

NOTA TÉCNICA 31 - Problemas de Gestão e Planejamento no INSS e Suas Relações com a Pesquisa de Inovação Social

Sergio Kelner Silveira

Carolina Beltrão de Medeiros

Introdução

A recente reportagem intitulada "FALHA DIGITAL E ESTRUTURAL" publicada no O Globo em 3 de junho de 2024, revela problemas críticos de gestão e planejamento no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Esses problemas, que incluem interrupções frequentes dos sistemas digitais, má gestão e planejamento inadequado, resultam em significativos atrasos no processamento de benefícios. Tais questões refletem falhas já detectadas pela pesquisa Inovação Social na gestão de programas sociais. Esta nota técnica visa associar esses problemas com as deficiências identificadas em nossa pesquisa, ressaltando a necessidade urgente de reformas estruturais.

Problemas Identificados no INSS

1. Interrupções e Falhas Tecnológicas

Dados: O INSS enfrentou 165 interrupções nos sistemas desde janeiro de 2023, resultando em mais de dois meses de inatividade. Isso afetou diretamente 13,6 milhões de pedidos de benefícios.

Impacto: Beneficiários enfrentam atrasos significativos, com uma espera média de 3,4 meses para a concessão de pedidos.

2. Gestão e Planejamento Deficientes

Dados: A falta de planejamento adequado e a má gestão resultaram em falhas sistemáticas que prejudicaram a operação do INSS.

Impacto: Longos períodos de espera e incerteza para os beneficiários, afetando sua qualidade de vida.

3. Falta de Integração e Cooperação

Dados: A ausência de integração entre sistemas e a falta de uma abordagem coordenada resultaram em falhas no processamento de pedidos.

Impacto: Criou barreiras adicionais para os beneficiários, dificultando o acesso aos serviços.

4. Avaliação e Monitoramento Inadequados

Dados: Falhas na avaliação e monitoramento dos sistemas impediram ajustes e melhorias necessárias.

Impacto: A repetição de erros e a ineficiência no atendimento aos beneficiários.

5. Participação Popular Limitada

Dados: Participação limitada dos beneficiários no processo de avaliação e revisão de benefícios.

Impacto: Soluções que não atendem plenamente às necessidades dos usuários, agravando sua situação.

Problemas Detectados na Pesquisa de Inovação Social

Nossa pesquisa, intitulada "Estratégias e Práticas de Educação para Cidadania e Inovação Social como Vetores de Indução e Aperfeiçoamento das Políticas Públicas", identificou problemas semelhantes na gestão de programas sociais do Governo Federal. Os principais pontos críticos incluem:

1. Restrições Financeiras e Tecnológicas

Impacto: Infraestrutura de TI inadequada e gestão ineficiente dificultam a administração eficiente dos programas sociais.

2. Gestão e Planejamento Deficientes

Impacto: Incompetência em governos locais, desconsideração da realidade local e descontinuação de programas devido a interferências políticas levam a uma gestão ineficaz.

3. Cooperação Frágil

Impacto: A falta de cooperação entre entes governamentais impede uma coordenação eficaz e prejudica a realização dos programas.

4. Avaliação Inadequada

Impacto: Falhas na avaliação e monitoramento impedem ajustes e melhorias, perpetuando problemas e ineficiências.

5. Participação Popular Limitada

Impacto: A baixa participação dos beneficiários enfraquece a eficácia e a responsividade dos programas sociais.

Divergências e Convergências

Divergências

- Natureza dos Problemas: Enquanto o INSS enfrenta problemas técnicos e operacionais, a pesquisa de Inovação Social identificou questões mais amplas de governança e coordenação entre entes governamentais.

- Escopo: Os problemas do INSS são mais específicos e operacionais, afetando diretamente os beneficiários, enquanto os problemas da pesquisa de Inovação Social são mais estruturais e abrangentes.

Convergências

- Falhas de Gestão: Ambos os casos destacam a falta de planejamento adequado e gestão eficiente.

- Tecnologia e Infraestrutura: A insuficiência tecnológica e de infraestrutura é uma questão central tanto no INSS quanto nos programas sociais estudados.

- Participação e Cooperação: A baixa participação dos beneficiários e a fraca cooperação entre entes governamentais são problemas comuns.

Recomendações para o INSS

A partir das soluções propostas na pesquisa de Inovação Social, recomenda-se ao INSS as seguintes ações:

1. Melhorar a Infraestrutura de TI: Investir em sistemas tecnológicos robustos e confiáveis para evitar interrupções e garantir o processamento contínuo de benefícios.
2. Planejamento Integrado: Adotar uma abordagem integrada de planejamento que considere as realidades locais e a participação de todos os atores relevantes, incluindo beneficiários.
3. Fortalecer a Cooperação: Promover a cooperação entre diferentes entes governamentais para garantir uma coordenação eficaz e a implementação bem-sucedida dos programas.
4. Avaliação e Monitoramento Contínuos: Implementar um sistema robusto de avaliação e monitoramento para identificar problemas precocemente e realizar ajustes necessários.
5. Participação Ativa dos Beneficiários: Garantir a participação ativa dos beneficiários no processo de avaliação e revisão de benefícios, assegurando que suas necessidades sejam atendidas.

Conclusão

Os problemas de gestão e planejamento no INSS refletem falhas sistêmicas identificadas pela pesquisa de Inovação Social na gestão de programas sociais. Ambos os casos destacam a importância de uma infraestrutura tecnológica robusta, uma gestão eficiente e integrada, e a inclusão de todos os atores relevantes, incluindo os beneficiários, no processo de planejamento e avaliação.

A abordagem inovadora e participativa defendida pelo projeto de Inovação Social oferece um caminho potencial para resolver essas questões, promovendo uma governança mais eficiente e inclusiva. É crucial que o governo implemente reformas estruturais para melhorar a eficiência e a eficácia dos programas sociais, assegurando que as necessidades dos cidadãos sejam atendidas de maneira oportuna e eficaz.