



Experiência:

Planejamento Participativo na Implantação do Sistema da Concessão On Line na Previdência

Ministério da Previdência e Assistência Social

Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social — DATAPREV

Responsável: Ricardo Gouvêa

Endereço: Rua Professor Álvaro Rodrigues, 460, 13o andar, Botafogo

Rio de Janeiro, RJ — CEP: 22280-020

Fax: 021 286 2867

Telefone: 021 528 7612

Situação anterior – Os Postos de Seguro Social do INSS processavam os dados dos Segurados da Previdência em lotes, acarretando demora na Concessão de Benefícios e perda de tempo por parte dos Segurados, com muitas idas e vindas aos Postos. As críticas aos dados eram realizadas uma vez por semana e em consequência os Segurados eram obrigados a voltar ao Posto para resolver as pendências posteriormente informadas e até que os dados passassem pelas críticas do computador central. Havia necessidade de implantar um novo sistema para melhorar o atendimento do segurado do INSS.

Sistema de Concessão On Line – Foi implementado no Paraná um Projeto Piloto, desenvolvido pela Dataprev e a pedido de seu Cliente INSS, denominado “**Concessão de Benefícios On Line**”. Com a utilização desta tecnologia, por exemplo, passou a ser possível entrar com um pedido de aposentadoria e imprimir imediatamente a Carta de Concessão, informando o valor e o banco em que serão feitos os pagamentos ao Segurado da Previdência Social. O novo sistema apóia a melhoria no atendimento do segurado do INSS, porque permite informar ao Segurado imediatamente se o Benefício está concedido ou se há pendências que devam ser atendidas.

A Concessão *On Line* tem como consequências ao de prestar um serviço *On Line*: redução do Tempo Médio de Concessão (TMC); aumento da produtividade dos funcionários dos Postos de Seguro Social (PSS); melhoria da qualidade dos serviços prestados e impressão imediata da Carta de Concessão, que permite que o Segurado saia do Posto com um documento informando o valor, em que data e banco serão pagos seus Benefícios.

Descrição do Planejamento Participativo - Havia a necessidade de acelerar a passagem de uma solução aprovada em projeto piloto para sua implantação nos demais Postos de Seguro Social do INSS. Para acelerar a expansão do Projeto Piloto foram utilizadas Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (M.D.S. da Dataprev) e Reuniões de Grupo, com adaptação da Metodologia JAD (Joint Application Development). Foram estabelecidas a Estratégia e as Etapas Operacionais, levando-se em conta os detalhes considerados prioritários para o acompanhamento da implantação do novo sistema. As principais informações levadas em conta no planejamento em grupo, das atividades do projeto foram:

- 1) Estabelecimento e atendimento das Prioridades do INSS nas Implantações e que determinaram a ordem em que os Postos de Seguro Social passariam a On Line;
- 2) Planejamento e Controle de Recursos e Datas das Implantações;
- 3) Controle das instalações dos circuitos RENPAC pela Embratel;
- 4) Gerenciamento da operação da rede de telecomunicações;
- 5) Instalação e Treinamento nos software utilizados;
- 6) Integridade e Segurança de Dados;
- 7) Custos/Orçamento.

Para o acompanhamento da implantação foi decidido utilizar:

- Project MS, para controlar atividades, datas, caminho critico, gráficos de Gantt, etc.;
- Planilha de Acompanhamento da implantação por Posto/Cidade/Estado;
- Registro de Problemas;
- Controle de Custos.

Obstáculos encontrados – Foram encontrados problemas iniciais com o sistema operacional instalados nos micros, nas instalações de infra-estrutura (elétrica e lógica) em alguns Postos de Seguro Social, na qualidade de circuitos e na falta de sistemas *no-break* adequados para garantir a continuidade de operações em caso de picos de luz. Estes problemas foram sendo resolvidos e a confiança na operação *On Line* foi estabelecida.

Recursos utilizados – Foram convidados para participar das Reuniões em Grupo Gerentes dos Escritórios do Paraná (onde o Projeto Piloto havia demonstrado a viabilidade de sua expansão para demais PSS's) e os Gerentes dos Escritórios de São Paulo, Rio de Janeiro e da Bahia, com o objetivo de avaliar a viabilidade da implantação em seus Estados e definir as soluções gerenciais que deveriam ser tomadas para garantir o êxito da expansão. Outras áreas que foram decisivas com sua participação foram: Gerentes dos Departamentos de Desenvolvimento, Telecomunicações, Centro de Tratamento da Informação, entre outros.

Etapas do Projeto.

1ª Etapa Operacional - Objetivo: 1 Posto ON LINE em cada estado e mais 39 Postos do Paraná.

2ª Etapa Operacional - Objetivo: Implantação dos demais postos de cada capital de Estado.

3ª Etapa Operacional - Objetivo: demais PSS's de acordo com Cronograma do INSS.

Situação atual – O Sistema de Concessão *On Line* encontra-se implantado em 780 Postos de Seguro Social do INSS, em todo o Brasil, tendo recebido desde sua implantação inúmeras novas funções, como: Identificação Positiva e Tratamento de Imagem.

Acreditamos que o **Planejamento Participativo**, (com apoio da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas - M.D.S da Dataprev e das sessões utilizando técnicas de *Joint Application Development* - JAD) muito contribuiu para garantir o êxito da implantação do Sistema de Concessão *On Line*.