

A IMPORTÂNCIA DA PADRONIZAÇÃO PARA A MELHORA NO DESEMPENHO DO USO DO SISTEMA SIPPS NA GERÊNCIA EXECUTIVA DO INSS EM ANÁPOLIS – GO

Matheus Souza da Silva- Matheus-souza-2012@hotmail.com

Eduardo Braz Pereira Gomes (Professor orientador)-Eb.gomes@uol.com.br

Introdução

O INSS – Instituto Nacional do Seguro Social é uma espécie de autarquia federal, sendo caracterizado por lei, com a “finalidade de promover o reconhecimento de direito ao recebimento de benefícios administrados pela Previdência Social, assegurando agilidade, comodidade aos seus usuários e ampliação do controle social”. (Decreto N° 7556 de 24 de agosto de 2011, 2011, online). Este órgão foi criado em 27 de junho de 1990, sendo resultado da fusão do IAPAS (Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social) com o INPS (Instituto Nacional de Previdência Social) e já esteve ligado ao Ministério da Previdência Social e ao Ministério do Trabalho e Previdência Social, mas atualmente está vinculado ao Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário, a partir da Medida Provisória N° 726 de 12 de maio de 2016. Sua missão institucional de acordo com a revista “Com os benefícios da previdência social você muda sua história”, elaborada pelo antigo Ministério da Previdência Social (2012, p.5), se baseia na “Garantia de proteção ao trabalhador e sua família por meio de sistema publico de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com o objetivo de promover o bem-estar social”. Devemos recordar que este órgão não tem finalidade lucrativa, pois seus recursos são adquiridos pelo repasse do ministério no qual é vinculado e, portanto, tem a característica de ser um agente executor. As atividades prestadas por esta autarquia podem ser divididas em diversos tipos, como: benefícios previdenciários, benefícios assistenciais e de legislação específica, serviços direcionados para cartórios e RPPS (Regimes Próprios de Previdência Social), serviços para empresas e para o cidadão. Este Instituto tem sua estrutura definida na seguinte forma com a: presidência, órgãos de assistência direta e imediata ao presidente, órgãos específicos singulares, órgãos seccionais, unidades e órgãos descentralizados. No estado de Goiás, o INSS

está composto por 2 (duas) Gerências Executivas nas cidades de Goiânia e Anápolis, sendo respectivamente responsáveis por 25 e 23 Agências da Previdência Social, 4 e 5 Unidades PrevCidade e 1 Agência de Demandas Judiciais para ambas. A Gerência Executiva de Anápolis – GO foi definido como o local de estudo para este Relatório.

Sistema Informatizado de Protocolo da Previdência Social (SIPPS)

Em 2016, foram completos 15 anos da implantação deste sistema interno inovador que “tem por objetivo permitir o cadastramento, tramitação, localização e acompanhamento eficaz de documentos e processos no âmbito da Previdência Social”, de acordo com o manual da Divisão de Gerenciamento de Documentação, Suprimentos e Serviços Gerais (DGDSSG) (2008, p.4). Em “águas claras”, podemos concluir que o SIPPS foi implantado para obter um comando completo sobre a movimentação dos documentos produzidos, diante do fato de que o antigo controle que se baseava em registros nos cadernos de protocolos que permitiam apenas o acompanhamento do recebimento e expedição dos arquivos dentro da própria seção, ocasionando, portanto, problemas para identificar e rastreá-los após a saída deste setor, causando dificuldades nas cobranças de respostas, avaliações ou pedidos de retorno destes documentos, pelo fato de não localizar com precisão em qual órgão está. O suporte técnico deste sistema é executado pela Empresa Pública DATAPREV, que cuida dos bancos de dados governamentais e também pela assistência na área de tecnologia da informação para vários órgãos e autarquias do governo federal.

A movimentação dos documentos no âmbito interno do INSS se concretiza em diferentes etapas, e podemos explicitá-las da seguinte maneira; quando ocorre a chegada de qualquer tipo de documento em determinado setor, ele é repassado para o chefe imediato ou o responsável indicado, que irá analisá-lo, e logo após sofrer modificações, incrementos, etc... , o mesmo, na maioria dos casos, é encaminhado para algum destino, sendo oficializada essa decisão de encaminhamento através de Ofício, Despacho, Portaria, entre outros..., mas toda essa movimentação precisa de uma comprovação para demonstrar o histórico deste documento, desde a origem onde foi confeccionado até sua resolução, e também a localização do mesmo, então é nesta parte que o SIPPS “entra em campo” como uma espécie do tradicional “caderno de protocolo”, para a finalidade de protocolizar os documentos por meio do preenchimento de diversos itens além de selecionar um destino, fornecendo em seguida,

um comando, que seria o código de acompanhamento, e um (BRDP) Boletim de Remessa de Documentos e Processos, que é uma comprovação por parte do órgão expedidor de que o destinatário recebeu o documento, com o mesmo intuito do AR (Aviso de Recebimento) do qual é utilizado pelos correios.

Situação Problemática

Quais são os problemas constatados durante o uso do Sistema Informatizado de Protocolo da Previdência Social (SIPPS)?

O primeiro problema se refere aos critérios diferentes dos usuários que são usados para a inserção de dados no sistema, onde se percebe que no momento do cadastro de um documento no sistema, as informações colocadas na maioria dos campos de preenchimento não são padrões para todos os usuários, portanto, alguns itens são preenchidos de acordo com os critérios próprios do usuário, causando uma “desuniformidade” das informações e provocando possíveis consequências como a dificuldade para reconhecer o documento no BRDP e a ausência de informações relevantes para facilitar o conhecimento. Para representar este problema, é relatado um exemplo que consiste no item de preenchimento “nome”, onde os usuários podem estabelecer diversos critérios como exemplos: colocar o nome da pessoa a quem se endereça o documento, colocar como interessado o segurado, colocar a pessoa que expediu ou assinou o documento, ou também colocar o órgão que confeccionou este documento, entre outros critérios. Diante disso, essa questão pode dificultar a identificação correta de quem realmente está querendo se comunicar através do documento em questão. Pois um documento pode conter vários nomes inseridos, e apenas um ou dois, podem ser colocados no sistema, e por isso, os documentos são confeccionados colocando pessoas que talvez nem sejam solicitantes de tal questão apresentada, portanto, dificulta a identificação do interessado, para aqueles que recebem o documento.

O outro principal problema na questão da expedição de documentos se refere ao desconhecimento por parte dos usuários de várias funções no sistema. Pois os servidores novatos ou estagiários são treinados oralmente por outros colegas, aprendendo de acordo com os critérios e a maneira de utilização dessas pessoas, deixando o Manual em segundo plano ou às vezes nem tendo conhecimento deste arquivo de instrução. Portanto claramente, este

método de ensino, não incluirá todas as funções que o SIPPS proporciona, e assim, os novos usuários aprenderão fazer apenas o que os outros colegas sabem, e dependendo do próprio servidor ou estagiário, algumas funções não serão ensinadas por falta de conhecimento delas ou porque elas não terão importância de serem transmitidas por não serem muito utilizadas em alguns setores. Este problema acarreta na falta do conhecimento necessário por parte de usuários para utilizarem o sistema, e principalmente “esconde” algumas funções que poderão ser usadas para facilitar e agilizar o trabalho de todos. Foram constatadas algumas funções que para vários usuários são desconhecidas, como exemplo: Mandar um documento apenas para vários destinos ao mesmo tempo, Consultar relatório de todos os documentos que foram recebidos de um determinado setor apenas, emitir etiqueta para a capa de Processo, dentre outras...

Objetivos

O objetivo geral deste Relatório consiste em melhorar a performance de utilização do sistema SIPPS. Enquanto, os objetivos específicos se baseiam na confecção do manual de uma maneira mais simplificada, divulgação e entrega deste manual para servidores e estagiários, pesquisa interna para detecção das dificuldades por parte dos usuários e demonstração pessoal de ensinamento para os usuários que desejam aprender algumas funções do SIPPS.

Justificativa

As oportunidades identificadas neste Relatório se constituem na melhoria do desempenho dos usuários diante do sistema SIPPS, fazendo com que aconteça uma capacitação direta aos problemas existentes, adequando servidores e estagiários às funções que antes eram desconhecidas no sistema, portanto, evitando com que aconteçam erros de interpretação, confusões, desaparecimento de documentos, entre outros problemas. Na parte da questão econômica, esse projeto será benéfico à (GEXANP) Gerência Executiva de Anápolis - GO , porque não haverá necessidade de desembolsar nenhum custo para a implantação, utilizando apenas os recursos existentes no âmbito interno, para a execução e o alcance deste objetivo. Ainda recorda - se que para este projeto, foi concedido total apoio, sem

limitações no acesso às informações e também para suporte nos demais aspectos. O objetivo geral deste Relatório remete uma importância fundamental para todos os servidores e estagiários, nos princípios de que facilitaria ainda mais o controle do trâmite de documentos no sistema SIPPS.

Revisão da Literatura

Para solucionarmos o problema dos critérios usados para a inserção de dados no SIPPS, apresentamos a padronização como fator chave, com o propósito de melhorar a qualidade na performance no momento do uso deste sistema. No artigo “Padronização: um fator importante para a engenharia de métodos”, é relatado o que acontece geralmente no sistema SIPPS pela falta de padronização na questão dos critérios usados para a inserção de dados segundo Silva, Duarte e Oliveira (2004) :

Na maioria das organizações, principalmente nas pequenas e médias, os processos não estão padronizados. A maneira de executá-los só está clara, se estiver para quem o faz, e só está registrada na memória das pessoas. Além disto, se várias pessoas executam o mesmo trabalho, normalmente cada uma faz de um jeito diferente. Portanto, é fundamental se montar um sistema de padronização que resolva o problema da previsibilidade.

Os usuários que lidam com informações a todo o momento, acreditam que não tem importância de conhecer definições na questão das informações, levando isso a um resultado de excesso de trabalho (Batista, 2006). Essas definições seriam os próprios critérios de organização da informação, que no caso de serem bem definidos, levaria a simplificação do processo de trabalho, através da propagação das funções desconhecidas que estão dentro do SIPPS. E como método de solução, a padronização pode ser conceituada de acordo com Chiavenato (2003, p.63), como “a aplicações de padrões em uma organização para obter uniformidade e redução de custos”. Por isso este método fará com que todos os usuários se comuniquem de uma maneira única dentro do sistema ou gerando uma sensação de falarem a “mesma língua”. A redução de custos apresentada nesta definição de padronização por Chiavenato entrará neste caso, especialmente como uma verdadeira redução de tempo, pois, através da uniformização dos processos e da melhoria na divulgação das funções desconhecidas, o usuário obterá uma melhor eficiência no momento do uso do SIPPS. A padronização em relação à inserção de dados no sistema, ajudará a melhorar na eficiência da

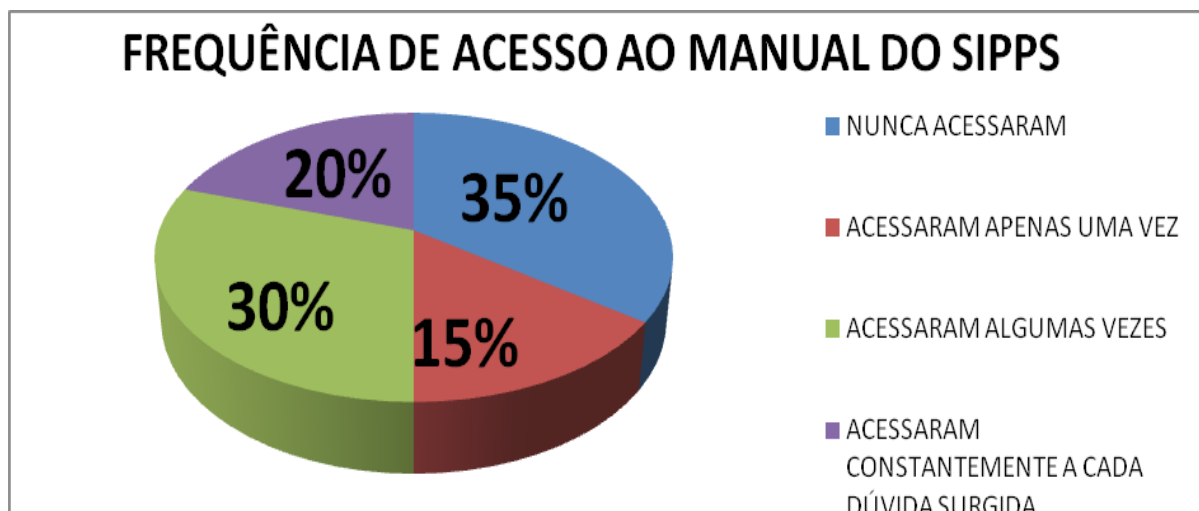
comunicação entre setores, como é explicitado por Bernardes (1993 apud Tannembaum et al., p. 44), “ por meio do estímulo da mensagem, o emissor influencia o receptor e, na proporção que consegue mudar o comportamento deste, a sua comunicação é mais ou então, menos eficiente”. Neste caso se as informações encontrarem em um estado coerente com os campos de registro no SIPPS haverá uma enorme eficiência na comunicação, pelo fato da clareza do emissor que facilitará a mudança da compreensão por parte do receptor dos documentos encaminhados. E para auxiliar a implantação de uma padronização correta para os usuários do SIPPS, este Relatório defende uma maior divulgação do manual do sistema, simplificando este próprio documento e entregando aos usuários, mesmo existindo um manual em vigor, que no qual, não está muito acessado. Para ter a finalidade de ser corretamente aplicado um padrão de uso do sistema que evita esforços excessivos e melhora a eficiência dos resultados, sempre seguindo o formato correto e ético da operação de algo.

Metodologia

Foi selecionada uma pequena amostra ao total de 20 (vinte) colaboradores, divididos entre servidores e estagiários, onde todos apresentam como requisito, a utilização do sistema SIPPS diariamente. Para a detecção dos resultados, foi aplicado no âmbito interno da Gerência Executiva do INSS em Anápolis – GO, uma pesquisa interna, que então, consta como um dos objetivos específicos deste trabalho. E através de um simples questionário que abordou diretamente as observâncias feitas neste Relatório, os resultados foram mensurados através do programa Microsoft Excel, fazendo um cálculo da soma das opções marcadas em cada questão, e diante disso organizando os dados em forma de gráficos, apresentando, o total dos resultados em cada pergunta abordada.

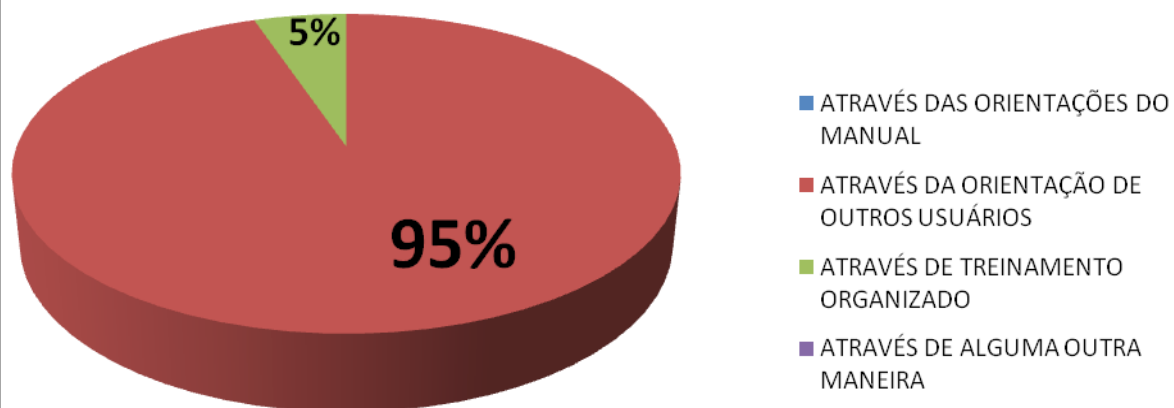
Resultados e Análises

Após a conclusão das pesquisas, os resultados foram mensurados e organizados para serem demonstrados através dos gráficos a seguir, sendo divididos por cada detalhe importante relatado no questionário.



No questionário foi indagada a questão da difusão do Manual do SIPPS, e confirmando as previsões relatadas antes do resultado final da pesquisa, a maior parte dos entrevistados, afirmaram não ter nunca acessado este Manual ou enfim, mostra que não tem conhecimento dele. O preocupante é que se somarmos esta quantidade mais o número de usuários que acessaram apenas uma vez, constataremos que a metade dos utilizadores do SIPPS não acessa o Manual como realmente deveria, que pelo menos o ideal seria na frequência de algumas vezes ao ano, pois há várias atualizações neste sistema, e eliminaria o problema dos diferentes critérios usados de inserção de dados por parte dos usuários. Um dos objetivos específicos deste trabalho, consta na questão da melhoria da divulgação do Manual do sistema SIPPS, através da confecção de outro Manual de maneira simplificada e entrega destes mesmos aos usuários. Pois estes resultados demonstram que este objetivo específico deve com certeza ser imposto em prática, pois este problema de não verificar frequentemente o Manual, leva a uma linha de conclusão prejudicial à melhoria da qualidade do uso do SIPPS.

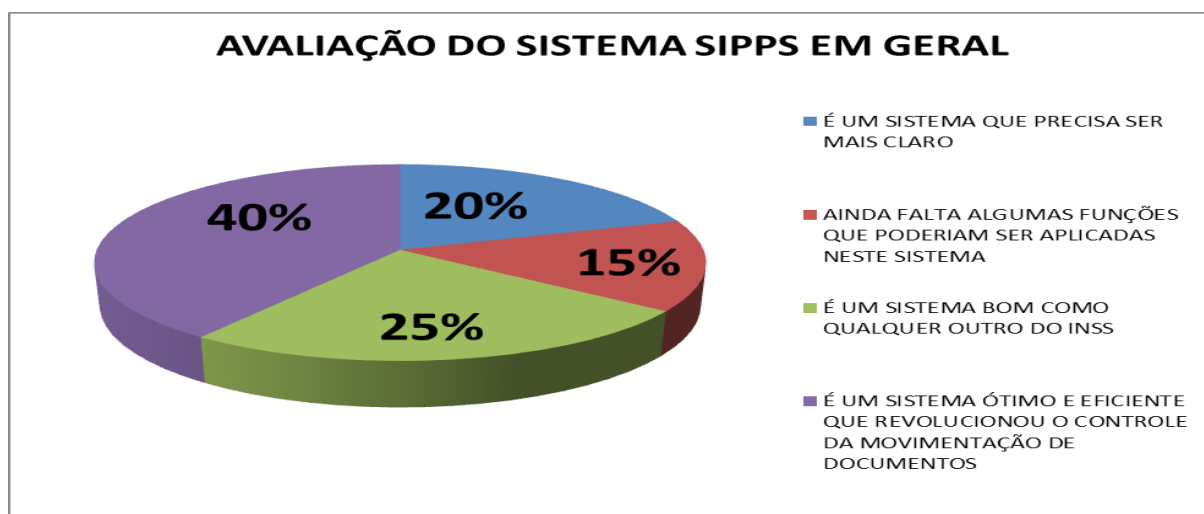
COMO OS USUÁRIOS APRENDERAM A LIDAR COM O SIPPS



Esta questão abordada no questionário demonstrou a origem dos problemas apresentados neste Relatório, e mostrou que quase todos os usuários aprenderam a operacionalizar o SIPPS através da orientação de algum outro usuário não corretamente qualificado para o ensino das funções, portanto, aprenderam a lidar com o sistema sem um treinamento organizado com algum instrutor adequado pelos desenvolvedores do sistema, ou sequer pelo menos seguiram as orientações do Manual do SIPPS para conhecimento, onde mostrou, que nenhum usuário nesta pesquisa demonstrou ter feito isso, fortalecendo, no entanto, a problemática da tese do problema dos critérios pessoais usados para a inserção de dados no sistema.

Na pesquisa realizada no âmbito interno da Gerência Executiva de Anápolis - GO, esta questão foi incluída para confirmar outro problema existente na utilização do SIPPS, que era o desconhecimento dos usuários em relação a algumas funções. Diante disso, esta questão abordou nove opções mostrando funções que são pouco utilizadas no sistema, e também teve a alternativa para o usuário declarar que conhece todas as funções apresentadas nesta questão. Pois bem, os resultados mostraram que apenas dois entrevistados ou apenas 4% dos usuários, mostraram ter conhecimento em todas as funções propostas, lembrando que todas elas são acessíveis a todos os tipos de utilizadores e são imprescindíveis para todos os setores internos. Esses dados são de um caráter preocupante, porque mostra que a maioria dos usuários não sabem aproveitar todos os recursos existentes. Além disso, 27% dos utilizadores elegeram a função menos conhecida do SIPPS, que foi a de “criar uma lista de distribuição para selecionar os órgãos que receberão um único documento expedido”. Esse detalhe mostra também, que além de não conhecer esta função, esses usuários estão perdendo uma chance de simplificar e agilizar o trâmite de processos, pois esta tarefa desconhecida reduz muito tempo de trabalho e esforço para expedir grandes quantidades de documentos de um setor para outros. Além de de-

detectar as funções mais desconhecidas, o questionário realizado também ofereceu as mesmas opções para os entrevistados escolher quais tarefas que eles desejam aprender a fazer a no sistema, fazendo com que esta questão entre naquele propósito do objetivo específico estabelecido, onde no qual foi tratado a demonstração pessoal de ensinamento para os usuários que desejam aprender algumas funções do SIPPS. No resultado da pesquisa, foi detectado que 24 % dos entrevistados preferem a mesma função de criar listas de distribuição que também foi a mais escolhida anteriormente como a menos conhecida pelos usuários. Isso mostra o reforço da necessidade de divulgar e ensinar eficientemente esta tarefa aos utilizadores.



E no final da pesquisa feita, foi questionado um feedback sobre o próprio sistema SIPPS em geral, e o resultado foi considerado de forma positiva com a maioria dos entrevistados ou 65 % deles, respondendo que o SIPPS é bom ou excelente, sem qualquer crítica.

Conclusões Finais

Este Relatório apenas confirmou as previsões detectadas há alguns tempos atrás em relação ao comportamento dos usuários diante do SIPPS. Os problemas explicitados a principio deste trabalho eram tratados como detalhes simples, diante de todos os outros problemas existentes dentro do INSS. Mas com o andamento da metodologia, foram constatados que essas questões apresentadas se tornaram relevantes, pois a cada momento surgia um relato de uma consequência nova que eles causavam. Os dados deste Relatório em um âmbito geral são argumentos e provas mais que justificáveis para os objetivos específicos serem impostos na prática, e a partir deste detalhe, observa-se que não é impossível e muito

menos não é difícil alcançar o objetivo geral proposto, estima-se que apenas precisa de um trabalho de divulgação mais eficaz, pois os próprios usuários demonstraram querer aprender realmente a maneira correta de usar o sistema, além de mostrarem preocupação para querer saber das funções que eles não conhecem. Por último, conclui-se que o SIPPS é um sistema ótimo e eficiente que com certeza, revolucionou o controle da movimentação de documentos na Gerência Executiva do INSS em Anápolis – GO, porém ele não está sendo bastante aproveitado como deveria ser por parte dos usuários, que não utilizam nem a mais da metade de seus recursos, fazendo com que seja tratado apenas como um simples sistema.

Referências

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Decreto nº 7.556, de 24 de agosto de 2011. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão, das Funções Gratificadas e das Funções Comissionadas do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e remaneja cargos em comissão, funções comissionadas e gratificadas. **Portal da legislação**, Brasília, ago. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011/2014/2011/Decreto/D7556.htm#art6>. Acesso em: 19 jun. 2016.

COM OS BENEFÍCIOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL VOCÊ MUDA A SUA HISTÓRIA. Brasília -DF: Assessoria de Comunicação Social – INSS, março 2012. 38 p.

DIVISÃO DE GERENCIAMENTO DE DOCUMENTAÇÃO, SUPRIMENTOS E SERVIÇOS GERAIS – DGDSSG / CGRLOG / DIROFL/ INSS. SIPPS - Manual do Usuário. Brasília, 2008, 73 p.

SILVA, Washington Luis Vieira da; DUARTE, Felipe de Melo; OLIVEIRA, Jucelândia Nascimento de. PADRONIZAÇÃO: UM FATOR IMPORTANTE PARA A ENGENHARIA DE MÉTODOS. **Qualit@s Revista Eletrônica**, [S.l.], v. 3, p.1-15, 2004. Disponível em: <<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/viewFile/35/27>>. Acesso em: 10 out. 2016.

BATISTA, Emersom de Oliveira. Sistemas de Informação: o uso consciente da tecnologia para a informação. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2006. 282 p.



ANAIIS - Seminário de Estágio Supervisionado do Campus Anápolis de CSEH-UEG: as decisões nas políticas públicas nacionais, estaduais e institucionais com reflexos na formação profissional.

10 e 11 de novembro de 2016

BERNARDES, Cyro. Teoria Geral da Administração: a análise integrada das organizações. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1993. 286 p.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. 634 p.

