdf. Acesso em: 19 jun. 2024.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **Saiba tudo sobre o Meu INSS**. 20 set. 2017. Disponível em: https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/meu-inss/meu-inss. Acesso em: 20 set. 2023.

CAVALCANTE, P. L. C.; CUNHA, B. Q. É preciso inovar no governo, mas por quê? In: CAVALCANTE, P.; CAMÕES, M.; CUNHA, B.; WILLBER, S. (orgs). **Inovação no setor público**: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: Enap/Ipea, 2017.

CAVALCANTE, P. L. C.; CAMÕES, M. R. D. S. Inovação pública no Brasil: uma visão geral de seus tipos, resultados e indutores. In: CAVALCANTE, P. et al. (orgs). **Inovação no setor público**: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: Enap/Ipea, 2017.

COUTINHO, E. D.; DE FREITAS, A. S. O valor público construído por meio da plataforma digital Meu INSS. **Revista FSA**, v. 19, n. 12, dez. 2022. Disponível em: http://www4.unifsa.com.br/revista/index.php/fsa/article/view/2621. Acesso em: 19 jun. 2024.

DJELLAL, F.; GALLOUJ, F.; MILES, I. Duas décadas de pesquisa sobre inovações em serviços: qual o lugar dos serviços públicos? In: CAVALCANTE, P. et al. (orgs). **Inovação no setor público**: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: Enap/Ipea, 2017.

LAGO, M. A. C.; PAIVA SALES, J. DE. Campanha Meu INSS na TV: impacto e importância da campanha veiculada em TVs no estado da Paraíba, sobre a demanda e utilização da ferramenta Meu INSS. **Revista de Estudos e Pesquisas Avançadas do Terceiro Setor**, v. 9, n. 1, p. 190-203, 2022.

LLOYD, P. R. W.; WIVALDO, J. N. S. Meu INSS: inclusão ou exclusão. In: DORIA, A. L. N. **Assistência social em foco**. São Cristóvão (SE): André Dória Consultoria, 2019, p. 14-24.

MARQUES, A.; CRUZ, H DA.; GONÇALVES, A. A nova plataforma digital do "Meu INSS" e as dificuldades de acesso do segurado da previdência social. **Direito Sem Fronteiras**, v. 2, n. 4, p. 85-93, 2018.

MAZZUCATO, M. The Entrepreneurial State: debunking private vs. public sector myths. London: **Anthem Press**, 2013.

MENDES, B. L.; COSTA, J. R. C.; SILVA, G. F. DA. 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.

MONTEIRO, L. F. Desafios para a transformação digital no setor público brasileiro. **Revista do TCU**, n. 145, p. 4-8, 2020.

POLLITT, C. Innovation in the public sector: an introductory overview. **Innovation in the public sector: Linking capacity and leadership**, p. 35-43, 2011.

SILVA, D. R. F.; LUISATTO, F. O.; MACEDO, V. DOS S. Usabilidade da plataforma mobile da previdência social para idosos: estudo de caso INSS. **Revista Processando o Saber**, n. 14, p. 107-117, 2022.

VASCONCELOS, M. S. **INSS Digital no agreste paraibano**: benefícios e trabalho cooperativo para entidades parceiras. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal da Paraíba. 2019. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/17501?locale=pt_BR. Acesso em: 19 jun. 2024.

VIEIRA, J. E. C. **Desafios da adoção de TIC por idosos para a realização de autosserviço**: um estudo sobre a adoção da plataforma meu INSS. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração). Universidade de Brasília. Brasília, 2021. Disponível em: https://bdm.unb.br/handle/10483/29864. Acesso em: 19 jun. 2024.

## AUTORES

### BRUNO MARCEL ALCÂNTARA

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 do Seguro Social (INSS). E-mail: bruno.alcantara@inss.gov.br

### CAIO MAIA FIGUEIREDO

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 do Seguro Social (INSS). E-mail: caio.figueiredo@inss.gov.br

### CHRISTIANE DO ESPÍRITO SANTO XAVIER

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

### JOSELITO RODRIGUES DE FREITAS

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

## CONTRIBUIÇÃO DO AUTORES

BRUNO ALCÂNTARA: Administração de projeto (Igual); Curadoria de dados (Igual); Análise formal (Igual); Validação (Igual); Visualização (Igual); Escrita - rascunho original (Igual); Escrita - revisão e edição (Igual).

CAIO MAIA FIGUEIREDO: Administração de projeto (Igual); Curadoria de dados (Igual); Análise formal (Igual); Validação (Igual); Visualização (Igual); Escrita - rascunho original (Igual); Escrita - revisão e edição (Igual).

CHRISTIANE DO ESPÍRITO SANTO XAVIER: Administração de projeto (Igual); Curadoria de dados (Igual); Análise formal (Igual); Validação (Igual); Visualização (Igual); Escrita - rascunho original (Igual); Escrita - revisão e edição (Igual).

JOSELITO RODRIGUES DE FREITAS: Administração de projeto (Igual); Curadoria de dados (Igual); Análise formal (Igual); Validação (Igual); Visualização (Igual); 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.