

**Experiência:**

**Censo Previdenciário: soluções inovadoras para a atualização cadastral**

**Instituto Nacional do Seguro Social – INSS**  
**Ministério da Previdência Social**

**Responsável:** Laura Schwerz

**Equipe:** Jaidson Albuquerque Silva, Abneilde Campos do Nascimento, Alberto Souza Sacramento, Andréa de Fátima Conceição Martins, Bruno de Faria Pereira, Circe Justina Menegassi, Cleto Araújo de Carvalho Junior, Gilsinei Jose Cargnin, Jose Jailson Gomes Bezerra, Luiz Percio Heringer, Benedito Adalberto Brunca, Rita de Cassia Weiss Oliveira, Rosa Maria Simões Fernandes, Sílvia Regina Ladeia.

**Endereço:** Setor Bancário Norte, Bloco E, Quadra 02, Lote 15 - 12º Andar - sala 1201  
Brasília-DF

Telefone: (61) 3313-4490

E-mail: laura.schwerz@previdencia.gov.br

**Data de início da implementação da experiência:** Setembro de 2005

**RESUMO DA EXPERIÊNCIA**

Este trabalho apresenta as práticas bem-sucedidas de uma política pública implementada e gerenciada por equipe de servidores no âmbito do INSS e que apresentou soluções inovadoras para a atualização do cadastro e comprovação de vida de 17,2 milhões de beneficiários. As inconsistências prejudicavam o controle da correta manutenção dos pagamentos de benefícios. O projeto possibilitou atualizar a base de dados e representou grande economia para a instituição, devendo seu sucesso a uma ampla rede de atendimento, às parcerias, à valorização dos servidores e, acima de tudo, à preocupação com a qualidade do atendimento, construindo um processo que se ajuste às necessidades dos beneficiários e não o contrário. Esse esforço pode, ainda, ser adaptado a outras instituições que desejem realizar atualizações cadastrais, com qualidade de atendimento e integridade das informações coletadas.

**CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO ANTERIOR**

O cadastro de beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) possui um universo muito grande de informações e foi construído ao longo das últimas décadas, sendo progressivamente aprimorado com o uso de novas tecnologias. Isso aconteceu de forma mais efetiva a partir de novembro de 1994, com o surgimento do Sistema Único de Benefícios – SUB, que passaria a constituir um cadastro nacional de informações de todos os beneficiários da Previdência Social.

Sua criação mostrou-se um grande avanço e minimizou o problema de inconsistência de

dados dos benefícios concedidos a partir de sua implantação. Todavia, dois problemas ainda persistiram: a necessidade de regularizar as informações relativas aos beneficiários cujos benefícios foram iniciados antes da implantação do SUB, e a necessidade de manter atualizados os dados de todos os beneficiários da Previdência Social, independentemente da época em que tais benefícios tenham sido concedidos.

Os benefícios iniciados antes da implantação do SUB possuíam informações incompletas, como nome, data de nascimento e nome da mãe do beneficiário. Com isso, ficava prejudicada a conferência de dados do SUB com as informações de óbitos repassadas pelos cartórios de registro civil de todo o País. Também faltavam dados necessários para conferir direito ao benefício, como documento de identificação e CPF, além de informações de instituidores das pensões e de representantes legais dos beneficiários.

Uma tentativa de regularizar esse problema se deu no final do ano de 2003 e, num primeiro momento, envolveu os beneficiários com idade superior a noventa anos. Essa iniciativa foi interrompida devido à dificuldade de esses beneficiários se locomoverem às agências da Previdência Social, considerando as grandes distâncias a serem percorridas em algumas localidades.

## **DESCRIÇÃO DA INICIATIVA**

Diante da necessidade de atualizar o cadastro, foram iniciados estudos para definir a forma como seria feita essa atualização, e concluiu-se que seria indispensável a criação de dispositivos legais que respaldassem a iniciativa. Esses esforços resultaram na edição da Lei no 10.884/2004 e em nova redação do § 4º do art. 69 da Lei no 8.212/91, estabelecendo que o Ministério da Previdência Social (MPS) e o INSS procedessem, no mínimo a cada quatro anos, ao recenseamento previdenciário, abrangendo todos os aposentados e pensionistas do Regime Geral de Previdência Social – RGPS.

Vencida a questão de ordem legal, passou-se ao planejamento das estratégias do primeiro Censo Previdenciário. A iniciativa, além de atualizar os dados cadastrais de nada menos que 17,2 milhões de beneficiários, tinha como objetivo realizar a comprovação de vida de todos eles, oferecendo um processo que não exigisse grandes deslocamentos aos beneficiários.

Da análise de risco, o MPS e o INSS concluíram que essa iniciativa sobrecarregaria as unidades de atendimento, devido ao grande número de beneficiários a serem atendidos. Para se ter idéia do que esse número representa, durante dois anos seria gerada demanda média de 33 mil beneficiários/dia, com picos de demanda em momentos críticos, especialmente durante as convocações ou suspensões de pagamentos e em agências com maior concentração de beneficiários.

Em razão disso, o dispositivo legal acima mencionado também definiu que a coleta dos dados seria efetuada pela rede bancária contratada. Essa medida, além de evitar o acúmulo de tarefas nas Agências da Previdência Social – APS, ofereceu uma rede de atendimento com maior capilaridade, pois a rede bancária atende 3.804 municípios (dados do Banco Central, em setembro de 2005), enquanto o INSS atende diretamente cerca de mil municípios.

## **Objetivos a que se propôs e resultados visados**

O Censo Previdenciário possui os seguintes objetivos:

- regularizar os dados dos beneficiários, indispensáveis à sua identificação única, visando à correta manutenção e cessação dos benefícios, seja por motivo de óbito,

emancipação ou maioridade;

- atualizar os dados de endereço de todos os beneficiários, a fim de possibilitar o contato do INSS com cada um deles;
- realizar a comprovação de vida desses beneficiários; e
- detectar benefícios pagos indevidamente.

Os resultados esperados são:

- cadastro de 17,2 milhões de beneficiários será regularizado e atualizado;
- benefícios não-regularizados terão os pagamentos suspensos por noventa dias e, posteriormente, serão cessados;
- benefícios que, após análise e conferência dos novos dados informados no Censo, apresentarem suspeita de irregularidade, ficarão marcados para análise posterior.

### **Público-alvo da iniciativa**

Os aposentados e os pensionistas do Regime Geral de Previdência Social – RGPS, mantidos pelo INSS, cujos benefícios foram concedidos até 31/12/2002, excetuando-se benefícios temporários (como, auxílio-doença e salário-maternidade) são o público-alvo principal do Censo Previdenciário.

Os benefícios assistenciais, cujos titulares não foram localizados durante a revisão periódica prevista na Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS, estão igualmente contemplados e, conseqüentemente, o Ministério do Desenvolvimento Social – MDS, responsável por esses benefícios, também se beneficiou da iniciativa.

A iniciativa envolveu, ainda, os servidores do INSS em todos os níveis hierárquicos, a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev) e a rede bancária contratada, além de outros parceiros importantes, que atuaram como agentes do processo e foram público-alvo intermediário das ações de monitoramento e acompanhamento do processo ou, no caso da Dataprev, das ações de aperfeiçoamento e ajuste dos sistemas.

Foram também envolvidas na iniciativa as empresas possuidoras de convênio para pagamento de benefícios e o Ministério Público/Procuradoria Federal de Defesa do Cidadão, que se beneficiou da iniciativa de realização das pesquisas do Censo para verificar eventuais casos de uso indevido de outorga (para beneficiários que possuem tutor ou curador).

### **Concepção e trabalho em equipe**

As primeiras definições do Censo Previdenciário envolveram os servidores da Diretoria de Benefícios do INSS, no período compreendido entre o final de 2004 e setembro de 2005, quando se optou pela parceria com a rede bancária para a realização do Censo, na forma dos § 4º e § 5º do artigo 179, Decreto no 3.048/99, com redação dada pelo Decreto no 5.545/05.

Nesta fase, os principais gestores envolvidos foram a atual Coordenadora-geral de Benefícios, Ana Adail Ferreira de Mesquita, a atual chefe da Divisão de Administração de Cadastros de Benefícios, Laura Schwerz, e o servidor da Gerência Duque de Caxias-RJ, Jaidson Ferreira de Albuquerque. A partir de setembro/2005, houve também colaboração do Diretor de Benefícios, Benedito Adalberto Brunca, e a partir de novembro/2005, a servidora Laura Schwerz ficou responsável por gerenciar o projeto, contando ainda com a colaboração do Diretor e da Coordenadora-geral de Benefícios durante todo o projeto.

Ainda em setembro/2005, começou a ser destacada uma equipe de servidores especialmente para ajudar a monitorar e conduzir o processo durante todo o período de realização, o que provou ser um diferencial importante, permitindo a detecção e a correção de problemas

durante o processo antes que atingissem maiores proporções. Esses servidores foram convocados e designados por meio de Portaria até 31 de outubro de 2007, devido à carência de recursos humanos, no âmbito da Diretoria de Benefícios, e também à necessidade de acompanhamento do projeto.

### **Ações e etapas da implementação**

Todas as ações do Censo Previdenciário foram executadas tendo em mente as seguintes estratégias:

- cuidar para que o atendimento oferecesse a melhor qualidade possível, evitando filas e permitindo que o beneficiário fosse visitado em sua própria residência quando o Censo fosse realizado pelo procurador ou representante legal;
- realizar monitoramento contínuo do processo para detectar e solucionar, de imediato, os problemas que surgissem, e garantir que o processo fosse executado pelos atores da forma como foi concebido, prestando assistência, em especial, à rede bancária e às unidades do INSS;
- conduzir análise de risco em paralelo ao monitoramento, com foco na qualidade de atendimento, objetivando efetuar correções de rumo no projeto, de forma a evitar situações em que essa qualidade fosse prejudicada;
- buscar parcerias com instituições como a Dataprev, Febraban (Federação Brasileira dos Bancos) e entidades representativas dos aposentados, objetivando facilitar as ações voltadas ao processo do recenseamento.

Em razão do grande número de beneficiários, o Censo foi dividido em etapas e fases, da seguinte forma:

- a primeira etapa ocorreu entre outubro/2005 e julho/2006, envolvendo 2,4 milhões de beneficiários. Essa etapa envolveu os benefícios cuja situação cadastral era mais frágil e, portanto, mais propensos a irregularidades.
- a segunda etapa iniciou-se em março/2006 e se encerrará em outubro/2007, envolvendo os outros 14,7 milhões de benefícios.

As etapas foram, ainda, subdivididas em fases. Em cada fase, os beneficiários dispuseram de um prazo total de sete meses para comparecer ao banco pagador do benefício e prestar as informações solicitadas, portando documento de identificação e CPF. Após esse prazo, os benefícios foram cessados e só poderão ser reativados mediante comparecimento a uma agência do INSS para realização da atualização cadastral.

O cronograma, a seguir, resume o processo do Censo Previdenciário:

Etapa/Fase		Final do Benefício	Quantidade de beneficiários a recensear	1º aviso convocando para o Censo (Terminais Bancários)	Início do Censo na rede Bancária	2º aviso aos Beneficiários faltosos (por carta ou edital)	Suspensão dos pagamentos para os beneficiários que não atenderam aos avisos	Encerramento do Censo na rede bancária (Cessação do Benefício)
Etapa 1	1ª fase	1,2,6 e 7	973.689	Outubro/2005	Novembro/2005	Janeiro/2006	Março/2006	Junho/2006
	2ª fase	3 e 8	479.888	Novembro/2005	Dezembro/2005	Fevereiro/2006	Abril/2006	Julho/2006
	3ª fase	4,5,9 e 0	966.560	Dezembro/2005	Janeiro/2006	Março/2006	Maió/2006	Agosto/2006
Etapa 2	1ª fase	1	1.446.062	Março/2006	Abril/2006	Julho/2006	Setembro/2006	Dezembro/2006
	2ª fase	2	1.436.192	Março/2006	Maió/2006	Julho/2006	Setembro/2006	Dezembro/2006
	3ª fase	3	1.484.449	Março/2006	Junho/2006	Agosto/2006	Outubro/2006	Janeiro/2007
	4ª fase	4	1.460.760	Março/2006	Julho/2006	Setembro/2006	Novembro/2006	Fevereiro/2007
	5ª fase	5	1.465.976	Março/2006	Agosto/2006	Outubro/2006	Dezembro/2006	Março/2007
	6ª fase	6	1.458.350	Março/2006	Setembro/2006	Novembro/2006	Janeiro/2007	Abril/2007
	7ª fase	7	1.463.037	Março/2006	Outubro/2006	Dezembro/2006	Fevereiro/2007	Maió/2007
	8ª fase	8	1.526.172	Março/2006	Novembro/2006	Janeiro/2007	Março/2007	Junho/2007
	9ª fase	9	1.465.832	Março/2006	Dezembro/2006	Fevereiro/2007	Abril/2007	Julho/2007
	10ª fase	0	1.571.453	Março/2006	Janeiro/2007	Março/2007	Maió/2007	Agosto/2007

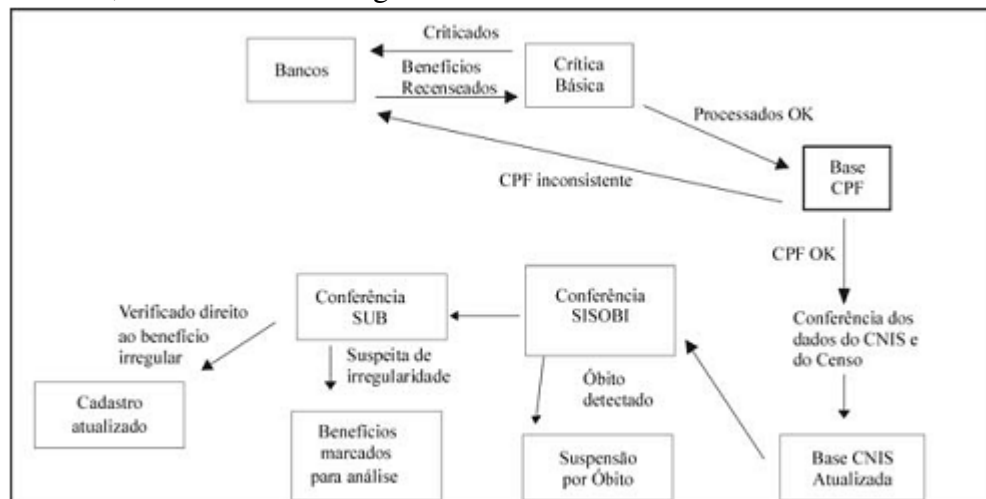
Paralelamente à realização do Censo na rede bancária, também foram realizadas, a partir de maio/2006, as pesquisas envolvendo os beneficiários que fizeram o Censo por meio de procurador ou representante legal, para a comprovação de vida do titular e conferência das informações prestadas. Essa ação surgiu da necessidade de realizar comprovação de vida de todos os beneficiários, uma vez que muitos óbitos não são registrados em cartório e, portanto, não têm como ser detectados de outra maneira.

Os pesquisadores, após concluírem a visita, registram a resposta apropriada no Sistema de Homologação das Informações da Previdência (HIPNET), que envia as informações ao SUB, para tratamento automático. De acordo com a resposta das pesquisas, são tomadas, entre outras, as seguintes ações:

Resposta Positiva	Ação O beneficiário é localizado e o Censo, concluído.
Negativa – Beneficiário não encontrado (com novo endereço obtido pelo pesquisador)	A pesquisa é refeita, dessa vez no novo endereço.
Negativa – Beneficiário não encontrado (sem novo endereço)	O beneficiário é convocado para se apresentar em uma Agência da Previdência Social ou informar, por meio de seu procurador/representante legal, seu novo endereço para pesquisa. Caso a nova pesquisa também não localize o beneficiário, o benefício é cessado, após aviso por edital.
Constatado óbito do titular	O benefício é cessado.

Após a coleta dos dados, inicia-se a execução de conferência com outras bases, para filtrar

informações inconsistentes, bem como acessar pagamentos indevidos. Ao término da conferência, são atualizadas as bases do SUB e do Cadastro Nacional de Informações Sociais – CNIS, de acordo com a seguinte estrutura:



### Recursos utilizados

Descrição dos recursos humanos, financeiros, materiais, tecnológicos e etc. A iniciativa inimizou o uso da força de trabalho do INSS, pois sua execução por meio da rede bancária possibilitou alocar essa força de trabalho para outras demandas internas da organização.

Os recursos financeiros, provenientes dos vários Programas do Plano Plurianual (PPA) e do orçamento da União, foram utilizados buscando-se atender ao princípio constitucional da eficiência.

### Total geral de recursos financeiros utilizados

Ação	Quantidade	Valor
Emissão de cartas	2.400.000 cartas x R\$ 6,00	R\$ 14.400.000,00
Publicação de editais	2.430.000 benefícios x R\$ 9,00	R\$ 21.870.000,00
Pagamento de pesquisas	435.000 x R\$ 31,82 + 315.000 x R\$ 34,54	R\$ 24.721.800,00
Pagamento à rede bancária	16.680.000 benefícios x R\$ 7,50	R\$ 125.100.000,00
Diárias/passagens servidores	Média de 4 servidores x 730 dias	R\$ 375.000,00
	Total	R\$ 186.466.800,00

### Por que considera que houve utilização eficiente dos recursos na iniciativa?

A gestão dos recursos no serviço público deve objetivar, em primeiro lugar, a melhor qualidade possível de atendimento ao usuário, que deve ser conseguida com o menor gasto possível. Muitas vezes torna-se difícil trabalhar com essa equação, tendo em vista seu caráter subjetivo.

Nesse projeto, priorizou-se ao máximo a qualidade de atendimento, sem deixar de obter resultados financeiros: foram cessados 81.301 benefícios, representando economia anual da ordem de R\$ 455 milhões (números de 17 de agosto de 2007). Esse quantitativo supera, com folga, os valores gastos durante todo o projeto, e deve-se considerar, ainda, que um cadastro atualizado acarretará maior eficiência na cessação de benefícios irregulares, além de gerar melhorias indiretas, como permitir a comunicação com os beneficiários por meio de seu endereço atualizado.

### **Caracterização da situação atual Mecanismos ou métodos de monitoramento e avaliação de resultados e indicadores utilizados**

O monitoramento de um projeto complexo, como o Censo Previdenciário, que envolve variáveis como a qualidade do atendimento e a consistência das informações prestadas, é um desafio que exige não apenas a análise de índices, mas também o envolvimento dos gestores e atores em todos os níveis.

Um exemplo desse monitoramento é a divulgação do endereço [censo@previdencia.gov.br](mailto:censo@previdencia.gov.br), para que todos os envolvidos possam esclarecer dúvidas e solucionar eventuais problemas. As questões enviadas para esse endereço são respondidas com celeridade pelo grupo de servidores convocados para realizar o monitoramento. Criou-se, assim, um importante canal de comunicação entre os gestores e demais atores do processo, incluindo os beneficiários.

Outro exemplo é o acompanhamento feito nos primeiros meses pelo Sistema de Avaliação do Atendimento ao Beneficiário (SAAB) nas Gerências-Executivas do INSS, visitando agências bancárias e conferindo os formulários entregues pelos beneficiários, para avaliar a qualidade do serviço prestado.

Foram também planejadas ações para assegurar a consistência dos dados coletados. Uma delas é a verificação realizada a partir de julho/2006 pela ferramenta GoQuality, que detecta possíveis inconsistências nas informações enviadas pelos bancos. Uma ação também importante é a conferência com outras bases de dados, que também possui o objetivo de detectar e corrigir eventuais inconsistências.

São utilizados ainda diversos índices para monitorar o processo. Um dos mais importantes é o número de benefícios recenseados, especialmente nas ocasiões em que ocorre a suspensão de pagamentos. Esse índice é segregado por bancos, identificando quais deles apresentam dificuldades no atendimento ao beneficiário e/ou processamento das informações e também por estados e gerências, para detectar problemas localizados.

Outros índices importantes são o acompanhamento das pesquisas realizadas e o número de benefícios cessados, além do Sistema Único de Informações de Benefícios (Suibe), que fornece aos gestores outras informações específicas sobre a massa de dados processados pelo Censo, de acordo com a necessidade.

### **Resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados**

As ações estão sendo desenvolvidas, com êxito, dentro do cronograma estabelecido. Os quadros abaixo mostram, de forma resumida, os resultados de cada uma das etapas:



## Resumo da 1ª etapa – Relatório atualizado 17/08/2007

Fases	Total previsto	Recenseados	%	Não recenseado	%	Cessados pelo censo	%	Cessados Renda anual (S)
Total	2.420.137	2.350.404	97,1	69.733	2,8	23.259	1,0	119.643.721,47
1ª Fase	973.689	947.304	97,3	26.385	2,7	10.162	1,0	51.118.638,35
2ª Fase	479.888	466.331	97,2	13.557	2,8	4.540	0,9	23.654.298,59
3ª Fase	966.560	936.769	96,9	29.791	3,1	8.557	0,9	44.870.784,53

Na primeira etapa, o recenseamento atingiu o índice de 97,1% dos beneficiários. Ressalta-se que 23.259 benefícios foram cessados, proporcionando economia anual de R\$ 119.643.721,47, com a eliminação de pagamentos indevidos.

## Resumo da 2ª etapa – Relatório atualizado 17/08/2007

Fases	Total previsto	Recenseados	%	Não recenseado	%	Cessados pelo censo	%	Cessados Renda anual (S)
Total	14.778.283	14.270.578	96,6	507.705	3,4	58.042	0,4	336.021.352,42
1ª Fase	1.446.062	1.413.181	97,7	32.881	2,3	5.424	0,4	26.864.786,78
2ª Fase	1.436.192	1.400.942	97,5	35.250	2,5	5.667	0,4	28.082.298,27
3ª Fase	1.484.449	1.443.945	97,3	40.504	2,7	6.100	0,4	35.496.514,04
4ª Fase	1.460.760	1.417.723	97,1	43.037	2,9	5.930	0,4	31.337.527,39
5ª Fase	1.465.976	1.418.538	96,8	47.438	3,2	6.117	0,4	34.788.292,89
6ª Fase	1.458.350	1.408.677	96,6	49.673	3,4	6.248	0,4	35.698.183,43
7ª Fase	1.463.037	1.409.152	96,3	53.885	3,7	6.648	0,5	40.617.169,97
8ª Fase	1.526.172	1.467.205	96,1	58.967	3,9	8.239	0,5	52.539.844,50
9ª Fase	1.465.832	1.402.653	95,7	63.179	4,3	3.354	0,2	21.459.251,06
10ª Fase	1.571.453	1.488.562	94,7	82.891	5,3	4.315	0,3	29.137.484,09

Na segunda etapa, foram recenseados, até o momento, 96,6% dos beneficiários, o que representa resultado positivo para o INSS. Ressalta-se que 58.042 benefícios foram cessados, proporcionando economia anual de R\$ 336.021.352,42.

### Lições aprendidas Soluções adotadas para a superação dos principais obstáculos encontrados

Importantes correções de rumo foram efetuadas, complementando o planejamento inicial. Uma delas ocorreu em janeiro de 2006, quando se percebeu que, apesar dos avisos, um grande número de beneficiários ainda não havia feito o recenseamento. Estimava-se que apenas a primeira fase da primeira etapa suspenderia cerca de cem mil benefícios em março de 2006. E, de acordo com o projeto inicial, esses beneficiários deveriam comparecer a uma Agência da Previdência Social, gerando risco de sobrecarga no atendimento.

Nesse momento, três atitudes foram fundamentais: o constante monitoramento do projeto pelos servidores convocados, que permitiu aos gestores detectarem o problema com dois meses de antecedência; a preocupação dos gestores em pôr a qualidade do atendimento ao beneficiário em primeiro lugar; e, em especial, a interação com a Dataprev e a rede bancária, que permitiu encontrar uma solução satisfatória.

A solução foi permitir que os beneficiários continuassem realizando o Censo na rede bancária. Isso envolveria mudanças complexas nos sistemas, tanto por parte dos bancos quanto da Dataprev, e ações do INSS com as unidades locais para prestar a correta orientação ao beneficiário. Essa interação se mostrou bem-sucedida e cada uma das partes cumpriu sua tarefa com precisão.

Nos primeiros dias de março, milhares de beneficiários tiveram seus pagamentos



suspensos, mas puderam fazer o Censo imediatamente no próprio banco e tiveram seus pagamentos liberados em até 72 horas. Todo esse processo transcorreu com tranquilidade e transparência.

O prazo para que os beneficiários comparecessem e liberassem os pagamentos suspensos passou a ser de três meses. Com isso, reduziu-se drasticamente a quantidade de beneficiários que poderiam procurar as Agências da Previdência Social. Em um ano, esse número foi de apenas 20 mil beneficiários.

Outra correção de rumo ocorreu em maio/2006, quando as primeiras pesquisas causaram desconfiança aos beneficiários, devido à existência de pessoas que se fazem passar por servidores do INSS, buscando obter informações para fins ilícitos.

O problema foi monitorado pela equipe do Censo, por meio dos relatos dos pesquisadores. Para minimizá-lo, foi reforçada a divulgação com os meios de comunicação e os segurados foram orientados a telefonar para as centrais de informações, no qual o atendente consultaria uma relação, contendo o nome e matrícula de todos os pesquisadores, para confirmar se o pesquisador estava autorizado a realizar a pesquisa. Além dessas medidas, foram enviados ofícios a autoridades públicas, cientificando-os da ação que estava sendo desenvolvida pelo INSS.

Outra dificuldade envolveu os benefícios cujos titulares residem no exterior. Nesses casos, determinou-se que o Censo fosse realizado pelos próprios bancos, por meio de procuradores residentes no Brasil, que devem, no ato da pesquisa, apresentar atestado de vida do beneficiário. Para os casos em que o benefício é pago por acordo internacional (Portugal, Espanha e Grécia), foram buscadas parcerias, respectivamente, com o Consulado em Portugal, com o Banco do Brasil em Madrid e com o Ministério das Relações Exteriores (MRE) para os residentes na Grécia.

### **Fatores críticos de sucesso**

- comprometimento do nível estratégico da organização e dos parceiros envolvidos;
- resolução por parte dos gestores e da equipe de monitoramento na solução das demandas emergentes;
- canal de comunicação eficaz entre os parceiros envolvidos;
- construção de um leque de parcerias indispensáveis em um projeto de grande magnitude;
- rede de cobertura abrangente, que permitiu o rápido atendimento dos beneficiários;
- divulgação dos dados na mídia, com esclarecimentos à população sobre o Censo, dando total transparência ao processo.

### **Por que a iniciativa pode ser considerada uma inovação?**

Uma das principais inovações do Censo Previdenciário está em sua parceria com a rede bancária, que se mostrou um sucesso. Esse projeto mostra que o setor público pode realizar parcerias com a iniciativa privada, não apenas em projetos de infra-estrutura, mas também na área social. Outro fator de inovação é a preocupação com o atendimento ao beneficiário em primeiro lugar, em virtude do grande volume de pessoas envolvidas, de diversas faixas etárias, construindo um processo que se ajuste às necessidades dos beneficiários, e não o contrário. Também merece destaque a forma como está sendo conduzida a conferência das informações coletadas, com grande preocupação em introduzir dados consistentes no cadastro do INSS, pois dessas informações depende o pagamento devido dos benefícios e, portanto, a possibilidade de erros deve ser minimizada ao máximo.

O Projeto mostra, ainda, a necessidade de valorização dos recursos humanos, peça fundamental no funcionamento das instituições públicas. A realização das pesquisas do

Censo Previdenciário para comprovação de vida, pelos servidores do INSS, é um exemplo dessa valorização. Face ao exposto, pode-se recomendar o modelo utilizado para o Censo Previdenciário, o qual pode ser adaptado a outras instituições que desejem realizar atualizações cadastrais, com qualidade de atendimento e integridade das informações coletadas.