

ESTUDO SOBRE AS DIFICULDADES ENCONTRADAS POR UMA EQUIPE DE TI AO DIGITALIZAR UM PROCESSO DE CENSO PREVIDENCIÁRIO MUNICIPAL

KAYAN GARCEZ GABRIEL¹; LUANA SANCHES KERN²; ROSANA DA ROSA PORTELLA TONDOLO³

¹*Universidade Federal de Pelotas – kayan10garcez@gmail.com*

²*Universidade Federal de Pelotas – luana.kern@ufpel.com.br*

³*Universidade Federal de Pelotas – rosana.tondolo@ufpel.edu.br*

1. INTRODUÇÃO

O censo previdenciário é essencial para a gestão eficaz do sistema previdenciário, pois fornece dados sobre segurados, suas condições de vida e necessidades. Essa atualização cadastral ajuda a otimizar a alocação de recursos, reduz fraudes e assegura que os benefícios cheguem a quem realmente precisa. Assim, o censo fortalece a transparência e a eficiência do sistema, promovendo maior equidade e proteção social.

Porém, o censo previdenciário, dependendo da forma como for conduzido, pode se mostrar ultrapassado, com práticas ineficazes que não acompanham a evolução tecnológica. Métodos tradicionais, baseados em registros manuais, geram atrasos e dificultam a atualização de dados, comprometendo a precisão das informações sobre beneficiários. Essa falta de integração e resistência à digitalização podem tornar o processo lento, suscetível a erros, ocupando um grande espaço físico e tornando todos os dados coletados vulneráveis a acidentes.

Buscando modernizar e melhorar esse tipo de processo, as empresas de TI estão desenvolvendo softwares que são utilizados visando a realização do censo previdenciário, bem como a digitalização dos documentos dos seus beneficiários. O banco de dados gerado após a realização do censo é crucial para as análises atuariais, as quais envolvem o estudo do perfil de massa previdenciária.

Este estudo tem como objetivo identificar quais são as principais dificuldades encontradas por uma equipe profissional de TI ao digitalizar um processo de censo previdenciário municipal.

Dante disso, o objeto desta pesquisa foi analisar um processo de digitalização do censo previdenciário municipal por uma equipe profissional de TI, ocorrido em um município no Sul do Brasil, no período de 2023-2024. A identidade do Município não será revelada, e escolheu-se delimitar a pesquisa desta maneira a fim de contribuir para aspectos práticos e gerenciais, os quais irão aprimorar a realização dos próximos censos municipais.

2. METODOLOGIA

Nesta pesquisa, foi utilizada a metodologia de pesquisa qualitativa com escopo exploratório. A pesquisa se viabiliza por meio de um formulário com questões relacionadas às possíveis dificuldades encontradas pelos membros da equipe responsável pela digitalização do censo previdenciário e algumas perguntas posteriores, de forma pontual referente aos resultados obtidos. As respostas são pré-definidas, com diferentes níveis de concordância, discordância ou neutralidade.

O instrumento de coleta foi construído levando em consideração o contexto da pesquisa. O roteiro de entrevista possui 5 questões abertas, às quais buscam compreender o quanto determinadas situações, na perspectiva da equipe, afetaram o andamento do censo previdenciário.

As entrevistas foram realizadas com seis pessoas que atuaram no projeto, as quais responderam as seguintes questões: (1) Como a resistência dos segurados à digitalização impactou o andamento do censo; (2) A falta de treinamento adequado para a equipe comprometeu a eficiência do processo de digitalização?; (3) Como a complexidade dos dados a serem digitalizados gerou reflexos durante o processo?; (4) Como os prazos estabelecidos para a digitalização contribuíram para a realização do censo?; (5) Como a qualidade das informações fornecidas pelos segurados impactou o processo de digitalização do censo previdenciário?.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na perspectiva de 6 (seis) membros da equipe, a análise revela que a resistência dos segurados à digitalização foi um fator chave no andamento do censo, indicando que essa resistência prejudicou o processo de alguma forma. A complexidade dos dados gerou opiniões divididas, mas os prazos foram amplamente considerados adequados, sendo para metade dos membros da equipe afirmado serem realistas. Essas resistências se deram por dois principais fatores, sendo eles: a quantidade significativa de preenchimentos vindo de grupos maiores de 50 anos, por não confiar na internet para informar seus dados pessoais e não entender o funcionamento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); e por servidores beneficiários em geral por não entender como esses dados seriam tratados após a internet, onde muitos alegaram que os mesmos seriam “compartilhados” para quaisquer empresas privadas que quisessem consultá-los.

Como aponta Batista (2023), “as mudanças decorrentes de uma sociedade cada vez mais tecnológica impõem aos idosos o desafio de adaptar-se para o uso pleno das tecnologias com autonomia e independência. Dentre os diversos motivos responsáveis pelas dificuldades vivenciadas pela população idosa no enfrentamento e na utilização das novas tecnologias em seu cotidiano, destacam-se a falta de conhecimento sobre os requisitos técnicos dos produtos, a dificuldade de interpretar as informações tecnológicas dos produtos e a percepção negativa que o idoso tem de si mesmo, afetando sua autonomia.”

A qualidade insuficiente das informações durante a coleta de dados censitários é um desafio significativo, com 50% dos entrevistados relatando dificuldades. A falta de conhecimento sobre os documentos solicitados gerou resistência dos usuários em fornecer as informações necessárias, aumentando o tempo de atendimento, já que os atendentes precisaram explicar a importância de cada documento (QUEIROZ, 2012; RIBEIRO ET AL. 2021). Embora as informações sejam úteis para estudos demográficos, a falta de clareza nos documentos pode agravar a confusão e resistência dos usuários (SILVA, 2015).

Além disso, a resistência pode ser intensificada por falta de entendimento sobre a importância dos dados para políticas públicas e melhorias de serviços. A literatura sugere que a educação e a conscientização sobre a relevância dos dados censitários são essenciais para aumentar a participação cidadã (CAVENAGHI e ALVES, 2016). Portanto, é crucial que as instituições responsáveis pela coleta desenvolvam estratégias de comunicação eficazes, esclarecendo a importância dos documentos solicitados e seu impacto na sociedade.

A realização do censo previdenciário, mesmo com a escassez de tempo para o treinamento dos atendentes, foi considerada eficaz na perspectiva da equipe. Aproximadamente metade da equipe não acredita que a falta de treinamento impactou negativamente o processo. Essa percepção positiva pode ser atribuída à natureza prática dos treinamentos iniciais, que são fundamentais para a formação de habilidades diretamente aplicáveis no trabalho (REHKA e RAJESH, 2022). Além disso, a simplicidade do layout do sistema utilizado no censo facilitou a compreensão e a execução das tarefas, corroborando a ideia de que um *design* intuitivo pode melhorar a eficiência operacional.

A combinação de treinamentos práticos e um sistema simplificado pode ter mitigado as desvantagens da falta de um treinamento mais abrangente. A eficácia dos treinamentos práticos é frequentemente ressaltada em estudos que enfatizam a importância de um design bem planejado para a otimização de processos em serviços (SEIDL ET AL., 2018). Portanto, a estrutura do censo previdenciário, ao integrar essas características, permitiu que os atendentes se sentissem capacitados para realizar suas funções, demonstrando que, em certas circunstâncias, um treinamento menos formal pode ser compensado por um sistema bem estruturado e intuitivo (SILVA e MOURÃO, 2015).

4. CONCLUSÕES

Em conclusão, os resultados da análise indicam que a resistência dos segurados à digitalização impactou significativamente o andamento do censo, evidenciando a necessidade de estratégias que abordem as preocupações de grupos mais idosos e a falta de confiança nas tecnologias. A complexidade dos dados e a insuficiência das informações solicitadas também contribuíram para a resistência, destacando a importância da clareza na comunicação e do treinamento da equipe.

Embora a realização do censo previdenciário tenha sido considerada eficaz por boa parte da equipe, a combinação de treinamentos práticos e um sistema simplificado mostrou-se crucial para mitigar as desvantagens da falta de treinamento mais abrangente. Esses achados reforçam a necessidade de instituições desenvolverem estratégias de educação e comunicação, visando aumentar a conscientização sobre a importância dos dados censitários e facilitar a participação cidadã. Em suma, a melhoria da interação entre usuários e sistemas digitais é fundamental para promover uma maior aceitação e eficiência no uso das tecnologias em processos censitários.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATISTA, Daniela C. et al. **A importância da capacitação de profissionais 50+ no uso de tecnologias da informação e comunicação: uma revisão narrativa. Contribuciones a Las Ciencias Sociales**, v. 16, n. 6, 2023, p. 4975-4995. Disponível em: <https://doi.org/10.55905/revconv.16n.6-118>. Acesso em: 10 out.

CAVENAGHI, S. M., ALVES, J. E. D. **Qualidade das informações sobre fecundidade no Censo Demográfico de 2010.** Revista Brasileira De Estudos De População, v.33, n.1, 2016, p. 189-206. Disponível em: <https://doi.org/10.20947/S0102-309820160010>. Acessado em: 9 out. 2024.

QUEIROZ, Bernardo et al. **O que os dados de mortalidade do censo de 2010 podem nos dizer?**. Revista Brasileira De Estudos De População, v. 29, n. 2, 2012, p. 225-238. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0102-30982012000200002>. Acesso em: 10 out. 2024.

REHKA, D.; RAJESH, R. **The role of training on employee performance**. *International Journal of Scientific Research in Engineering and Management*, v. 06, n. 12, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.55041/ijserem17318>. Acesso em: 10 out. 2024. 2024.

RIBEIRO, M.; TURRA, C.; PINTO, C. **Mortalidade adulta por nível de escolaridade em São Paulo: análise comparativa a partir de diferentes estratégias metodológicas**. Revista Brasileira De Estudos De População, v. 38, 2021, p. 1-28. Disponível em: <https://doi.org/10.20947/s0102-3098a0139>. Acesso em: 10 out. 2024.

SEIDL, J.; LEANDRO-FRANÇA, C.; MURTA, S. **Avaliação de impacto e suporte de um curso de preparação para aposentadoria**. Revista Psicologia Organizações E Trabalho, v. 18, n. 4, 2018, p. 494-502. Disponível em: <https://doi.org/10.17652/rpot/2018.4.14732>. Acesso em: 10 out. 2024.

SILVA, N.; MOURÃO, L. **A influência dos estilos de liderança sobre os resultados de treinamento**. *Estudos E Pesquisas Em Psicologia*, v. 15, n. 1, 2015, p. 260-283. Disponível em: <https://doi.org/10.12957/epp.2015.16074>. Acesso em: 10 out. 2024.

SILVA, W. M. C. da et al. **Software documentation quality: A case study for the software documentation of SIGEPE**. In: *Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, 10., 2015, Aveiro. Anais [...]. Aveiro: IEEE, 2015. p. 1-6. Disponível em: <https://doi.org/10.20947/s0102-309820160010>. Acesso em: 10 out. 2024.