



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

FERNANDO DIAS DE MOURA

**CARTA DE SERVIÇOS: um estudo sobre o cumprimento
dos compromissos com o atendimento no INSS.**

Brasília – DF

2011

FERNANDO DIAS DE MOURA

**CARTA DE SERVIÇOS: um estudo sobre o cumprimento
dos compromissos com o atendimento no INSS.**

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Fábio Jacinto
Barreto de Souza

Brasília – DF

2011

Moura, Fernando Dias de.

Carta de Servicos: Um Estudo Sobre o Cumprimento dos Compromissos com o Atendimento / Fernando Dias de Moura. – Brasília, 2011.

55 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2011.

Orientador: Prof. Fábio Jacinto Barreto de Souza, Departamento de Administração.

1. Carta de Serviços. 2. Compromissos com o Atendimento. 3. Instituto Nacional da Seguridade Social. I. Título.

FERNANDO DIAS DE MOURA

**CARTA DE SERVIÇOS: um estudo sobre o cumprimento
dos compromissos com o atendimento no INSS.**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do
aluno

Fernando Dias de Moura

Especialista, Fábio Jacinto Barreto de Souza
Professor-Orientador

Doutora, Suylan de Almeida Midlej e
Silva,
Professor-Examinador

Mestre, João Batista Diniz Leite
Professor-Examinador

Brasília, 23 de Novembro de 2011

Á Jesus, razão da minha vida, e aos meus pais, que me possibilitaram chegar até aqui.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pois sem Ele nada seria possível, à minha família que me apoiou em todos os momentos de dificuldades, à minha namorada que me acompanhou e ajudou em momentos cruciais, aos meus amigos e colegas que me deram apoio e ânimo nessa jornada, ao professor orientador que foi de grande ajuda para a composição do trabalho, e ao INSS pela oportunidade dada de realizar a pesquisa de campo.

“Em uma sociedade moderna, a geração de riqueza não aumenta porque as pessoas trabalham mais, mas porque trabalham de forma mais inteligente.”
(JAMES MARTIM)

RESUMO

O presente trabalho, realizado sobre a temática da percepção dos empregados sobre a implementação da Carta de Serviços no Instituto Nacional da Seguridade Social, por meio de revisão bibliográfica, documental e pesquisa de campo, buscou identificar a percepção dos funcionários sobre o cumprimento dos compromissos com o atendimento aliado à Carta de Serviços. Foram entrevistados 8 funcionários responsáveis pelo atendimento, direto e indireto, aos cidadãos, com base no referencial teórico e com o apoio da análise de conteúdo, identificou-se a importância da Carta de Serviços aos contribuintes e ao INSS, a qual se pôde observar os principais benefícios e dificuldades dessa ferramenta. Verificou-se também, a percepção dos funcionários sobre o cumprimento dos compromissos com o atendimento firmados na Carta de Serviços do INSS, observando se há efetividade daqueles compromissos e as principais medidas adotadas pelo INSS para o cumprimento dos compromissos firmados, constadas nas semelhanças e diferenças encontradas nos discursos dos entrevistados.

Palavras-chave: 1. Carta de Serviços. 2. Compromisso com o Atendimento 3. INSS

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Princípios fundamentais 2.1	21
--	----

LISTA DE QUADROS

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APS – Agências da Previdência Social

Consad

GesPública – Programa Nacional de Desburocratização e Gestão Pública

INSS – Instituto Nacional da Seguridade Social

MPOG – Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão

Seges

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	13
1.1 Contextualização.....	13
1.2 Formulação do problema.....	16
1.3 Objetivo Geral.....	17
1.4 Objetivo Específico.....	18
1.5 Justificativa.....	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	20
2.1 Carta de Serviços.....	20
2.1.1 Definição.....	20
2.1.2 Premissas.....	22
2.1.3 Finalidade da Carta de Serviços.....	23
2.1.4 Benefícios da Carta de Serviços.....	24
2.2 Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização.....	25
2.2.1 Desburocratização.....	25
2.2.2 Objetivos e conceitos do programa.....	26
2.2.3 Principais características.....	27
2.2.4 Gestão do Atendimento/Gespública.....	28
3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	29
3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa.....	29
3.2 Caracterização da organização.....	30
3.3 Participantes do estudo.....	31
3.4 Instrumento de pesquisa.....	33
3.5 Procedimentos de coleta de dados.....	33
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	35
4.1 Percepção sobre a Carta de Serviços.....	35
4.2 Percepção sobre os Compromissos com o Atendimento.....	39

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	44
REFERÊNCIAS.....	48
APÊNDICES.....	52
ANEXOS.....	53

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo é dividido em cinco partes, dentre elas, contextualização, objetivos geral e específicos, justificativa e formulação do problema.

1.1 Contextualização

A sociedade atual, diante das constantes transformações nos campos econômico, social e político, está marcada pela chamada era do conhecimento. Deve-se dizer que mudanças sempre existiram, porém o que difere é a velocidade com que elas estão ocorrendo. Torna-se quase impossível estar atualizado diante de tudo o que é disponibilizado pelos diversos meios de comunicação e pelos órgãos oficiais. E diante de maior quantidade de informação, as organizações se tornam mais complexas. A Administração Pública não foge a essa regra, estando obrigada a se conectar com a realidade contemporânea. Assim, é importante que as informações estejam à disposição de todos os gestores públicos, pois, de posse delas — principalmente das que lhes são essenciais, estes tornarão mais útil o conhecimento que dispõem para administrar (PACHECO, 2008, p. 5).

A complexidade das sociedades forçou os servidores públicos a desenvolverem novos modelos de gestão, pois aumentaram as atribuições dos governos, a diversidade de suas ações e as demandas pelos seus serviços. Além disso, houve um maior esclarecimento da população com a maior facilidade de acesso às informações. Dessa forma, o modelo tradicional e hierárquico de governo simplesmente não atende mais as demandas dos tempos complexos e em rápida transformação (GOLDSMITH; EGGERS, 2006).

Quintela (2006) relata que a globalização provocou uma demanda de busca da qualidade, que hoje não se restringe ao setor privado. Uma das discussões mais atuais nos circuitos acadêmicos é justamente a questão da nova gestão pública. Hoje já não existe espaço para o exercício da governança desprovido de um referencial de busca da qualidade. O setor público tem que cumprir a tarefa de desenvolver de forma excelente o seu papel encontrando o seu próprio modelo de qualidade, com características próprias, não necessariamente copiando o modelo da

iniciativa privada. É possível ter uma gestão governamental moderna, dinâmica, empreendedora, tecnologicamente avançada, transparente, competente.

A Gestão Pública não foge a essa nova demanda, sendo obrigada a se conectar com essa realidade. E no Brasil o processo de implementação de sistemas de Qualidade na Gestão Pública já vem acontecendo desde a década de 1990, o qual vem desenvolvendo ações que visam estimular as organizações públicas para uma administração focada no cidadão e não somente preocupada com os seus processos internos (DANTAS, 2008, p. 7).

Por outro lado, a sociedade exige, cada vez mais, transparência e eficiência na gestão pública. O que significa disponibilizar informações, claras, detalhadas e objetivas, sobre as ações administrativas, que permita o acompanhamento direto da gestão pelo cidadão, o chamado controle social. Para obter maior eficácia e eficiência nos serviços, os gestores públicos absorvem do setor privado instrumentos e técnicas de administração que estão sendo utilizadas com sucesso nas organizações (FERREIRA, 2006, p. 128).

Segundo Ferreira (2006, p. 130), a aplicação de um modelo de Qualidade inserido na Administração Pública só traz benefícios tantos aos órgãos públicos quanto à sociedade com um todo, dentre suas vantagens pode-se citar: a conquista de melhorias nos processos, o aumento da produtividade, a eliminação de improvisações, a redução da taxa de erros, a redução de retrabalho e perdas e a redução de custos.

Assim, em Brasil (2007), a evolução da administração pública atual sinaliza que o momento é crucial para investir cada vez mais na excelência em gestão. Um dos grandes desafios é a proposição de iniciativas inovadoras que orientem a ação do Estado para resultados, tendo como foco as ações finalísticas direcionadas ao cidadão. Várias iniciativas que facilitam a vida em sociedade já foram colocadas em prática, ainda que de forma isolada, e outras estão em fase adiantada de formulação. Contudo, simplificar a vida do cidadão tem sido um tema de discussão forte na busca da melhoria da máquina pública, porém, necessita-se ainda superar alguns obstáculos, como por exemplo, elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos, estimular a participação dos cidadãos no processo de melhoria do atendimento prestado pelas organizações por meio da indução ao controle social e

tornar os cidadãos mais exigentes em relação aos serviços públicos a que têm direito.

A fim de aumentar a eficiência dos serviços prestados aos cidadãos, em Junho de 2000, o Governo Federal publicou o Decreto nº 3.507, datado de 13 de Junho de 2000, que tratava do estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional que atendem diretamente aos cidadãos. Assim, as organizações públicas passaram a estabelecer os padrões de qualidade adequados, assegurando a sua divulgação e avaliação periódica de acordo com as diretrizes normativas do Decreto.

A partir desse Decreto, foi institucionalizado o Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão para garantir a participação das organizações que atendem diretamente ao cidadão. Deu-se início a um processo permanente de melhoria da qualidade no atendimento prestado ao cidadão, pois, ao estabelecer e divulgar padrões de qualidade, as organizações se comprometeram com a excelência do atendimento, tornando-o cada vez mais acessível à população. A Carta de Serviços resgata algumas ações desenvolvidas pelas organizações públicas no Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, com uma nova formatação e metodologia de aplicação.

Após esta etapa, ressalta-se que no Brasil (2009, c, p. 9) ficou claro que garantir uma gestão pública para resultados com foco no cidadão é uma ação que tem que ser incorporada à cultura do setor público e reconhecida pelo cidadão. Consoante a isto, por recomendação do Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão 2009, decretou-se como o Ano Nacional da Gestão Pública. A Secretaria de Gestão - Seges e o Conselho Nacional de Secretários Estaduais de Administração - Consad firmaram compromissos objetivando a consolidação da gestão pública. Tais compromissos foram registrados em documento denominado Carta de Brasília a qual expressa diretrizes e as principais preocupações que devem orientar as estratégias e as ações para modernizar a gestão pública.

Assim, conforme Brasil (2009, c, p. 9), para cumprir os compromissos firmados na Carta de Brasília, foi elaborada a Agenda Nacional da Gestão Pública, no qual, um dos objetivos prioritários é melhorar e simplificar o atendimento aos cidadãos. Para

tanto, diversas medidas foram colocadas em prática entre elas, a publicação do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, “que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências”. Segundo o Art. 11 do referido Decreto, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar a Carta de Serviços, no âmbito de sua esfera de competência.

1.2 Formulação do problema

A Carta de Serviços foi implementada pelo INSS com o objetivo de dar mais visibilidade e transparência aos serviços e canais de atendimento do INSS e servirá para que todos os cidadãos e cidadãs possam conhecer os critérios de acesso aos benefícios previdenciários.

E com o objetivo de prestar um melhor serviço aos cidadãos brasileiros, o INSS firmou alguns compromissos de atendimento, dentre eles:

- Concluir os requerimentos iniciais de benefícios previdenciários no prazo médio de até 45 dias. Nos casos em que o cadastro e todas as informações sobre o histórico profissional do trabalhador estiverem devidamente comprovados, o benefício será concluído no ato do atendimento.
- Manter o atendimento ao público de segunda a sexta-feira por um período de até 10 horas ininterruptas, de acordo com as peculiaridades locais.
- Avisar, por correspondência, ao segurado que alcança as condições para aposentadoria por idade.
- Garantir o pagamento dos benefícios a partir da data do agendamento, observados todos os requisitos exigidos pela legislação.
- Garantir agilidade no atendimento ao cidadão, em horário previamente agendado, obedecidos os prazos previstos para cada serviço.
- Garantir pontualidade no pagamento dos benefícios previdenciários.

- Garantir atendimento preferencial a gestantes, lactantes (ou seus acompanhantes), pessoas idosas, com deficiências ou amparadas por dispositivos legais específicos.
- Garantir agendamento automático de Perícia Médica, após o requerimento do auxílio-doença.
- Atenuar os efeitos da incapacidade laboral por meio de programas de reabilitação profissional.
- Garantir o empenho dos servidores do INSS no auxílio ao cidadão em suas necessidades, orientando-o e prestando atendimento com respeito e cortesia.
- Garantir aos segurados o atendimento e todos os direitos previdenciários, mesmo quando os sistemas automatizados estiverem inoperantes, por meio do protocolo de benefícios de forma manual ou remarcação do atendimento.
- Manter as unidades de atendimento com identificação visual padrão e preparadas de acordo com as normas de acessibilidade, segurança e limpeza.

Utilizando-se por base os objetivos da Carta de Serviço e os compromissos de atendimento propostos, foi formulada a seguinte pergunta: os compromissos de atendimento oferecidos pela Carta de Serviços do INSS aos cidadãos estão sendo cumpridos?

1.3 Objetivo Geral

Analisar a percepção dos funcionários da agência da Previdência Social sobre o cumprimento dos compromissos da Carta de Serviços do INSS

1.4 Objetivos Específicos

De acordo com Roesch (1999), os objetivos específicos operacionalizam a forma como se pretende atingir um objetivo. Desta forma, com base no objetivo geral do trabalho e das questões de estudo propostas, apresentam-se aqui os objetivos específicos:

- Avaliar a percepção dos funcionários do INSS sobre a Carta de Serviços implementada por esse instituto.
- Avaliar a percepção dos funcionários do INSS se há efetividade dos compromissos com o atendimento firmados e divulgados na Carta de Serviços da Instituição.
- Avaliar a percepção dos funcionários do INSS sobre quais são as principais medidas que estão sendo adotadas para o cumprimento dos compromissos com o atendimento.

1.5 Justificativa

A finalidade da Previdência Social é assegurar aos beneficiários meios indispensáveis da manutenção, por motivo de incapacidade, idade avançada, tempo de serviço, desemprego involuntário, encargos de família e reclusão ou morte daqueles que dependiam economicamente, ou seja, é a proteção social do cidadão diante de riscos previsíveis durante a sua vida.

Assim, com o objetivo de dar mais visibilidade e transparência aos serviços e canais de atendimento oferecidos aos cidadãos e fazer com que esses possam conhecer os critérios de acesso aos benefícios previdenciários, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), implementou a Carta de Serviços e definiu alguns Compromissos com o atendimento a fim de prestar o melhor serviço aos cidadãos brasileiros.

Contudo, muitas medidas previstas pelos órgãos públicos não são eficazes, ou seja, às vezes ocorre uma disparidade sobre o que é proposto e o que é aplicado. Com o objetivo de analisar se os Compromissos com o atendimento estão sendo cumpridos, esta pesquisa está sendo proposta.

O resultado da pesquisa se propõe a mostrar como tem sido realizado o atendimento oferecido aos cidadãos. Do ponto de vista acadêmico, este trabalho pretende apresentar a visão dos funcionários sobre a implementação da Carta de Serviços e sobre o cumprimento dos compromissos oferecidos pelo INSS. Ademais, o estudo servirá de base para àqueles que desejarem desenvolver pesquisas futuras sobre o assunto.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Carta de Serviços

2.1.1 Definição

A Carta de Serviços foi criada pelo Governo Federal, por meio do Decreto nº 6.332, de 11 de Agosto de 2009, no qual regulamenta que qualquer órgão e entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal que presta serviços diretamente ao cidadão deve implementá-la, para simplificar o atendimento ao público. Além disso, a Carta de Serviços busca ampliar o entendimento do cidadão sobre os serviços prestados por órgãos e entidades da administração pública

Segundo o documento, Brasil (2009, d, p. 10), a carta de serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos. A sua prática gera um processo de transformação da organização no qual necessita do acompanhamento de alguns princípios fundamentais, que são eles:

Participação e Comprometimento de todas as pessoas que integram a organização – A participação e o comprometimento de todas as pessoas que integram a organização são fundamentais para a elaboração da Carta e para a prestação de serviços que irão impactar de forma positiva sobre o cidadão. A Alta Administração da organização, também, tem um papel importante, pois, além de estar comprometida com a melhoria do atendimento prestado ao cidadão, é responsável pela aprovação dos recursos necessários à implementação da Carta de Serviços.

Informação e Transparência - A organização deve colocar à disposição do cidadão todas as informações relacionadas aos serviços por ela prestados explicitando como acessá-los, como eles serão prestados, quem são os responsáveis pela prestação de cada um dos serviços e os meios pelos quais o cidadão poderá emitir sugestões para a melhoria desses serviços.

Aprendizagem - O aprendizado deve ser internalizado por todos os atores da organização, tornando-se parte do trabalho diário em qualquer atividade, seja na busca de inovações ou na motivação das pessoas pela própria satisfação de executarem suas atividades sempre da melhor maneira possível. É um princípio transversal a toda a organização.

Participação do Cidadão – Os direitos civis e sociais do cidadão, como liberdade de expressão, religião e movimentação, condições de saúde, educação, trabalho, condições de vida e de assistências em situações de risco social, estão assegurados na Constituição Federal de 1988. Nesse sentido, as organizações públicas devem estimular a participação efetiva do cidadão na avaliação dos serviços oferecidos, criando canais de comunicação para que ele possa reclamar quando não estiver satisfeito com os serviços prestados e sugerir melhorias na prestação destes serviços. BRASIL (2009, d, p. 11)

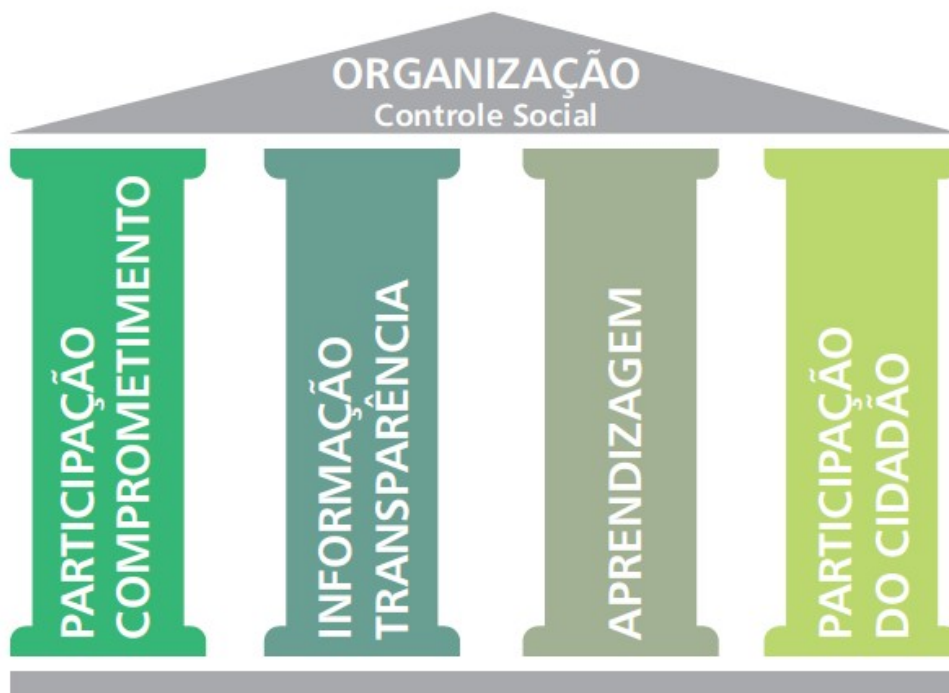


Figura 2.1: Princípios fundamentais
 Fonte: BRASIL (2009, d).

2.1.2 Premissas

Brasil (2009, d, p. 11) descreve que esses princípios acima citados têm como premissas:

- Foco no cidadão – O Setor Público tem o dever de atender às necessidades do cidadão. Nesse sentido, é necessário saber quais as suas necessidades e expectativas para que as organizações públicas possam orientar seus processos de trabalho e capacitar a força de trabalho de forma a satisfazer essas necessidades e atender as expectativas. O que significa o resgate da esfera pública como instrumento do exercício da cidadania, onde qualquer esforço de reforma deve ter como objetivo principal a melhoria na qualidade da prestação dos serviços público e a possibilidade de aprendizado social de cidadania.

Para Bresser-Pereira (1998, p. 122) a visão do cidadão como um cliente significa apenas dedicar-lhe a atenção e o respeito que ele não tem nas práticas da administração pública burocrática, voltada para seu próprio poder.

Assim, a orientação para o cliente constitui atender às suas necessidades e respeitá-lo, sem excluí-lo do seu direito de participar nas tomadas de decisão de políticas públicas. Dentro dessa expectativa, as organizações públicas modificam seu comportamento quando direcionam seus esforços para seus clientes. Elas se tornam mais eficientes e preocupadas com a qualidade dos serviços a serem entregues ao público, ao ponto de não somente satisfazer às expectativas dos clientes como também buscar superá-las.

Além disso, assegura Bresser-Pereira (1998, p. 118), que isso faz com que a cidadania assuma uma importância infinitamente maior no setor público, onde o cidadão-cliente é um cidadão-cidadão, um cidadão pleno, que é o objeto dos serviços públicos e também seu sujeito, na medida em que se torna partícipe na formação das políticas públicas e na avaliação dos resultados.

- Indução do controle social - Entenda-se Controle Social como a disponibilização de condições para que os cidadãos e a sociedade possam cobrar do Estado a implementação e a otimização contínua desses serviços.

Dessa forma, a Administração Pública reconhece que a participação do cidadão é imprescindível para o aprimoramento dos serviços públicos, conseqüentemente, o cidadão sente-se estimulado a manifestar a sua opinião, exercendo o papel de guardião de seus direitos, ou seja, o controle social deve ser visto como uma conquista da sociedade civil, entendido como um instrumento e uma expressão da democracia. E os meios de controle social têm como pilar a fiscalização das ações públicas, mas o seu papel é muito mais amplo. Visam, sobretudo, a indicar caminhos, propor idéias e promover a participação efetiva da comunidade nas decisões de cunho público.

2.1.3 Finalidade da Carta de Serviços

Brasil (2009, d, p.12) aduz algumas finalidades da carta de serviços que são elas:

- Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade.
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia.
- Garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

2.1.4 Benefícios da Carta de Serviços

As organizações públicas estarão adequando a atuação do setor público às expectativas dos cidadãos ao adotar a Carta de Serviços.

Os benefícios gerados pela Carta de serviços refletem-se para o cidadão, no qual passa a conhecer os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar a organização, para a sociedade, a qual passa a ter maior credibilidade em relação à Administração Pública e maior visibilidade dos serviços públicos, e para a organização que implementar a Carta, pois com a prática da elaboração daquela, a organização legitima a sua imagem perante a sociedade e restabelece a confiança dos cidadãos por meio de uma gestão transparente.

2.2 O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - Gespública

2.2.1 Desburocratização

A administração burocrática clássica foi implantada no Brasil, segundo Bresser Pereira (2002), em 1936, com a reforma promovida por Maurício Nabuco e Luiz Simões Lopes. No início da década de 1970, surgiu a Secretaria de Modernização, com o objetivo de modernizar a administração pública. Em 1980, foi registrada uma nova reforma, mas dessa vez foi a de reformar a burocracia e orientá-la para uma administração pública gerencial. Com esse intuito foi criado o Ministério de Desburocratização e do Programa Nacional de Desburocratização.

Contudo, no Brasil, predomina como sentido comum da palavra desburocratização apenas a simplificação de métodos de trabalho, a eliminação de papelório, e a redução das etapas que os cidadãos têm que percorrer quando recorrem à Administração Pública.

Ao mesmo tempo, o atendimento total ou parcial das demandas, traduzidas pelos governos em políticas públicas é o resultado esperado pela sociedade para o setor público. Portanto, a eficiência e a eficácia estão diretamente ligadas à capacidade de produzir mais e melhores resultados para o cidadão, com a melhoria de sua qualidade de vida.

Infelizmente, os encargos burocráticos no Brasil comprometem, também, a competitividade do país, por exemplo, ao impor excessivas formalidades, com os elevados prazos exigidos para a abertura e fechamento de empresas. Além do mais, o relacionamento do Estado Brasileiro com os cidadãos em geral tem sido marcado pelo excesso de burocracia, o que tem por consequência a redução da confiança nos serviços prestados pela Administração Pública à população e que impõe dificuldades às suas vidas cotidianas, ao exercício dos seus direitos e ao cumprimento das suas obrigações.

Em uma tentativa de diminuir os problemas de eficiência como o excesso de burocracia, percebidos pela sociedade brasileira, o MPOG instituiu o Programa

GesPública. Além do mais, a desburocratização no serviço público é um ponto desafiador e ousado, que também é apresentado pelo GesPública, pois implica em pensar em um serviço público voltado ao resultado e não ao processo, como ocorre nos dias atuais em praticamente todo o setor público.

2.2.2 Objetivos e conceitos do programa

O Programa Nacional de Desburocratização e Gestão Pública – GesPública, foi instituído em 2005 por meio do Decreto nº. 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do país, e é resultado da evolução histórica de um conjunto de iniciativas do Governo Federal voltadas a estimular a excelência em seus processos de gestão sendo resultado da fusão do Programa de Qualidade no Serviço Público e do Programa Nacional de Desburocratização, e tem como principal característica a avaliação com foco em resultados. Sua missão é “contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País” (BRASIL, 2005).

Portanto, observa-se no Brasil (2009, c), o GesPública foi desenvolvido para incentivar órgãos públicos a aprimorem a qualidade de seus serviços ao implementarem novos sistemas de gestão, participando de um processo de auto-avaliação com premiações para as melhores práticas gerenciais voltadas à qualidade dos serviços aos cidadãos. O programa reveste-se de elevada importância ao perceber que a burocracia excessiva ainda é responsável por grandes entraves na Administração Pública no Brasil. Além disso, o programa tem como visão consolidar na administração pública a cultura de gestão voltada ao interesse do cidadão e por meio da aplicação de instrumentos e abordagens gerenciais, visa aos seguintes objetivos específicos:

- “I - eliminar o déficit institucional, visando ao integral atendimento das competências constitucionais do Poder Executivo Federal;
- II - promover a governança, aumentando a capacidade de formulação, implementação e avaliação das políticas públicas;

- III - promover a eficiência, por meio de melhor aproveitamento dos recursos, relativamente aos resultados da ação pública;
 - IV - assegurar a eficácia e efetividade da ação governamental, promovendo a adequação entre meios, ações, impactos e resultados; e
 - V - promover a gestão democrática, participativa, transparente e ética.”
- (BRASIL, 2005).

Contudo, deve se ressaltar que o programa é uma política formulada a partir da premissa de que a gestão de órgãos e entidades públicos pode ser excelente, orientada para o cidadão, e deve desenvolver-se com base nos princípios constitucionais da impessoalidade, da legalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência.

Devido a generalidade na aplicação do programa, no ponto que a base conceitual e os instrumentos do GesPública não estão limitados a um objeto específico a ser gerenciado, este foi demandado por órgãos e entidades públicos não pertencentes ao Poder Executivo.

Assim, o GesPública está priorizando as iniciativas relacionadas ao atendimento ao cidadão, tais como, disseminação da Carta de Serviço, o incentivo a realização de pesquisas de satisfação, o desenvolvimento de estudos, guias e eventos para as centrais de atendimento integrado, merecendo destaque a publicação do Decreto 6932/2009, de Simplificação do Atendimento ao cidadão (BRASIL, 2009, b).

2.2.3 Principais características

Brasil (2007, p. 5) afirma que as principais características dessa política de gestão pública são:

- Ser essencialmente pública: entende-se que a gestão de órgãos e entidades públicos pode e deve ser excelente e que a qualidade da gestão pública tem que ser orientada para o cidadão;
- Estar focada em resultados para o cidadão: deve-se colocar a gestão pública a serviço do resultado dirigido ao cidadão, entendendo-se por resultado para o setor público o atendimento total ou parcial das demandas da sociedade traduzidas pelos governos em políticas públicas;

- Ser federativa: o GesPública atua junto às organizações públicas federais, estaduais, municipais, do legislativo e do judiciário, transcendendo, portanto, ao Executivo Federal. Essa dimensão federativa viabilizou, inclusive, que órgãos de outros poderes e esferas de governo assumissem a coordenação regional do Programa.

2.2.4 Gestão do atendimento/GesPública

A Gestão do Atendimento é um conjunto de práticas de planejamento, direção e controle que visam agregar valor aos serviços públicos prestados aos cidadãos e à sociedade.

A atuação direta do Gespública na melhoria da gestão do atendimento decorre do reconhecimento do Programa da importância do relacionamento do Estado com o cidadão. A ação pública se concretiza e se legitima pela prestação de bom atendimento aos cidadãos (BRASIL, 2007, pg.40).

Neste campo, a atuação do GesPública compreende ações de mobilização destinadas a melhorar o atendimento prestado aos cidadãos, principalmente por meio de capacitação e apoio técnico para o estabelecimento, divulgação e avaliação de Cartas de Serviço e para realização sistemática de pesquisas de satisfação dos usuários de serviços públicos e por meio de sensibilização e apoio técnico para a implementação de Centrais de Atendimento Integrado (BRASIL, 2007, pg.40).

A gestão do atendimento compreende três ações, que são elas, mobilização e apoio técnico para a elaboração, implantação e divulgação de Cartas de Serviços ao Cidadão, aplicação de pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços públicos e mobilização nacional para implementação de centrais de atendimento integrado

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Metodologia é um conjunto de métodos de caminhos percorridos na busca do conhecimento (SEVERINO,2002).

Além disso, Vergara (2005) destaca que método é um caminho, uma forma, uma lógica de pensamentos. E para Lakatos e Marconi (1991), pesquisa é um procedimento refletivo sistemático controlado e crítico, que permitem descobrir novos fatos de dados, relações ou leis em qualquer campo de conhecimento.

2.3 Tipo e descrição geral da pesquisa

Segundo Gil (2002), a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então estabelecimentos de relações entre variáveis.

Para Vergara (2005), a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

Portanto, esta pesquisa classifica-se como descritiva, haja vista que buscará descrever o nível de atendimento dos funcionários da Previdência Social e demonstrar de acordo com as percepções dos funcionários, se os compromissos de atendimento oferecidos pela Carta de Serviços da Previdência estão sendo cumpridos.

Gil (2002) explica que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em materiais já elaborados, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

Lakatos e Marconi (1991) destacam que a pesquisa bibliográfica procura explicar um assunto a partir de referências teóricas as quais já foram publicadas.

Para Vergara (2005) é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicados em livros, revistas, jornais, rede eletrônicas, material acessível ao público em geral.

Esta pesquisa classifica-se como bibliográfica, documental e de campo. Bibliográfica, pois será utilizado material acessível ao público em geral como artigos, livros e redes eletrônicas sobre os seguintes assuntos: Carta de Serviços e GesPública. Documental, uma vez que as informações serão coletadas a partir dos documentos existentes que não foram analisados, como por exemplo, arquivo público e relatórios de pesquisa. E de campo, porque serão aplicadas entrevistas junto aos funcionários do INSS.

A respeito da natureza das variáveis, é do tipo qualitativa, uma vez que a entrevista será utilizada como instrumento para levantar dados primários da organização, por se considerar um dos instrumentos mais decisivo para estudar os processos e produtos no qual está interessado o pesquisador qualitativo. (TRIVIÑOS, 1987)

2.4 Caracterização da organização, setor ou área

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), é uma autarquia que atua para garantir a renda do trabalhador e de sua família nos momentos de incapacidade laborativa ocasionada por doença, acidente, gravidez, prisão, velhice e morte. A missão do INSS é “Garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com objetivo de promover o bem-estar social”.

Compete ao INSS reconhecer os direitos e promover todos os meios para que os trabalhadores tenham acesso aos benefícios previdenciários, e todo cidadão e toda cidadã, a partir de 16 anos de idade, que contribui mensalmente com a Previdência Social é chamado segurado ou segurada e tem direito aos benefícios e serviços oferecidos pelo INSS.

Atualmente, o Instituto está presente em quase mil municípios brasileiros, numa rede de atendimento ao público da Previdência Social é composta por unidades de

atendimento fixas e móveis. Atualmente são 1.209 Agências da Previdência Social e, entre essas, 10 são APS Benefícios por Incapacidade, 17 APS Demandas Judiciais e 68 unidades móveis (PREVMóvel), sendo 64 carros e 04 barcos – estrutura sustentada por 40 mil servidores públicos que atendem mais de 4 milhões de pessoas todos os meses.

As Agências da Previdência Social (APS) são responsáveis pela inscrição do contribuinte, para fins de recolhimento, bem como pelo reconhecimento inicial, manutenção e revisão de direitos ao recebimento de benefícios previdenciários e ampliação do controle social.

O INSS está expandindo o número de unidades da rede. As novas agências estão sendo construídas de norte ao sul do país, em municípios com mais de 20 mil habitantes. Em breve, serão 1.840 unidades fixas, facilitando o acesso dos segurados aos serviços previdenciários. Em Brasília, o INSS conta com sete agências. Como objeto de estudo foi selecionado a agência do INSS localizada em Taguatinga/DF, devido ao grande fluxo de cidadãos.

Os operadores do 152, atendimento telefônico, atendem das 7 horas às 22 horas, de segunda-feira a sábado. Durante o horário de verão, das 8 horas às 23 horas, sempre pelo horário de Brasília. Nas agências, atendem das 8 horas às 18 horas. É possível acessar o atendimento eletrônico da Central durante 24 horas.

2.5 Participantes do estudo

As agências da Previdência Social são classificadas em agências tipo A,B e C, ou mesmo, 1,2,3, sendo a quantidade de serviços oferecidos e o número de atendimentos, como fator predominante nessa classificação. No DF, só existem duas agências tipo A, a de Taguatinga/DF e do Setor Comercial Sul/DF, porém a primeira agência possui maior heterogeneidade de contribuintes, devido à facilidade de acesso, transporte e à proximidade com outras Cidades Satélites, como por exemplo, Ceilândia/DF, Samambaia/DF, Brazlândia/DF, Recanto das Emas/DF. Assim, selecionou-se a agência de Taguatinga/DF.

Os participantes do estudo foram os funcionários da agência do INSS localizada em Taguatinga/DF. Como critério de seleção utilizou-se o fator - proximidade com o atendimento ao público - observando-se também a indicação da Gerente Executiva da agência, devido a limitação de funcionários que essa poderia disponibilizar à entrevista. Assim, foram selecionados 8 funcionários, abrangendo o atendimento direto e indireto ao público. Ressalta-se que não foi autorizada a gravação das entrevistas semi-estruturadas. No quadro a seguir se encontra o perfil dos entrevistados.

Ordem de aplicação	Função:	Tempo na função:	Formação completa:
Entrevistado 1:	Técnico de Seguro Social	26 anos	Superior
Entrevistado 2:	Técnico de Seguro Social	20 anos	Médio
Entrevistado 3:	Técnico de Seguro Social	27 anos	Médio
Entrevistado 4:	Técnico de Seguro Social	26 anos	Médio
Entrevistado 5:	Técnico de Seguro Social	24 anos	Médio
Entrevistado 6:	Técnico de Seguro Social	20 anos	Médio
Entrevistado 7:	Técnico de Seguro Social	27 anos	Superior
Entrevistado 8:	Técnico de Seguro Social	20 anos	Médio

Quadro 1: Perfil dos entrevistados

Fonte: Dados da pesquisa

2.6 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

O instrumento de pesquisa utilizado foi uma entrevista semi-estruturada, cujo roteiro estará em anexo na parte final do trabalho. Foram realizadas 7 perguntas, com o intuito de identificar as percepções de cada entrevistado a respeito da carta de serviço e do cumprimento dos compromissos citados na formulação do problema.

A formulação do roteiro de entrevista foi baseado no referencial teórico, que possibilitou identificar os aspectos mais relevantes a serem abordados na entrevista, que foram relatados mais adiante, contrastando-as com os objetivos da pesquisa.

Por fim, buscou-se nos aspectos abordados, a elaboração de cada pergunta, com vista a extrair respostas dos entrevistados que possibilitem, a partir de sua análise, cumprir os objetivos da pesquisa.

2.7 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Os dados foram coletados por meio da pesquisa bibliográfica, documental e de campo. Na pesquisa bibliográfica e documental, buscou-se a investigação dos conceitos, propósitos e objetivos a respeito da Carta de Serviços, além de sua efetividade e análise do cumprimento dos compromissos de atendimento, o que resultou em uma maior compreensão dos fatores que envolvem esses processos.

Para pesquisa de campo, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com os funcionários dos cargos indicados, que se constitui como um dos principais meios para realizar a coleta de dados (TRIVIÑOS, 1987). Assim, foi utilizado um roteiro de entrevista com a finalidade de abordar os seguintes aspectos:

- A visão sobre Carta de Serviços: o que é, para que serve e qual sua importância;

- A visão sobre os compromissos previstos na Carta de serviços do INSS: se sabem quais são os compromissos? E se estão sendo cumpridos? As principais dificuldades no cumprimento dos compromissos.
- Quais as principais medidas adotadas para o cumprimento dos compromissos?

Cabe ressaltar que, no início de cada entrevista, foi explicitado aos entrevistados os objetivos da pesquisa e a importância de sua colaboração, além da garantia de confiabilidade.

Para o tratamento dos dados, as entrevistas foram transcritas, porém não foi autorizado realizar gravações, e se buscou ser claro e objetivo, de maneira que a duração média com cada entrevista durasse aproximadamente 15 minutos, com uma duração total de 3 horas.

A análise de dados, em razão da própria natureza dos dados e do que se pretendeu analisar, foi realizada com o apoio do método de análise de conteúdo. A utilização desse método justifica-se, pois como diz (BARDIN, 1977, p.17 apud TRIVIÑOS, 1987, p. 159-160), “ele se presta para o estudo das motivações, atitudes, valores, crenças e tendências”, e é exatamente isso que se buscará extrair dos entrevistados para que se possibilite atingir os objetivos da pesquisa que envolvem a própria temática do trabalho.

E por fim, procurou-se verificar as semelhanças entre os pontos de vistas dos entrevistados, a fim de que se retirem conclusões gerais, no sentido de cumprir com os objetivos da pesquisa.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo apresenta a descrição dos resultados obtidos a partir das entrevistas realizadas com os empregados lotados na agência do INSS de Taguatinga/DF.

Para os resultados e discussão do trabalho, tomaram-se como base as informações coletadas pelas entrevistas semi-estruturadas, que abrangeram 8 responsáveis pelo atendimento, tanto direto como indireto, ao público.

Destaca-se que para fins deste estudo, utilizou-se a definição de percepção cunhada por Robbins (2005). Segundo o autor, percepção é “o processo pelo qual os indivíduos organizam e interpretam suas impressões sensoriais com a finalidade de dar sentido ao seu ambiente” (p.114). E categorizou-se as perguntas do roteiro de entrevistas em dois grupos, Carta de Serviços e cumprimento dos compromissos.

3.1 Percepção sobre a Carta de Serviços

Ao serem interrogados sobre o que entendem por Carta de Serviços, identificou-se conceitos distintos, com alguns entrevistados dando ênfase como um pacote de serviços, como pode ser observado na fala do Entrevistado 1: “são todos aqueles serviços oferecidos pela organização”, bem como nas seguintes afirmações:

A carta de serviços é um documento que informa a população sobre todos os serviços disponíveis de um órgão. (ENTREVISTADO 6).

São os serviços e os compromissos de uma organização, explicitados por um documento. (ENTREVISTADO 8).

E os outros, a considerando como uma carta que é enviada à população, como o Entrevistado 3 relata “(...) é como uma carta normal enviada pelo INSS aos contribuintes”, o Entrevistado 7 expõe que “era uma carta qualquer que informa o contribuinte, mas que agora está sendo informatizado”. E os Entrevistados 2,4,5 informaram que não possuíam conhecimento a respeito.

Verifica-se que não houve consenso a respeito da Carta de Serviços, observa-se, portanto, que predomina um entendimento limitado e distorcido, quando comparado com o conceito de Brasil (2009, d), apresentados no referencial teórico do trabalho.

Porém, mostrou-se a Carta de Serviços do INSS aos entrevistados, a fim de verificar se a limitação estava na nomenclatura ou no próprio conceito. E foi observado que o problema estava na nomenclatura, como o Entrevistado 2 diz que “eu não sabia que era assim que se chamava essa ferramenta, eu trabalho com isso todo dia!”, o Entrevistado 4 afirma que “essa documento têm facilitado muito o atendimento”, e o Entrevistado 5 relata que “(...) não conhecia essa nomenclatura...ah, são os serviços oferecidos pelo INSS”.

VISÃO SOBRE DEFINIÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS		
	Positiva	Negativa
Entrevistado 1:	“são todos aqueles serviços oferecidos pela organização”	
Entrevistado 2:		
Entrevistado 3:		“(...) é como uma carta normal enviada pelo INSS aos contribuintes”
Entrevistado 4:		
Entrevistado 5:		
Entrevistado 6:	“A carta de serviços é um documento que informa a população sobre todos os serviços disponíveis de um órgão”	
Entrevistado 7:		“É uma carta qualquer que informa o contribuinte, mas que agora está sendo informatizado”
Entrevistado 8:	“São os serviços e os compromissos de uma organização, explicitados por um documento”	

Quadro 2: Visão sobre definição da Carta de Serviços

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à importância da Carta de Serviços, seus benefícios e limitações, o Entrevistado 6 afirma que “a Carta de serviços facilitou muito o atendimento ao contribuinte, eles já chegam aqui sabendo quais os documentos precisam trazer, já sabe onde procurar, isso reduziu muito as filas de atendimento, tornou o atendimento mais ágil, além do que proporcionou uma troca mútua, um aprendizado muito grande”.

“(...) o principal benefício foi a diminuição das filas, o que ocasionou um maior conforto, confiança e maturidade para o segurado” (ENTREVISTADO 5); “(...) a Carta de Serviços facilitou muito o atendimento nas agências, porém ela não abrange todas as faixas sociais, não são todos que têm condição de olhar na internet a Carta de Serviços” (ENTREVISTADO 1); “(...) nossa, o atendimento melhorou muito nos últimos 4 anos, antes para marcar o atendimento era necessário pegar filas quilométricas, agora isso não é mais necessário, porém a Carta de Serviços deveria ser mais simples, deveria ter menos informações desnecessárias, o site é muito confuso” (ENTREVISTADO 8).

Pode-se observar que os benefícios gerados pela Carta de Serviços estão sendo cumpridos, que são eles, o cidadão passa a conhecer os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar a organização, para a sociedade, a qual passa a ter maior credibilidade em relação à Administração Pública, e para a organização que implementar a Carta, pois com a prática, a organização restabelece a confiança dos cidadãos. Além disso, destaca-se alguns princípios fundamentais citados no referencial teórico que são eles, Participação e Comprometimento de todas as pessoas que integram a organização, Aprendizagem. No entanto, é visível que o princípio da Informação e Transparência não está sendo observado pela Carta de Serviço conforme afirmou acima o Entrevistado 1 e 8.

VISÃO SOBRE BENEFÍCIOS E DIFICULDADES DA CARTA DE SERVIÇOS		
	Positiva	Negativa
Entrevistado 1:	“(…) a Carta de Serviços facilitou muito o atendimento nas agências,	“(…) ela não abrange todas as faixas sociais, não são todos que têm condição de olhar na internet a Carta de Serviços”
Entrevistado 2:	“Diminuição das filas”	
Entrevistado 3:	“Ajudou a alcançar as metas estabelecidas”	“(…) a DATAPREV monopoliza as informações”
Entrevistado 4:		
Entrevistado 5:	“(…) o principal benefício foi a diminuição das filas, o que ocasionou um maior conforto, confiança e maturidade para o segurado”	
Entrevistado 6:	“a Carta de serviços facilitou muito o atendimento ao contribuinte, eles já chegam aqui sabendo quais os documentos precisam trazer, já sabe onde procurar, isso reduziu muito as filas de atendimento, tornou o atendimento mais ágil, além do que proporcionou uma troca mútua, um aprendizado muito grande”	
Entrevistado 7:	“Acabou as filas enormes que davam voltas no quarteirão”	
Entrevistado 8:	“(…) nossa, o atendimento melhorou muito nos últimos 4 anos, antes para marcar o atendimento era necessário pegar filas quilométricas, agora isso não é mais necessário”	“(…)a Carta de Serviços deveria ser mais simples, deveria ter menos informações desnecessárias, o site é muito confuso”

Quadro 3: Visão sobre benefício e dificuldades da Carta de Serviços

Fonte: Dados da pesquisa

3.2 Percepção sobre os Compromissos com o Atendimento

3.2.1 Visão sobre compromissos com o atendimento

Quanto ao entendimento sobre compromissos com o atendimento, os entrevistados de uma maneira geral relataram um bom conhecimento sobre compromissos com o atendimento, o Entrevistado 3 afirma: “É a nossa legislação, são vários deveres que devemos seguir. E eu uso esses compromissos no meu dia-a-dia”. Destaca-se também, o relato do Entrevistado 6, “São metas a serem cumpridas, são todos os compromissos presentes na Carta de Serviços, o foco é sempre no cidadão, no contribuinte”

Por meio desses relatos, identifica-se que os compromissos estão inseridos na rotina dos funcionários, eles são direitos para o cidadão e deveres para os empregados do INSS, ressaltando-se nas seguintes falas:

“(…) temos que cumprir as metas impostas para nós, e essas são baseadas nos compromissos com o atendimento” (ENTREVISTADO 8); “ Devemos seguir os compromissos, o cidadão é o nosso cliente.” (ENTREVISTADO 2).

Assim, é possível identificar uma das principais características do Gespública e da Carta de Serviços citado no referencial teórico, que é a gestão pública focada em resultados para o cidadão, a qual é colocada a serviço do resultado dirigido ao cidadão, entendendo-se por resultado o atendimento total ou parcial das demandas da sociedade.

3.2.2 Visão sobre benefícios dos compromissos com o atendimento

Quando perguntado os benefícios gerados pelos compromissos com o atendimento, mais uma vez o foco no cidadão foi destacado, fato observado nos seguintes relatos:

“O maior beneficiado com certeza é o cidadão, agora o contribuinte tem a certeza que o seu benefício será concedido. Agora, o pagamento é pontual” (ENTREVISTADO 5); “Agora o atendimento nas agências e o pagamento do benefício é pontual, podem ocorrer algumas filas virtuais, mas a comodidade do contribuinte esperar em casa é bem maior” (ENTREVISTADO 7); “Pontualidade no pagamento, o atendimento está mais ágil, estamos nos empenhando mais para atender as necessidades dos contribuintes” (ENTREVISTADO 1).

Por outro lado, o Entrevistado 4 afirma: “ Todos foram beneficiados, tanto o INSS quanto os contribuintes, por um lado o Instituto deixou de pagar juros e correção devido ao atraso no pagamento do benefício, e por outro o cidadão recebe seu benefício no dia certo, aumentou a confiança dos cidadãos”.

Nota-se que os compromissos com o atendimento estão sendo buscados pelos funcionários, e que outra característica da Gespública e da Carta de Serviços está sendo cumprido, o ser essencialmente público, a qual a gestão de órgãos públicos pode e deve ser excelente e que a qualidade da gestão pública tem que ser orientada para o cidadão.

3.2.3 Visão sobre dificuldades para o cumprimento dos compromissos com o atendimento

Por fim, quando interrogados sobre a existência de dificuldades para o cumprimento dos compromissos com o atendimento, todos afirmaram haver algum tipo de dificuldade que atrapalha o cumprimento do compromisso. Segue alguns relatos:

“A marcação para perícia está demorando demais para ser marcada, isso prejudica a pontualidade na prestação do serviço” (ENTREVISTADO 2); “Quase todos os processos estão informatizados, e muitos servidores não querem se atualizar, muitas vezes, devido à proximidade da aposentadoria” (ENTREVISTADO 5); “A principal dificuldade é a falta de recursos, principalmente físico. A saída de emergência foi fechada para construção de novos consultórios para perícia” (ENTREVISTADO 1); “O agendamento já entra com o tempo de atraso de 30 dias, pois ocorre uma certa morosidade por parte dos representantes e os pesquisadores

não entregam os documentos dentro do prazo” (ENTREVISTADO 3); “Há muita divergência de informação, às vezes, uma informação é dada no 135 e na agência é outra” (ENTREVISTADO 4).

Por meio desses relatos, observa-se que falta investimento em capacitação de servidores e falta uma análise se os servidores que estão prestando informações relativas aos serviços oferecidos possuem habilidade e conhecimento da organização para fazer tal tarefa. Nota-se também uma dificuldade para concluir os requerimentos iniciais de benefícios previdenciários no prazo médio de até 45 dias, devido a morosidade informada pelo Entrevistado 3.

Um fato curioso e de grande relevância foi destacado pelos Entrevistados 1,3 e 5, descrito pelas respectivas falas: “É muito complicado realizar uma fila preferencial no atendimento, pois a maior parte da demanda são contribuintes que precisam de atendimento preferencial”; “É muito difícil selecionar quem é preferencial ou não”; “A maioria é preferencial, pelo menos uma vez na semana ocorre algum problema”. Essa dificuldade ressaltada pelos entrevistados é algo crítico, pois é um compromisso com o atendimento previsto de forma na carta de serviços do INSS, porém conforme enfatiza o Entrevistado 1: “É muito difícil cumprir esse compromisso”.

3.2.4 Visão sobre medidas para cumprimento dos compromissos com o atendimento

A respeito da visão das medidas que estão sendo tomadas para o cumprimento dos compromissos, a maioria citou diversos fatores que estão de encontro com os compromissos previstos na carta de serviços, a exemplo das seguintes afirmativas:

“A criação do 135 facilitou muito o atendimento ao cidadão, pois o contribuinte pode agendar o atendimento, requerer diretamente o auxílio doença, salário maternidade e pensão por morte.” (ENTREVISTADO 6);

“O INSS oferece programas de reabilitação profissional com a finalidade de reduzir os efeitos da incapacidade laboral, esses programas incluem mudança de função, capacitação e reabilitação.” (ENTREVISTADO 5);

“A DATAPREV dispara uma carta quando o segurado já tiver alcançado as condições de aposentadoria por idade.” (ENTREVISTADO 3);

“O INSS criou diversas medidas para cumprir os compromissos, dentre elas, destaca-se a criação do ponto eletrônico que evitou fugas do serviço, criação de um bate-papo interno entre todas as agências o INSS” (ENTREVISTADO 7);

“A criação da gratificação de produtividade incentivou muito os funcionários a produzirem mais, além da criação dos postos de atendimento no Na Hora, que ocasionou uma descentralização de alguns serviços” (ENTREVISTADO 1);

“Esse ano a agência realizou a atividade, mutirão com os médicos, com a finalidade de reduzir as filas na perícia médica” (ENTREVISTADO 2);

“Depois da adoção dos compromissos, a acessibilidade na agência aumentou, foi feita manutenção no elevador, e agora está funcionando” (ENTREVISTADO 8);

“Foi implantado no ano passado as salas de monitoramento, que acompanham o desempenho de cada servidor em tempo real, isso fez com que os servidores não abandonassem o local de trabalho e ficassem realizando sua tarefa” (ENTREVISTADO 4);

Observa-se a partir dessas afirmativas que diversas medidas estão sendo tomadas para a melhoria da gestão do atendimento, aliás, como já citado no referencial, a ação pública se concretiza e se legitima pela prestação de bom atendimento ao público, como por exemplo, a realização do mutirão com os médicos, criação da gratificação por produtividade, das salas de monitoramento e do bate-papo interno.

Outro ponto que se pode destacar é a redução da burocracia, no que diz respeito à redução das etapas que os cidadãos têm que percorrer quando recorrem à administração pública, notados nas falas dos entrevistados 1 e 6.

Também, pode-se observar o cumprimento de diversos compromissos com o atendimento citado na formulação do problema, como:

Avisar, por correspondência, ao segurado que alcança a condições, em horário previamente estabelecido; Garantir o pagamento dos benefícios a partir da data do agendamento, observados todos os requisitos exigidos pela legislação; Garantir o acompanhamento do desempenho das Agências da Previdência Social; Atenuar os efeitos da incapacidade laboral por meio de programas de reabilitação profissional;

Manter as unidades de atendimento preparada de acordo com as normas de acessibilidade.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente trabalho utilizou-se da pesquisa bibliográfica, documental e de campo. Buscou-se identificar o cumprimento e a visão dos compromissos com o atendimento, aliado à visão da carta de serviços.

Por meio da pesquisa bibliográfica, foi realizada uma investigação dos conceitos, breve histórico, propósitos e objetivos, bem como as principais características e princípios comumente utilizados em uma carta de serviços.

Os conceitos foram apresentados de acordo com as principais fontes encontradas, de autores como Dantas (2008), Palvarani (2010) e documentos como, Brasil (2009, b), Brasil (2009, c) e Brasil (2009,d), visando o conhecimento sobre o assunto e a relação entre GesPública, carta de serviços e compromissos com o atendimento. Verificaram-se conceitos semelhantes e distintos, e identificou-se que o compromisso com o atendimento é essencial para alcançar uma maior eficiência e melhoria no atendimento no INSS. Isso se confirmou no estudo de campo realizado, mostrando a relação entre a teoria e a prática.

O breve histórico apresentado permitiu, por meio das idéias de Dantas (2008), Ferreira (2006) e Brasil (2007), identificar o processo de desenvolvimento da gestão pública, o que resultou na busca de uma administração focada no cidadão e da excelência em gestão pública.

E foi com essa finalidade que se criou o Programa Nacional de Gestão Pública e uma de suas ferramentas é a Carta de Serviços. Desta maneira, possibilitou identificar a predominância de uma visão mais moderna na administração pública, além de uma busca da qualidade no setor público.

Nos propósitos e objetivos, utilizou-se do apoio de Brasil (2009,d) e da carta de serviços do INSS, e buscou-se a compreensão do cumprimento dos compromissos com o atendimento.

Finalmente, notou-se as principais características para o cumprimento de compromissos, da carta de serviços e do GesPública, e a relação entre eles.

Na análise de resultados, verificou-se algumas semelhanças e divergências em relação à visão dos funcionários do INSS sobre o entendimento, benefícios e dificuldades da carta de serviços e cumprimento dos compromissos do INSS, além de analisar as medidas tomadas pelo órgão para que tais compromissos sejam cumpridos. À exemplo, os compromissos da organização em estudo foi muito valorizado, como uma ferramenta que permite promover o desenvolvimento do funcionário e alcançar melhores resultados à autarquia.

Verificou-se, também, que a carta de serviços não é conhecida por essa nomenclatura por parte dos funcionários, porém o conteúdo dessa ferramenta é vivenciada diariamente pelos funcionários, é algo implícito no cotidiano.

Cabe ressaltar que, segundo a visão dos trabalhadores, a carta de serviços tem atingido seu objetivo principal que é informar aos cidadãos quais os serviços oferecidos prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos (BRASIL, 2009, d).

Contudo, observou-se pela visão dos funcionários que a Carta de Serviços ainda possui algumas dificuldades, porém os benefícios se sobressaem de forma unânime.

A partir da análise da percepção dos funcionários, demonstrou-se um bom entendimento à respeito dos compromissos com o atendimento, e destacou-se como algo que deve ser cumprido, uma obrigação por parte dos trabalhadores.

Nesse sentido, identificou-se a predominância de uma visão moderna dos funcionários, preocupada mais em garantir uma gestão pública por resultado com o foco no cidadão. Segundo o documento, Brasil (2009, c) é uma ação que tem que ser incorporada à cultura do setor público e reconhecida pelo cidadão.

Desta maneira, os resultados e discussão da pesquisa demonstraram que as percepções dos funcionários sobre o cumprimento dos compromissos vão de encontro com o previsto na Carta de Serviços da organização, como por exemplo, a garantia de agilidade no atendimento ao cidadão, em horário previamente agendado, garantia de pontualidade no pagamento dos benefícios previdenciários, o acompanhamento do desempenho das Agências da Previdência Social, em tempo real.

Porém, algumas dificuldades foram observadas pela percepção dos funcionários sobre o cumprimento da Carta de Serviços devido à falta de comprometimento e de capacitação de alguns funcionários com o atendimento, o que prejudica a conclusão dos requerimentos iniciais no prazo devido.

Notou-se também um problema passível de estudo, no qual o tempo de espera nas filas de atendimento preferencial, muitas vezes, supera o tempo de atendimento normal, devido à característica do serviço oferecido pelo INSS aliado à alta demanda de contribuintes com direitos preferencial. Verificou-se também, pela percepção dos trabalhadores, que o INSS tem adotado diversas medidas para cumprir os compromissos adotados em sua Carta de Serviço.

Assim, os resultados e discussão observados pela pesquisa dão forças suficientes para responder a problemática explorada, o qual a maioria dos compromissos estão sendo cumpridos. Porém, alguns não estão sendo cumpridos devido a problemas estruturais e à recente aplicação da Carta de Serviços pelo INSS.

Por meio da metodologia proposta, foi possível realizar o objetivo geral proposto pelo trabalho, uma vez que se identificou a percepção dos funcionários sobre o cumprimento dos compromissos, bem como permitiu identificar a importância dessa ferramenta.

Quanto aos objetivos específicos julga-se que foram atingidos, pois foi possível observar a percepção dos funcionários sobre Carta de Serviços e sobre a efetividade dos compromissos com o atendimento. Também, foi possível identificar as medidas tomadas pelo INSS a fim de cumprir os compromissos firmados.

Por meio da pesquisa bibliográfica e documental pôde-se observar uma limitação, o qual, ainda é restrito o número de materiais científicos a respeito do tema, Carta de Serviços.

Entretanto, apesar das limitações, considera-se o estudo muito relevante tanto para o meio acadêmico, reforçando e confirmando a ideia de Carta de Serviços e compromissos com o atendimento, quanto para a organização estudada, que demonstrou ter proporcionado uma reflexão de seus funcionários a respeito, principalmente, do que envolve a área de gestão do atendimento.

Finalmente, abre-se espaço para realização de outros estudos, que visem explorar mais a fundo a temática, preenchendo a lacuna que o presente trabalho não conseguiu alcançar devido às suas próprias limitações.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL. **Decreto nº. 5.378, de 23 de fevereiro de 2005**. Institui o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm>. Acesso em: 10 set. 2011.

BRASIL, Ministério do Planejamento, Orçamento e Administração. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública. **Instrumento para a avaliação da gestão pública – 250 e 500 pontos**. Brasília; MP, SEGES, 2009.

_____. **Decreto nº. 6.932, de 11 de agosto de 2009**. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6932.htm>. Acesso em: 11 set. 2011.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública ; Prêmio Nacional de Gestão Pública – PQGF - Documento de Referência**. 2009.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão**. 2009.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Gestão de Processos – um guia rápido orientado a resultados**. 2009.

BRASIL, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública ; Prêmio Nacional de Gestão Pública – PQGF - Documento de Referência**. 2007.

BRESSER PEREIRA, L.C.(1998), “**Reforma do Estado para a cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional**”, São Paulo: Ed. 34, Brasília: ENAP.

BRESSER PEREIRA, L.C. (1996), “**Administração pública gerencial: estratégia e estrutura para um novo Estado**”, Brasília: MARE/ENAP (Texto para discussão 9).

BRESSER PEREIRA, L.C. (2005), “Réplica: comparação impossível”, **Revista de Administração de Empresas**, v.45, n.1, p. 50 e 51, jan-mar.

DANTAS, Valmir et. al. **Carta de Serviços aos Cidadãos**. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização: Secretaria de Gestão – Ministério do Planejamento. Santa Catarina, Assessoria de Comunicação Social (ACOM), 2 ed.2008;

FERREIRA, Luiz Felipe. **A Gestão da Qualidade na Administração Pública**. RACRE – Revista de Administração, Esp. Sto. do Pinhal – SP, v. 6, n. 10, jan./dez. 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos e pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas 2002.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4ª ed. São Paulo: Atlas 1994.

GOLDSMITH, Stephen; EGGERS, William D. **Governar em rede: o novo formato do setor público**. Brasília: ENAP, 2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1991.

PACHECO, José Carlos et. al. **Início do Mandato**. Orientação aos Gestores Municipais: Tribuna de Contas do Estado de Santa Catarina. Assessoria de Comunicação Social (ACOM), 2008;

PALVARINI, Bruno. **Guia referencial de mensuração do desempenho na administração pública**. CONSAD. 2010.

PAULA, A. P. P. (2005), “Administração pública brasileira entre o gerencialismo e a gestão social”, em **Revista de Administração de Empresas**, v.45, n.1, p. 36 a 52, jan-mar.

QUINTELA, Clairton. **Liderança na Gestão Pública**, Ano: 2006. Disponível em: <http://www.bomlider.com.br/artigos_ver.php?tp=8&cod=192>. Acesso em: 09 set. 2011.

ROBBINS, S.P. **Comportamento organizacional – 11 ed.** – São Paulo: Pearson Prentice, 2005.

ROESCH, S.M.A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 1999.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.**
5ª ed. São Paulo; Atlas, 2005.

APÊNDICES

Apêndice A – Roteiro de Entrevista



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade
Departamento de Administração

ROTEIRO DE ENTREVISTA – PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO INSS SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS E OS COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO

1. Função que ocupa o informante: _____
2. Tempo na função (anos): _____
3. Formação Completa do informante: () Fundamental () Médio () Superior () Pós-graduação () Mestrado () Doutorado () PhD

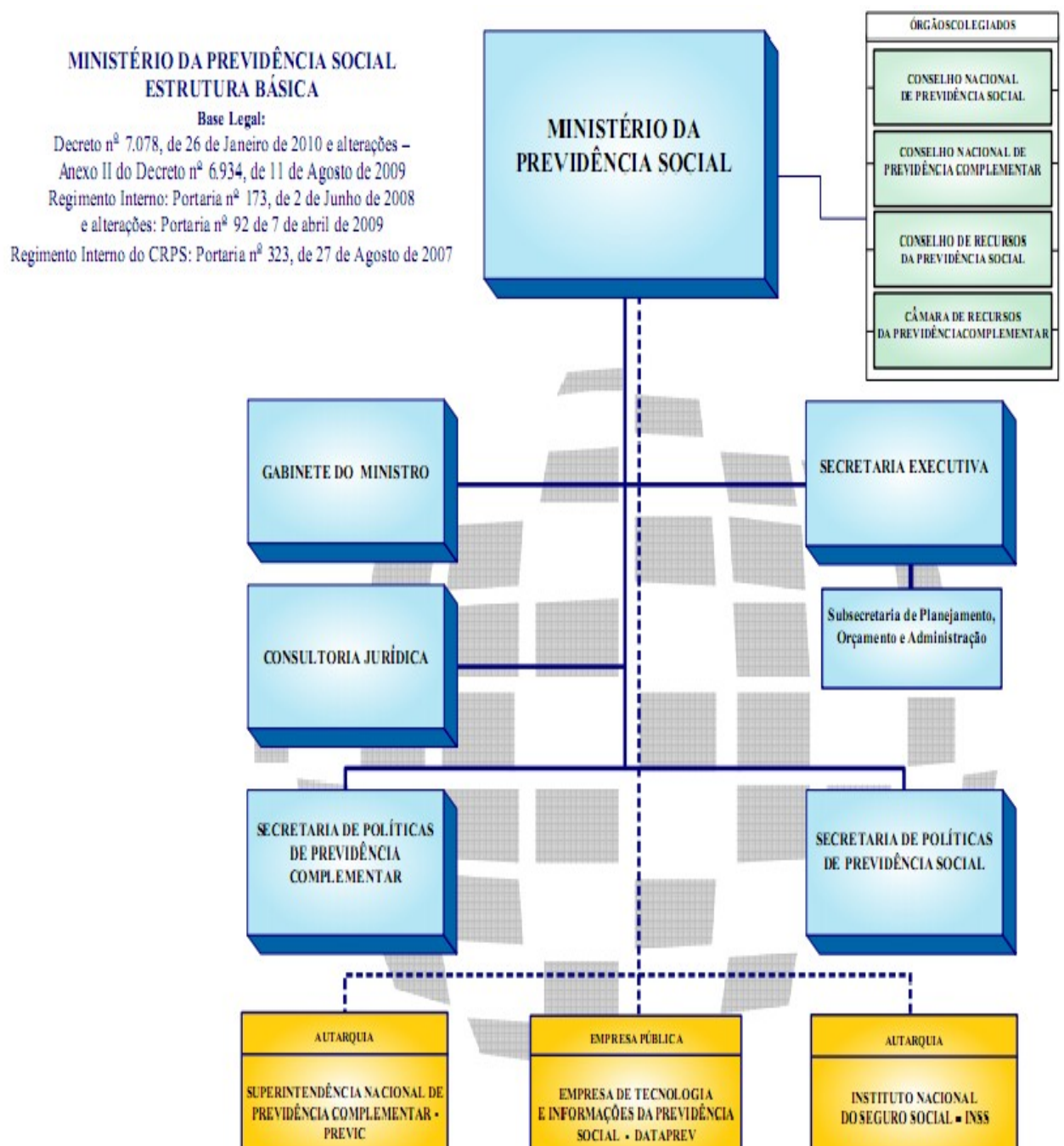
Perguntas:

1. O que você entende por Carta de Serviços? Você considera a Carta de Serviços importante ao cidadão e ao INSS? De que maneira?
2. Quais são os benefícios gerados por essa ferramenta ao INSS?
3. Quais as principais dificuldades dessa ferramenta?
4. O que você entende por compromissos com o atendimento?
5. Quais as principais dificuldades para o cumprimento dos compromissos com o atendimento?
6. Quais os principais benefícios gerados pelos Compromissos com o atendimento?
7. Quais as principais medidas adotadas pelo INSS para alcançar os compromissos previstos?

ANEXOS

A Anexo A – Organograma da estrutura básica da previdência social

Linha azul contínua: subordinação/ Linha azul tracejada: supervisão



Anexo B – Compromissos com o atendimento

Compromissos com o Atendimento

Com o objetivo de prestar o melhor serviço aos cidadãos brasileiros, o INSS firmou os seguintes compromissos de atendimento:

- Concluir os requerimentos iniciais de benefícios previdenciários no prazo médio de até 45 dias. Nos casos em que o cadastro e todas as informações sobre o histórico profissional do trabalhador estiverem devidamente comprovados, o benefício será concluído no ato do atendimento.
- Analisar os requerimentos iniciais de benefícios urbanos em um tempo médio de até 30 minutos e, nos casos de benefícios rurais, de até 60 minutos.
- Manter o atendimento ao público de segunda a sexta-feira por um período de até 10 horas ininterruptas, de acordo com as peculiaridades locais.
- Avisar, por correspondência, ao segurado que alcança as condições para aposentadoria por idade.
- Garantir o pagamento dos benefícios a partir da data do agendamento, observados todos os requisitos exigidos pela legislação.
- Garantir agilidade no atendimento ao cidadão, em horário previamente agendado, obedecidos os prazos previstos para cada serviço.
- Garantir pontualidade no pagamento dos benefícios previdenciários.
- Garantir atendimento preferencial a gestantes, lactantes, pessoas idosas, com deficiências ou amparadas por dispositivos legais específicos.
- Garantir que os dados do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) possam ser utilizados, para todos os efeitos, como prova de filiação à Previdência Social, relação de emprego, comprovação de tempo de serviço ou de contribuição e salários-de-contribuição.
- Garantir que municípios com mais de 20 mil habitantes sejam contemplados com, no mínimo, uma unidade de atendimento da Previdência Social.
- Garantir agendamento automático de Perícia Médica, após o requerimento do auxílio-doença.
- Garantir o acompanhamento do desempenho das Agências da Previdência Social, em tempo real, por meio das salas de monitoramento do atendimento.
- Atenuar os efeitos da incapacidade laboral por meio de programas de reabilitação profissional.
- Garantir o empenho dos servidores do NSS no auxílio ao cidadão em suas necessidades, orientando-o e prestando atendimento com respeito e cortesia.
- Garantir aos segurados o atendimento e todos os direitos previdenciários, mesmo quando os sistemas automatizados estiverem inoperantes, por meio do protocolo de benefícios de forma manual ou remarcação do atendimento.
- Manter as unidades de atendimento com identificação visual padrão e preparadas de acordo com as normas de acessibilidade, segurança e limpeza.