

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

PAULA JANAINÉ DOS SANTOS

**A IMPORTÂNCIA DA INTERIORIZAÇÃO DA REDE DE
ATENDIMENTO DO INSS**

CARUARU
2015

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

PAULA JANAINÉ DOS SANTOS

**A IMPORTÂNCIA DA INTERIORIZAÇÃO DA REDE DE
ATENDIMENTO DO INSS**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação
em Administração da Universidade Federal de
Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste,
como pré-requisito para a obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Professora Dr^a. Silvana Medeiros
Costa

CARUARU
2015

Catálogo na fonte:
Bibliotecária - Simone Xavier CRB/4-1242

S237i Santos, Paula Janaine dos.
A importância da interiorização da rede de atendimento do INSS. / p. - Caruaru: O Autor, 2015.
51f. : il.; 30 cm.

Orientadora: Silvana Medeiros Costa.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2015.
Inclui referências bibliográficas

1. Empresas - Expansão. 2. INSS. 3. Direitos sociais. 4. Atendimento ao público. I. Costa, Silvana Medeiros. (Orientadora). II. Título.

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2015-060)

PAULA JANAINÉ DOS SANTOS

**A IMPORTÂNCIA DA INTERIORIZAÇÃO DA REDE DE
ATENDIMENTO DO INSS**

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco – Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 03 de março de 2015

Prof. Cláudio José Montenegro de Albuquerque, Mestre
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA

Profa. Silvana Medeiros Costa, Doutora
Universidade Federal de Pernambuco – Centro Acadêmico do Agreste
Orientadora

Prof. Fernando José do Nascimento, Doutorando
Universidade Federal de Pernambuco – Centro Acadêmico do Agreste
Examinador

Prof. Francisco Carlos Lopes da Silva, Doutor
Universidade Federal de Pernambuco – Centro Acadêmico do Agreste
Examinador

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, por serem exemplos de amor, esforço
e humildade e pelo apoio incondicional em todas as
etapas da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço antes de tudo a Deus por me permitir realizar meus sonhos. E também a proteção e intercessão de Nossa Senhora da Conceição.

Agradeço aos meus amados pais, que estão ao meu lado me guiando em todos os passos da minha jornada, pela dedicação, afeto, apoio e amor infinitos. Aos meus irmãos, pela amizade e carinho, e por estarem sempre prontos a me auxiliar em qualquer circunstância.

Sou grata ao meu namorado e amor da minha vida, pelo seu apoio, carinho, dedicação, compreensão e paciência, tornando-se elemento fundamental nessa conquista.

Agradeço a todos os mestres que foram fundamentais na minha vida acadêmica, que me ensinaram, por muitas vezes, lições que foram além das salas de aulas. Em especial, à minha orientadora, Professora Dr^a. Silvana Medeiros Costa, por todo o apoio, paciência e disponibilidade em me orientar.

Agradeço, por fim, a todos os meus amigos de turma que fizeram parte desse processo acadêmico de tanto aprendizado, que me motivaram em todos os momentos.

“Se não puder voar, corra. Se não puder correr, ande.
Se não puder andar, rasteje, mas continue em frente
de qualquer jeito”.

(Martin Luther King)

RESUMO

No intuito de proporcionar mais comodidade e segurança aos usuários dos serviços do INSS, o Governo Federal criou o plano de Plano de Expansão da Rede de Atendimento das Agências do Instituto, como forma de resolver os problemas e melhorar o atendimento nos municípios com mais de 20 mil habitantes. Diante disso, a presente pesquisa visa analisar os benefícios gerados pela interiorização das Agências da Previdência Social, através da utilização de um questionário do tipo *survey* criado de forma a atingir os objetivos propostos. Para tanto, foi realizada uma pesquisa para levantamento dos dados na APS Cupira-PE, na qual foram coletados cem questionários, onde os respondentes foram questionados a respeito dos aspectos que eles valorizavam ao serem atendidos na Agência, além de sua satisfação em relação ao atendimento. Ao final da pesquisa observou-se que a proximidade das APSs à população traz mais comodidade e acesso as informações, além do fato de que a efetivação dos direitos sociais é de extrema importância para o Estado como forma de promover a justiça social.

Palavras-chave: Plano de Expansão. INSS. Atendimento. Direitos Sociais.

ABSTRACT

In order to provide more convenience and security for users of the INSS services, the Federal Government created the Network Expansion Plan of Care of the Institute Agencies as a way to solve problems and improve customer service in municipalities with more than 20,000 inhabitants. Therefore, this research aims to analyze the benefits generated by internalization of the Social Security Agencies, by using a questionnaire of the type survey created to achieve the proposed objectives. Therefore, a search for the data collection was performed in APS Cupira –PE, which were collected in 100 questionnaires, where respondents were asked about the issues they cherished to be served at the Agency, as well as their satisfaction with service. At the end of the study it was observed that the proximity of the APSs population brings more convenience and information access, besides the fact that the enforcement of social rights is extremely important for the state as a way to promote social justice.

Keywords: Expansion Plan. INSS. Treatment. Social Rights.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADCT- Ato das Disposições Constitucionais Transitórias

APS – Agência da Previdência Social

CAPs – Caixas de Aposentadorias e Pensões

CEME – Central de Medicamentos

CF- Constituição Federal

CLT – Consolidação das Leis do Trabalho

DATAPREV- Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social

DOU- Diário Oficial da União

FEPASA – Estrada de Ferro Santos-Jundiaí

FUNABEM – Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor

IAPs – Institutos de Aposentadorias e Pensões

IAPAS – Instituto de Administração da Previdência Social

INAMPS – Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social

INPS – Instituto Nacional de Previdência Social

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

LBA – Legião Brasileira de Assistência

LOPS- Lei Orgânica da Previdência Social

MPAS – Ministério da Previdência e Assistência Social

MPS- Ministério da Previdência Social

PEA – População Economicamente Ativa

PEX – Plano de Expansão da rede de atendimento

RGPS – Regime Geral de Previdência Social

RJU – Regime Jurídico Único

SINPAS – Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Segurados do sistema	18
Quadro 2 - Alterações nos benefícios previdenciários.....	24
Quadro 3 - Missão do INSS	30
Quadro 4 - Valores do INSS.....	31

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Principais aspectos da APS Cupira valorizados pelos respondentes	37
Tabela 2 – Satisfação dos respondentes em relação ao atendimento.....	38

LISTAS DAS ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Pirâmide da seguridade social.....	18
Figura 2 – Mapa estratégico da previdência social.....	29
Figura 3 – Organograma do INSS	31
Figura 4 – APS Cupira	32
Figura 5 – Distribuição dos respondentes por gênero	33
Figura 6 – Distribuição dos respondentes por faixa etária	34
Figura 7 – Distribuição dos respondentes por estado civil.....	35
Figura 8 – Distribuição dos respondentes por escolaridade	36
Figura 9 – Distribuição dos respondentes por renda familiar	36

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. DIREITOS SOCIAIS	15
2.1 SEGURIDADE SOCIAL	17
2.2 PREVIDÊNCIA SOCIAL	20
2.2.1 Benefícios Previdenciários	23
2.2.2 Plano De Expansão Da Rede Atendimento	26
3. OS BENEFÍCIOS GERADOS PELA INTERIORIZAÇÃO DAS AGÊNCIAS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL	28
3.1 METODOLOGIA	28
3.1.1 Delineamento da Pesquisa	28
3.1.2 Seleção da Amostra	28
3.1.3 Coleta de Dados	29
3.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	30
3.2.1 Missão	31
3.2.2 Visão	32
3.2.3 Valores	32
3.2.4 Estrutura Organizacional	32
3.2.5 A Agência da Previdência Social – Cupira	33
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	35
4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES	35
4.2 PRINCIPAIS ASPECTOS DA AGÊNCIA VALORIZADOS PELOS RESPONDENTES	38
4.3 SATISFAÇÃO DOS RESPONDENTES EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO	40
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICE	49

1. INTRODUÇÃO

Estabelecer uma política pública, é tratar ou resolver um problema coletivamente relevante que possui como base dois elementos fundamentais: intencionalidade pública e resposta a um problema público. Diante disso e no intuito de tornar mais justa a convivência entre os homens e amenizar as desigualdades que surgiram devido ao modelo capitalista, o Estado democrático proporcionou a população uma gama de direitos que são imprescindíveis para se construir uma sociedade justa e solidária, de modo a erradicar a pobreza e reduzir as desigualdades sociais e regionais, são eles, os direitos sociais. (SECCHI, 2013; PESTANA, 2010).

Para Glatt (2013), proporcionar os direitos sociais através do Estado, está relacionado, principalmente, as classes sociais que não possuem recursos financeiros suficientes para arcar com suas necessidades, e que, assim como qualquer indivíduo, devem ter sua dignidade preservada, sendo dever do Estado garantir que isso ocorra através de uma política de proteção integrada da cidadania, fundamentada na declaração dos direitos do homem, composta pela Saúde, Previdência e Assistência Social, para tanto, a Constituição Federal (CF) de 1988 aplicou a concepção de Seguridade Social (FRANÇA, 2010).

Fazendo parte de uma política pública de proteção social, política de direitos, universal e de responsabilidade estatal, a Previdência Social brasileira deixou de ser um simples seguro, para se tornar um direito social que integra um conjunto de soluções para um projeto de cidadania. Desse modo, é preciso ter sempre em mente que a Previdência Social é capaz de garantir não somente a proteção social nas situações em que o trabalhador fica incapacitado de auferir seu próprio sustento e o de sua família, mas também o movimento econômico dos municípios, principalmente dos pequenos, sustentando o consumo, gerando renda e dinamismo (FRANÇA, 2010).

Para Pestana (2010), a Previdência Social desempenha o papel de garantir a reposição da renda dos seus segurados contribuintes quando estes não mais puderem trabalhar e evitar a pobreza entre as pessoas, que por incidentes demográficos, biológicos ou por acidente, não possam participar, por meio do mercado de trabalho, do processo de produção da riqueza nacional. A sua autarquia, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) tem a incumbência de analisar, reconhecer, conceder e manter benefícios previdenciários, além de levar seus serviços a 30,8 milhões de cidadãos e cidadãs brasileiros, evitando o deslocamento para os grandes centros (PREVIDÊNCIA, 2009).

Pestana (2010) afirma que o INSS possui uma importância relevante para a governabilidade em um Estado democrático de direito, sendo público e notório que o Instituto Nacional do Seguro Social, nos últimos cinco anos, conseguiu alcançar elevado nível de qualidade de serviços e passou a ser referencial de excelência na gestão e no tratamento com o público.

Apesar do avanço perceptível da autarquia federal, um estudo do próprio Instituto, revelou que, em alguns casos, os segurados eram obrigados a percorrer até 600 quilômetros para chegar a uma Agência. Para resolver esse e outros problemas relacionados à comodidade e à segurança, o governo criou o Plano de Expansão da Rede de Atendimento (PEX) (PREVIDÊNCIA, 2009).

A expansão da rede de atendimento é entendida como a melhoria na qualidade no atendimento aos usuários, considerando para tal uma atitude positiva de dar atenção, permitindo que o usuário manifeste suas necessidades, ouvindo-o com interesse, dando solução aos seus problemas. Para tanto, se faz necessária à implantação de novas agências nos pequenos municípios para aumentar o acesso e o reconhecimento aos direitos da população. (INTRANET, 2014; NOBRE, 2003).

Com a implantação do PEX, a cobertura previdenciária será ampliada para 30% do total de municípios brasileiros, desconcentrando e interiorizando o atendimento. A proposta do projeto é reforçar o atendimento nos municípios com mais de 20 mil habitantes, distribuídos em todas as unidades da federação (INTRANET, 2014).

A região Nordeste é um das regiões que mais se beneficiou com a instalação das novas agências. Já foram inauguradas 107 unidades na região, dentre essas a Agência da Previdência Social de Cupira, e ainda está prevista a abertura de mais 232 novas agências. Segundo os dados do Ministério da Previdência Social (2009), no início de 2009 existiam 1.110 Agências da Previdência Social (APS). Entre 2009 e 2014, em atendimento ao Plano de Expansão, estes números passaram a crescer com um movimento de interiorização das APS. Neste período de quase cinco anos foram implantadas 350 novas agências, das 720 previstas. (INTRANET, 2014).

Nesse sentido, o presente estudo tem como pergunta de pesquisa: Quais os benefícios gerados pela interiorização das Agências da Previdência Social?

A partir da pergunta de pesquisa, surge o objetivo geral: Analisar os benefícios gerados pela interiorização das Agências da Previdência Social, e para os objetivos específicos: Traçar o perfil dos usuários da APS Cupira; Verificar os principais aspectos

valorizados pelos usuários atendidos na agência; e Verificar a satisfação dos usuários com o atendimento.

A Previdência Social brasileira conta, atualmente, com aproximadamente 58% da população economicamente ativa (PEA) na condição de segurado e é responsável pelo pagamento de aproximadamente 22 milhões de benefícios, entre aposentadorias e pensões do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) e dos regimes próprios do funcionalismo público de todas as esferas de governo (RANGEL, 2008). Dessa forma, o presente estudo visa contribuir com a sociedade e com as políticas governamentais, de modo a analisar os benefícios originados para a população a partir do PEX, gerando melhorias no desenvolvimento social, contribuindo com a minimização dos problemas sociais ainda existentes e auxiliando na ampliação do bem estar da sociedade.

2. DIREITOS SOCIAIS

Os direitos sociais, econômicos e culturais surgem, no século XX, como reivindicação dos excluídos a participarem do bem-estar social e têm forte influência socialista. O fosso existente entre as declarações de igualdade de direitos e liberdade para todos e a realidade devida dos trabalhadores, questionava os princípios liberais dos direitos humanos. Nesse campo, o Estado passa a ser agente promotor das garantias e direitos sociais (LUTOSA, 2002).

Sendo assim, para que os direitos sociais sejam efetivos, devemos ter um Estado capaz de fazer. Os direitos que antes se realizavam “contra” o Estado passaram a se realizar “através” dele, a cobrança é agora por prestações positivas. Assim, para que possamos falar em efetividade, o Estado deve atuar não simplesmente editando leis, mas também aumentando a densidade das normas instituidoras de direitos sociais através da realização de políticas públicas. Dessa forma, destaca-se o combate à omissão estatal como condição para essa efetividade (BARACHO e MAIA, 2010).

No Brasil, na década de 1930, começou a ganhar expressão um sistema de proteção social no país destinado basicamente aos trabalhadores assalariados inseridos nas relações formais de trabalho e aos seus dependentes. Seguindo essa lógica, o sistema se desenvolveu, em consonância com a estruturação do mercado de trabalho no país até a década de 1980. Tratava-se de uma lógica menos dependente do trabalho assalariado formal e com vocação universal, porém essa perspectiva não foi plenamente adotada (SILVA, 2011).

As reivindicações e pressões organizadas pelos trabalhadores na década de 1980 provocaram a incorporação, pela Constituição Federal, de muitas demandas sociais de expansão dos direitos sociais e políticos. Desse modo, os direitos e garantias fundamentais sociais nem sempre existiram, foram frutos de conquistas histórias da evolução da raça humana. Evolução essa, que trouxe aos textos legislativos a materialização de um direito fundamental em constante evolução: a seguridade social que engloba em um mesmo sistema as políticas de saúde, previdência e assistência social (BOSCHETTI, 2003; TOIGO, 2013).

Após a discussão e aprovação da Constituição Federal em 1988 um novo marco foi estabelecido como um modelo de segurança social, de caráter universalista baseados em direitos de cidadania. Assim, cria-se, em um ambiente muito propício, um novo sistema de segurança social, baseado nos pilares de seguridade social, assistência social e saúde. A

Constituição Brasileira de 1988 “simboliza o marco jurídico da transição democrática e da institucionalização dos direitos humanos no país” (PIOVESAN, 2007).

A Seguridade Social foi uma das principais conquistas sociais da Constituição Federal 1988, institucionalizando uma forma inovadora de organizar as iniciativas dos Poderes Públicos e da sociedade no acesso aos direitos da previdência social, saúde e assistência social. Assim como nos países capitalistas da Europa Central, o Brasil seguiu a tendência de dois modelos de políticas sociais: o modelo *bismarckiano*, que tem como objetivo central assegurar renda aos trabalhadores em momentos de riscos sociais decorrentes da ausência de trabalho e o modelo *beveridgiano* que tem por objetivo principal o combate à pobreza e se pauta pela instituição de direitos universais a todos os cidadãos incondicionalmente, ou submetidos a condições de recursos; porém, são garantidos mínimos a todos os cidadãos que necessitam. (BOSCHETTI, 2003).

Para viabilizar as inovações propostas e permitir a efetiva implementação de um sistema de Seguridade Social no Brasil, a Carta Magna estabeleceu uma ampliação das bases de financiamento para além da folha de pagamento, que passaria a ser composta também pelos impostos pagos pela sociedade e por contribuições sociais vinculadas (BOSCHETTI, 2002).

Baracho e Maia (2010), afirmam que apesar do rico conteúdo social da atual Carta Magna nacional, o problema da falta de efetividade dos direitos sociais persiste no contexto brasileiro. Mesmo com as desigualdades gritantes e com o número de pessoas vivendo na pobreza, o Brasil não consegue ultrapassar a igualdade formal — garantida pelo estado liberal — e alcançar uma igualdade material almejada pelo modelo normativo adotado pela Constituição Federal de 1988.

Então, ao considerarmos a realidade brasileira de extrema desigualdade e pobreza, parece adequado afirmar que, no Brasil, os direitos sociais fazem parte do núcleo mais importante de direitos protegidos pelo Estado democrático, juntamente com os direitos civis e políticos. Assim, no que diz respeito à possibilidade de existência de um Estado social brasileiro em época de globalização de capitais, importa dizer que a luta não é pela efetivação de um Estado social, mas de buscar avanços sociais. Avanços sociais esses que tragam tolerância, respeito, conduta reta, generosidade ao egoísmo, o respeito à vida, à violência, a honradez nos procedimentos e proteção que o forte deve ao débil frente aos abusos e à opressão, ou seja, a dignidade humana. (DRAIBE, 1990, BARACHO e MAIA, 2010; LUTOSA, 2002).

2.1 SEGURIDADE SOCIAL

Para Dutra (2011), o tema da Seguridade Social no Brasil tem sido assunto em constante evidência, uma vez que as ações realizadas no campo de atuação são consideradas, por muitos doutrinadores, como uma forma de estabelecer a justiça social, mediante a redistribuição de renda e a assistência aos menos favorecidos.

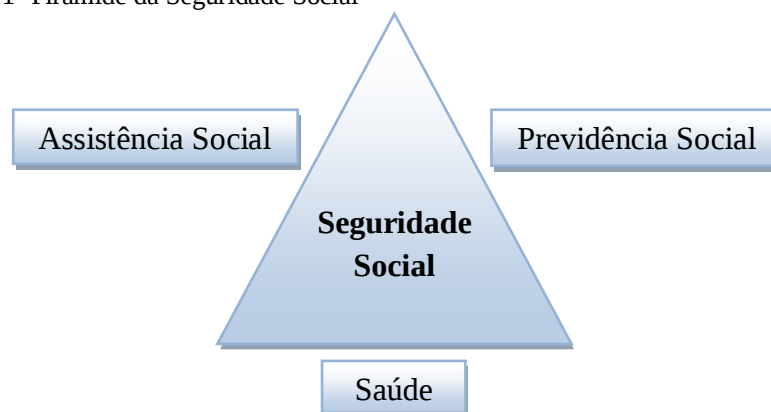
Martins (2008) conceitua Seguridade Social como um conjunto de normas e de instituições que se destinam a estabelecer um sistema de proteção social aos indivíduos contra contingências que venham a acontecer e que os impeçam de prover suas necessidades básicas e de suas famílias através de ações dos Poderes Públicos e da sociedade, visando assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

De acordo com Souza (2012), a Seguridade Social visa à libertação dos indivíduos e de cada família, das preocupações decorrentes das mudanças da vida, do nascimento à morte, garantindo a todos os membros da população, por meio das próprias prestações, sejam elas previdenciárias ou assistenciais, ou ainda, por serviços de saúde, a eliminação, total ou parcial, dos efeitos decorrentes dos danos causados pelo desequilíbrio entre necessidade e renda, independentemente dos eventos que os provocam. A Seguridade Social é o conjunto de medidas constitucionais criadas para garantir a proteção dos direitos individuais e coletivos referentes à saúde, à previdência e à assistência social (BALERA, 1998).

A ideia central da Seguridade Social é dar aos indivíduos e a suas famílias tranquilidade no sentido de que, na ocorrência de uma possível contingência, como morte ou invalidez, a qualidade de vida não seja significativamente diminuída. Com esta motivação, ela tende a proporcionar meios para a manutenção das necessidades básicas das pessoas. Portanto, se ocupa com a necessidade enquanto indivíduo, não só, mas principalmente para o futuro, sendo que, em alguns casos por ela amparados, esta ocupação independe de contribuições. Conclui-se assim, que é uma forma de distribuição de renda aos mais necessitados, que não tem condições de se manter (DUTRA, 2011).

Para Campos (1980), para responder às necessidades do povo deve-se planejar com ele, e não para ele. Os planejadores não podem presumir que são mais sábios e agir como se fosse verdade. A cidadania está inserida em um modelo de integração e sociabilidade. É justamente na lógica do mercado que o cliente está inserido, ao contrário do cidadão. Diante disso, a Seguridade Social é o gênero que engloba a Previdência Social, a Assistência Social e a Saúde. (FLEURY, 2003).

Figura 2.1- Pirâmide da Seguridade Social



Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

Rangel (2008), afirma que atualmente a Previdência Social brasileira é responsável por assegurar a renda dos trabalhadores e de seus dependentes quando da perda da capacidade de trabalho e faz parte de conjunto integrado de ações do Estado e da sociedade criado pela CF/88. Há, então, um conjunto legal predefinido de riscos sociais cobertos pela Previdência, quais sejam: doenças, invalidez, maternidade, velhice, morte e acidentes e doenças ligados ao trabalho. Os benefícios são destinados aos segurados e aos seus dependentes. (IPEA, 2008).

É natural que o trabalhador de baixa renda careça de maior atenção, pois o desamparo pode lhe custar à própria sobrevivência. Entretanto não se pode negar a natureza contributiva da previdência. Para atender os mais necessitados e que não podem contribuir, existe a assistência social, cuja função é preencher as lacunas deixadas pela previdência (IBRAHIM, 2007).

A Assistência Social, por sua vez, pode ser conceituada como um conjunto de atividades particulares e estatais direcionadas ao atendimento dos hipossuficientes, consistindo os bens oferecidos em benefícios em dinheiro de prestação continuada, assistência à saúde, fornecimento de alimentos e outras prestações. Não só complementa os serviços da Previdência Social, como a amplia, em razão da natureza da clientela e das necessidades providas. (DUTRA, 2011)

A Constituição de 1988 tratou da Saúde como uma espécie da Seguridade Social, dispondo em seu art. 19.617 que ela é direito de todos e dever do Estado. A saúde é garantida mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e ao acesso universal e igualitário as ações e aos serviços para sua promoção, proteção e recuperação. A execução das ações de saúde pode ser realizada diretamente pelo Estado ou através de

terceiros, pessoa física ou jurídica de direito privado, de forma complementar, conforme preconiza o art. 199, *caput* e §1º da Constituição Federal (DUTRA, 2011).

O art. 195 da CF 1988 afirma que a Seguridade Social será financiada por toda a sociedade, de forma direta e indireta, nos termos da lei, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e das seguintes contribuições sociais:

“I - do empregador, da empresa e da entidade a ela equiparada na forma da lei, incidentes sobre: a) a folha de salários e demais rendimentos do trabalho pagos ou creditados, a qualquer título, à pessoa física que lhe preste serviço, mesmo sem vínculo empregatício; b) a receita ou o faturamento; c) o lucro.
II - do trabalhador e dos demais segurados da previdência social, não incidindo contribuição sobre aposentadoria e pensão concedidas pelo regime geral de previdência social de que trata o art. 201;
III - sobre a receita de concursos de prognósticos.
IV - do importador de bens ou serviços do exterior, ou de quem a lei a ele equiparar.”

Martins (2008) alega que são segurados do sistema:

Quadro 2.1- Segurados do sistema.

Empregado	O empregado urbano e rural, o trabalhador temporário, o diretor empregado, o servidor público ocupante de cargo em comissão; o empregado doméstico;
Contribuinte Individual	O autônomo, o eventual, o empresário, o equiparado a autônomo;
Trabalhador avulso	Pessoa que presta serviços a diversas empresas, sem vínculo empregatício, de natureza urbana ou rural, porém arregimentado pelo sindicato da categoria profissional ou pelo Órgão Gestor de Mão de obra (estivador, conferente de carga etc.);
Segurado especial	O produtor, o parceiro, o meeiro e o arrendatário rurais, o pescador artesanal e o assemelhado, que exercem essas atividades individualmente ou em regime de economia familiar, ainda que com o auxílio eventual de terceiros, bem como seus respectivos cônjuges ou companheiros e filhos maiores de 14 anos ou a eles equiparados, desde que trabalhem, comprovadamente, com o grupo familiar respectivo;
Facultativo	Pessoa que não tem obrigação legal de recolher a contribuição, sendo o maior de 16 anos que se filiar ao Regime Geral de Previdência Social, fazendo o pagamento da contribuição.

Fonte: Martins, 2008.

Logo, a Seguridade Social constitui uma técnica de proteção social que compreende plano de benefício completo, seletivo e distributivo, arrolando prestações assistenciais e previdenciárias. Neste sentido, ela apresenta-se como fator indispensável para fins de

aproximar a realidade social dos ideais preconizados na Constituição Federal (DUTRA, 2011).

2.2 PREVIDÊNCIA SOCIAL

A Previdência Social é uma instituição pública que tem como objetivo reconhecer e conceber direitos aos seus segurados. Caracterizada como instrumentos disciplinados pela Ordem Social que, assentada no primado do trabalho, busca, juntamente com a Saúde e a Assistência Social, bem-estar e justiça sociais. Logo, a Previdência Social serve para substituir a renda do segurado-contribuinte, quando da perda de sua capacidade de trabalho. Ela é a forma de atendimento das contingências mediante captação prévia de recursos (PASSOS, 2010).

Martinez (1992) alega que a Previdência Social é a técnica de proteção social que visa propiciar os meios indispensáveis a subsistência da pessoa humana, no momento em que esta pode obtê-los ou não, a qual é socialmente desejável que os aufera pessoalmente através do trabalho, por motivo de maternidade, nascimento, incapacidade, invalidez, desemprego, prisão, idade avançada, tempo de serviço ou morte. Tal proteção se dá mediante contribuição compulsória distinta, proveniente da sociedade e de cada um dos seus participantes.

Segundo Takahashi e Iguti (2008), no Brasil, o acesso aos serviços previdenciários configurou-se, desde seus primórdios, como um direito trabalhista das classes assalariadas urbanas. Com características administrativas e técnicas de seguro social, os serviços encarregados da proteção social brasileira desenvolveram práticas arraigadas à concepção de “cidadania regulada”, ou seja, os direitos de assistência médica, pensões e aposentadorias estiveram vinculados ao contrato compulsório dos trabalhadores do setor privado com o seguro gerenciado pelo Estado, mas na dependência da inserção formal no mercado de trabalho. Este seguro, que inicialmente ficou restrito a alguns setores da economia, era coberto pelas Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPs) e pelos Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPs) e posteriormente unificado no Instituto Nacional de Previdência Social (INPS).

A Previdência Social no Brasil surgiu, começou em 1923, com as CAPs, sendo a pioneira a Caixa de Aposentadoria e Pensão destinada aos funcionários ferroviários por empresa. A primeira empresa a criar a CAP foi a Great Western do Brasil, rebatizada de Estrada de Ferro Santos-Jundiaí (FEPASA). A responsabilidade pela manutenção e a

administração do sistema era dos empregadores. A aposentadoria era dada ao empregado quando completava 30 anos de serviço e 50 anos de idade. (IBRAHIM, 2007; SERRA e GURGEL, 2007).

Após a revolução de 1930, início da era Vargas, houve ampla reformulação dos regimes de previdência e trabalhista e a criação do Ministério do Trabalho. Iniciou-se nessa época uma mudança radical no sistema previdenciário. Esse deixou de ser organizado por empresa, ou seja, por CAPs para ser organizado por categoria profissional, evoluindo para os IAPs que podiam até financiar conjuntos habitacionais (IBRAHIM, 2007; SERRA e GURGEL, 2007).

Em 1960, houve a unificação de toda a legislação securitária conhecida como Lei Orgânica da Previdência Social (LOPS). A manutenção de diversos Institutos gerava enormes gastos. Além do que os trabalhadores, ao migrarem de uma categoria profissional para outra, em certos casos, poderia gerar prejuízos financeiros. Com o golpe militar, houve a fusão dos IAPs em um único instituto, o INPS, em 1966/7 (IBRAHIM, 2007; SERRA e GURGEL, 2007).

Em 1974, com a criação do Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS) e o desdobramento do Instituto Nacional de Previdência Social em três novos órgãos, a Previdência Social progredia em direção a maior abrangência de sua cobertura. Os novos órgãos criados foram: o INPS, desta vez com suas funções limitadas à administração e gestão dos benefícios previdenciários e assistenciais; o Instituto de Administração da Previdência Social (IAPAS), responsável pela gestão administrativa, financeira e patrimonial do sistema; e o Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (INAMPS), responsável pela administração do Sistema de Saúde Previdenciário. O processo consolida-se em 1977 com a criação do Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social (SINPAS). Faziam parte do SINPAS, além dos três órgãos já criados – IAPAS, INAMPS e INPS –, os seguintes órgãos: Legião Brasileira de Assistência (LBA), responsável pelas ações relativas à Assistência Social para as populações carentes; a Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor (FUNABEM); a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV) e a Central de Medicamentos (CEME). Esta estrutura organizacional-institucional perduraria até a implementação dos ditames constitucionais (RANGEL, 2008).

A Constituição de 1988 veio procurar corrigir essas distorções. Em 1990, o Presidente Collor extingue o chamado SINPAS e cria o Instituto Nacional do Seguro Social, fruto da fusão do INPS com o IAPAS. Os Servidores públicos dos demais entes extintos, vão para este novo órgão sem que houvesse opção de escolha, sem treinamento adequado e o que

é pior, muitos não possuíam e ainda não possuem a escolaridade mínima exigida para exercer suas funções, que é o ensino médio (PESTANA, 2009).

Contudo, desde a promulgação da Constituição em 1988, até 1991, quando entram em vigor as Leis 8.212 que trata do custeio e a 8.213 que trata dos benefícios previdenciários, usou-se a LOPS, gerando o chamado “buraco negro”. O texto Constitucional impõe no seu artigo 58 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) (PESTANA, 2009):

“... a fim de que seja restabelecido o poder aquisitivo, expresso em número de salários-mínimos, que tinham na data de sua concessão, obedecendo-se a esse critério de atualização até a implantação do plano de custeio e benefícios referidos no artigo seguinte”.

A Previdência Social foi inicialmente elemento importante no que se refere à definição da oferta de mão de obra no Brasil, beneficiando a estruturação do mercado de trabalho. Conforme foi se expandindo e com a organização dos trabalhadores e a sua mobilização por melhores condições de vida, diferentes segmentos de assalariados foram tendo acesso aos benefícios de aposentadoria (SALVADOR, 2005).

Martins (2008) argumenta que a Previdência Social é o segmento da Seguridade Social, composto de um conjunto de princípios, de regras e de instituições destinado a estabelecer um sistema de proteção social, mediante contribuição, que tem por objetivo proporcionar meios indispensáveis de subsistência ao segurado e a sua família, quando ocorrer certa contingência prevista em lei. A Previdência Social atenderá a: (a) cobertura dos eventos de doença, invalidez, morte e idade avançada; (b) proteção à maternidade especialmente à gestante; (c) proteção ao trabalhador em situação de desemprego involuntário; (d) salário-família e auxílio-reclusão para os dependentes dos segurados de baixa renda; (e) pensão por morte do segurado, homem ou mulher, ao cônjuge ou companheiro e dependentes.

Atualmente existem dois sistemas públicos de previdência social no Brasil: um destinado aos servidores com vínculo efetivo com a administração pública e mantido pelas entidades federativas (União, Estados, distrito Federal e Municípios), e outro instituído em benefício dos trabalhadores da iniciativa privada, gerido por uma autarquia federal – o INSS, denominado Regime Geral de Previdência Social. Ambos caracterizam-se por serem administrados pelo Estado, pela natureza institucional do vínculo mantido com os segurados, pela obrigatoriedade de filiação e pelo custeio obtido mediante cobrança de contribuições sociais (OLIVA, 2010).

Rangel (2008) ressalta que a Previdência Social pública é obrigatória para todos os trabalhadores brasileiros, quer seus vínculos de trabalho sejam com o setor público, quer

sejam com o setor privado. Cabe esclarecer, no entanto, que a CF/88 não criou conjunto único de regras previdenciárias para toda a população, pois o Art. 40 do capítulo VII – da Administração Pública – versou sobre as condições de elegibilidade para os benefícios de aposentadorias e pensões específicos dos servidores públicos, das três esferas de governo, dotando-lhes de duas importantes características: paridade da remuneração das aposentadorias e pensões em relação à remuneração dos servidores em atividade e integralidade da última remuneração. Por sua vez, o Art. 39 estabelecia regime jurídico contratual próprio aos servidores públicos civis – Regime Jurídico Único (RJU), regulamentado no âmbito da União, por meio da Lei no 8.112, de 1990 –, diferenciado das regras vigentes para os trabalhadores do setor privado – cujos contratos são regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Como alega Rangel (2008), foi através da promulgação da nova constituição e a introdução do conceito de Seguridade Social, que a rede de proteção social sai do contexto estritamente social-trabalhista e assistencialista, passando a adquirir conotação de direito de cidadania. Através dos princípios norteadores do Sistema de Seguridade Social, o texto constitucional estabeleceu em seu Art. 194: universalização da cobertura e do atendimento; uniformidade e equivalência dos benefícios para as clientela urbana e rural; seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços; irredutibilidade do valor das prestações; equanimidade no custeio; diversificação da base de financiamento; e descentralização e participação social na gestão. Princípios esses, que se tornaram base para os benefícios previdenciários.

2.2.1 Benefícios Previdenciários

Os benefícios oferecidos hoje pela Previdência são: aposentadoria por idade; aposentadoria por invalidez; aposentadoria por tempo de contribuição; aposentadoria especial; auxílio-doença; auxílio-reclusão; pensão por morte; salário-maternidade; salário-família; auxílio Acidente (PREVIDÊNCIA, 2014):

- **Aposentadoria por idade** - os trabalhadores urbanos do sexo masculino têm direito à aposentadoria por idade quando completam 65 anos; as mulheres podem solicitar o benefício aos 60 anos. Os trabalhadores rurais do sexo masculino se aposentam por idade aos 60 anos e as mulheres aos 55 anos. O tempo mínimo de contribuição é de 15 anos.

- **Aposentadoria por invalidez** - quando a perícia médica do INSS considera uma pessoa total e definitivamente incapaz para o trabalho, seja por motivo de doença ou acidente, essa pessoa é aposentada por invalidez.
- **Aposentadoria por tempo de contribuição** - os homens se aposentam por tempo de contribuição depois de pagar a previdência social por 35 anos, às mulheres têm que contribuir por 30 anos. No ensino fundamental e no ensino médio, os professores podem se aposentar com 30 anos de contribuição E As Professoras Com 25 Anos De Contribuição.
- **Aposentadoria especial** - essa aposentadoria é concedida à pessoa que trabalha sob condições especiais, que prejudicam a saúde ou a integridade física. A depender do risco, há direito à aposentadoria especial após trabalhar e contribuir para a previdência social por 15, 20 ou 25 anos. O direito a esse benefício é para trabalhadores homens e mulheres, com carteira assinada, exceto o empregado doméstico e o contribuinte individual filiado a uma cooperativa.
- **Auxílio Doença** - Se o ficar doente ou se acidentar e não puder trabalhar por mais de 15 dias seguidos, tem direito ao auxílio-doença. Quando o trabalhador tem carteira assinada, o patrão paga os primeiros 15 dias e a previdência social paga a partir do 16º dia de afastamento do trabalho. Se o trabalhador é autônomo, a previdência social paga desde o início da doença ou do acidente.
- **Salário Maternidade** - todas as mulheres que pagam a previdência social têm direito ao salário-maternidade por 120 dias, período em que ficam afastadas do trabalho. A trabalhadora recebe o salário-maternidade por 28 dias antes do parto e por 91 dias depois do parto.
- **Salário-Família** - o trabalhador recebe o salário-família para cada um dos filhos de até 14 anos de idade, ou filhos inválidos de qualquer idade. Somente têm direito os trabalhadores com carteira assinada e os trabalhadores avulsos. Os empregados domésticos, os contribuintes individuais e os facultativos não têm direito.
- **Auxílio Doença** - Quando o trabalhador sofre um acidente que reduz a sua capacidade para o trabalho, recebe o auxílio acidente. Têm direito a esse benefício o trabalhador com carteira assinada, o trabalhador avulso e o trabalhador rural que é segurado especial, ou seja, aquele que produz em regime de economia familiar, incluindo o índio e o pescador artesanal. O empregado doméstico, o contribuinte individual e o facultativo não têm esse direito.

- **Auxílio Reclusão** - a família de um segurado da previdência social que, por qualquer razão for preso tem direito ao auxílio-reclusão. Mas o trabalhador não pode continuar recebendo remuneração de empresa, não pode estar recebendo outro benefício da previdência social e o seu último salário não pode exceder determinado limite, que pode ser consultado no site.
- **Pensão por Morte** - quando o trabalhador que contribui com a previdência social morre, a sua família recebe a pensão por morte. Tem direito a esse benefício, o marido, a mulher ou companheiro (a), filho não emancipado, menor de 21 anos ou filho inválido de qualquer idade; pai e mãe; irmão menor de 21 anos ou inválido de qualquer idade.

Com a Medida Provisória nº 664, publicada no Diário Oficial da União (DOU) no dia 30 de dezembro de 2014, alguns benefícios previdenciários sofreram alterações, são eles: a pensão por morte, a aposentadoria por invalidez, o auxílio-doença e o auxílio-reclusão:

Quadro 2.2- Alterações nos benefícios previdenciários

A partir de 30/12/2014	Dependente condenado (de qualquer tipo) em decisão judicial pela prática de crime doloso que tenha resultado na morte do segurado não tem direito à pensão.
A partir de 14/01/2015	O cônjuge ou companheiro (a) passa a ter direito à pensão por morte ou ao auxílio reclusão desde que comprovado, no mínimo, dois anos de casamento ou união estável, anteriores ao óbito/reclusão. Essa regra não se aplica para o segurado que falecer em decorrência de acidente ou para os casos de invalidez do cônjuge ou companheiro (a) após o início da união e antes do óbito/reclusão.
A partir de 01/03/2015	Introdução da carência para concessão de pensão por morte e auxílio reclusão: 24 meses. A nova medida não se aplicará ao benefício da pensão por morte quando o falecimento do segurado decorrer de acidente ou doença relacionada ao trabalho e nos casos em que ele estiver, no momento do óbito, recebendo auxílio-doença ou qualquer espécie de aposentadoria (nesse caso, vale tanto para pensão quanto para reclusão).
Auxílio-Doença	O valor do benefício será limitado à média da soma dos 12 últimos salários de contribuição. O prazo para que o afastamento do trabalho gere um benefício pago pelo INSS passará de 15 para 30 dias para o segurado-empregado. Assim, afastamentos de até 30 dias serão de responsabilidade das empresas.
Pensão por Morte e Auxílio-Reclusão	O valor da renda mensal inicial da pensão e do auxílio corresponderá a 50% do salário de benefício, acrescido de mais 10% para cada dependente, até o limite de 100%.

A partir de Março de 2015	O tempo de duração dessas espécies de benefícios também sofre alterações. Eles serão concedidos ao parceiro (a) por um período variável de tempo, definido de acordo com a sua idade e expectativa de sobrevida na data do falecimento/reclusão do segurado.
---------------------------	--

Fonte: Diário Oficial da União, 2014.

A partir de julho de 2005 quando assumiu o Ministério da Previdência o servidor público Nelson Machado, as mudanças de gestão na Previdência Social lançaram uma série de ações moldando, em boa parte, o que a Previdência é até os tempos atuais, ganharam corpo e impacto. A ideia era acabar com as filas e combater as fraudes, através do Plano de Expansão da Rede de Atendimento. (DATAPREV, 2013).

2.2.2 Plano de Expansão da Rede Atendimento

O INSS tomou medidas que marcariam os anos pós-fim das filas nas portas das Agências, como o reconhecimento automático de direitos (em 2009, que permitiu a massificação do atendimento em 30 minutos), o Plano de Expansão (que visa dotar todas as cidades acima de 20 mil habitantes com uma APS), a Sala de Monitoramento (que permite um acompanhamento em tempo real dos serviços das agências em todo o País), entre outras. Estas medidas implicaram em uma série de ações que mexeram com a gestão de recursos humanos (a profissionalização da gestão), com a tecnologia da informação (desenho de novos sistemas), as mudanças na legislação (ampliando bases certificadas em cadastros) e, de modo geral, com os processos de trabalho da Previdência Social como um todo (DATAPREV, 2013).

O processo de melhoria do atendimento é permanente e envolve diversas ações como a concessão de benefícios em 30 minutos e a expansão da rede de agências. A ideia era interiorizar e aumentar o número de Agências em todo o país. A expansão reforçaria o atendimento nas cidades de porte médio e proporcionaria mais comodidade, conforto e segurança aos segurados do INSS (PREVIDÊNCIA, 2014).

Como ressalta a Dataprev (2013) o esforço da Previdência Social para melhorar a qualidade no atendimento a seu público – e se transformar, cada vez mais, em uma reconhecedora de direitos – se desdobraria, no final da década, em um novo projeto para ampliar o acesso da população aos serviços. A abertura de uma Agência da Previdência Social na pequena Tauá, no estado do Ceará, em novembro de 2009, marcaria o início de uma série

de inaugurações do Plano de Expansão da Rede de Atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social. O Plano de Expansão previa a construção de Agências em 720 municípios brasileiros acima de 20 mil habitantes que ainda não possuíam uma APS. O projeto se baseava em parcerias entre o Ministério da Previdência Social e as prefeituras, que doavam terrenos para a construção das mesmas. A um custo de cerca de R\$ 1 milhão a unidade (as APSs são padronizadas), a verba é oriunda do MPS e de recursos do Orçamento da União, obtidos via emendas parlamentares.

3. OS BENEFÍCIOS GERADOS PELA INTERIORIZAÇÃO DAS AGÊNCIAS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

A seguir serão apresentadas as abordagens metodológicas adotadas para o desenvolvimento desta pesquisa.

3.1 METODOLOGIA

Nesta subseção serão apresentadas informações sobre o delineamento da pesquisa, a população e a amostra, uma breve descrição da organização pesquisada, o instrumento utilizado na coleta de dados, além da descrição dos métodos utilizados para a coleta e análise dos dados.

3.1.1 Delineamento da Pesquisa

Este estudo tem caráter descritivo de uma pesquisa quantitativa, exploratória e tipicamente de campo, que buscou, por meio de levantamento de dados, analisar os benefícios gerados pela interiorização das Agências da Previdência Social.

Lakatos (2010) afirma que o estudo exploratório-descritivo tem o objetivo de descrever completamente determinado fenômeno e pode ser usado utilizando as abordagens qualitativas e/ou quantitativas.

A pesquisa é classificada como quantitativa, onde utiliza a coleta e a análise de dados para responder as questões de pesquisa e testar as hipóteses estabelecidas previamente, e confia na medição numérica, na contagem e frequentemente no uso de estatística para estabelecer com exatidão os padrões de comportamento de uma população (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006).

A pesquisada realizada é de campo, porque foram coletados dados primários junto aos usuários dos serviços prestados pela APS Cupira. Foi utilizado o questionário do tipo *survey* para coletar os dados que segundo Malhotra (2001), é uma entrevista com um grande número de pessoas por meio de questionário predeterminado.

3.1.2 Seleção da Amostra

A população amostral ou amostra é uma parte da população (conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto de estudo) escolhida segundo algum critério de representatividade (VERGARA, 2009). A amostra é um subconjunto pequeno da população, podendo ser probabilística ou não probabilística. Este artigo tem como base a amostra não probabilística onde confiasse no julgamento pessoal do pesquisador, que arbitrária ou conscientemente, decide os elementos a serem incluídos na amostra (MALHOTRA, 2006).

Em relação às técnicas da amostra não probabilística foi usada a amostra por conveniência, na qual o pesquisador acessa os elementos a que tem mais facilidade (SANTOS; CANDELORO, 2006). O processo de amostragem não probabilística por conveniência envolve a seleção de elementos da amostra que estejam mais disponíveis para tomar parte no estudo e que pode oferecer informações necessárias (GIL, 1995).

3.1.3 Coleta de Dados

A pesquisa foi realizada com os usuários da APS Cupira, e o período de realização da coleta de dados foi entre os dias 26 de janeiro e 06 de fevereiro de 2015.

Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um questionário, que segundo Hair Jr. *et al.* (2005) é um conjunto predeterminado de perguntas criadas para coletar dados dos respondentes. É um instrumento cientificamente desenvolvido para medir características importantes de indivíduos, empresas, eventos e outros fenômenos. Uma boa *survey* exige bons questionários para garantir a precisão dos dados.

O questionário foi entregue a cada usuário, totalizando 100 respondentes, levando-se em consideração que a média de atendimento da APS Cupira é de 1000 atendimentos mensais. Consistiu em seis perguntas de múltipla escolha, relacionadas ao perfil de cada um e doze perguntas elaboradas tendo com base em uma adaptação da escala de *Likert*, que é uma escala de mensuração com cinco categorias de respostas, variando de discordo totalmente (número 1) a concordo totalmente (número 5), que exige que os participantes indiquem um grau de discordância ou de concordância com cada uma de várias afirmações relacionadas aos objetos de estímulo (MALHOTRA, 2006). A adaptação se deu pelo fato da população ser composta em sua maioria por pessoas analfabetas ou analfabetas funcionais, então houve uma simplificação da escala para melhor compreensão. O que culminou em uma escala formada com três categorias: discordo (número 1), nem concordo e nem discordo (número 2) e

concordo (número 3). Houve ainda a realização de um pré-teste com seis respondentes, com o objetivo de identificar e eliminar problemas potenciais no questionário (MALHOTRA, 2006), do qual os respondentes não fizeram parte da amostra final, com o objetivo de evitar vieses e de verificar se as respostas conseguidas nos permitiriam alcançar o objetivo da pesquisa.

Para análise dos dados foi utilizado o *Microsoft Office Excel 2007*, no qual os dados foram tabulados, segmentados e reunidos de acordo com suas características, dando origem as categorias do estudo. Agrupados, os dados foram analisados a partir das informações sobre o perfil dos usuários da APS Cupira, bem como os principais aspectos valorizados pelos usuários atendidos na agência e a satisfação em relação ao atendimento. Após a análise do conteúdo, resgatou-se o problema que suscitou a investigação, confrontaram-se os resultados obtidos com a teoria e formulou-se a conclusão.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O Instituto Nacional do Seguro Social foi criado em 27 de junho de 1990, durante a gestão do então presidente Fernando Collor de Melo, por meio do Decreto nº 99.350, a partir da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social com o Instituto Nacional de Previdência Social, como autarquia vinculada ao Ministério da Previdência e Assistência Social, atual Ministério da Previdência Social (MPS) (INTRANET, 2015).

Compete ao INSS a operacionalização do reconhecimento dos direitos da clientela do Regime Geral da Previdência Social que abrange mais de 39 milhões de contribuintes. O Instituto caracteriza-se, portanto, como uma organização pública prestadora de serviços previdenciários para a sociedade brasileira. É nesse contexto e procurando preservar a integridade da qualidade do atendimento a essa clientela, que o Instituto Nacional do Seguro Social vem buscando alternativas de melhoria contínua, com programas de modernização e excelência operacional, ressaltando a maximização e otimização de resultados e de ferramentas que fundamentem o processo de atendimento ideal aos anseios da sociedade em geral (INTRANET, 2015).

Figura 3.1- Mapa Estratégico da Previdência Social

Mapa Estratégico da Previdência Social



Fonte: Ministério da Previdência Social, 2015.

3.2.1 Missão

O INSS tem como missão “Garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com objetivo e promover o bem-estar social” (PREVIDÊNCIA, 2014).

Quadro 3.1- Missão do INSS

Proteção	Que garanta ao trabalhador a segurança da substituição da renda, nos casos previstos na legislação previdenciária;
Trabalhador e sua Família	Os segurados e seus dependentes;
Sistema público	É papel do Estado gerir o sistema previdenciário social básico;
Política Previdenciária	Solidária: entre e intra gerações, porque o regime previdenciário é de repartição; Inclusiva: para garantir a ampliação da cobertura entre os trabalhadores; Sustentável: para buscar o equilíbrio atuarial do sistema, em especial com a gestão eficaz e responsável dos pagamentos das prestações;
Bem-estar social	Missão fundamental do Estado, em prol dos cidadãos, numa ação democrática de direito.

Fonte: Ministério da Previdência Social, 2014.

3.2.2 Visão

E como visão: “Ser reconhecida como patrimônio do trabalhador e sua família, pela sustentabilidade dos regimes previdenciários e pela excelência na gestão, cobertura e atendimento” (INTRANET, 2015).

3.2.3 Valores

Os valores representam os princípios éticos que norteiam todas as ações na Autarquia. São eles que devem guiar a conduta dos gestores e servidores e, por isso, devem ser ampla e permanentemente disseminados. O INSS definiu como valores fundamentais da Instituição a Ética, o Respeito, a Segurança, a Transparência e o Profissionalismo: (PREVIDÊNCIA, 2015)

Quadro 3.2- Valores do INSS

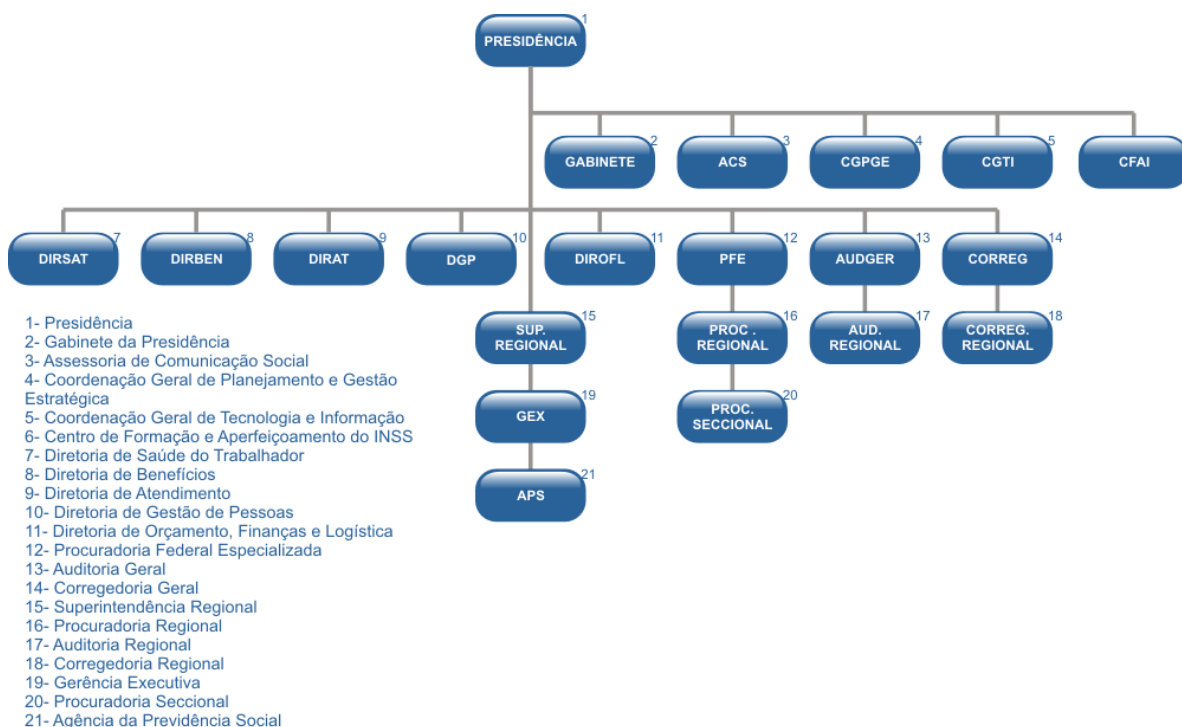
Ética	Agir com integridade, clareza de propósitos, idoneidade e honestidade, colocando o interesse público em primeiro lugar.
Respeito	No relacionamento com os cidadãos, com os colegas de trabalho, com os membros da equipe. Respeito aos valores de cada um, à individualidade e à diversidade. Respeito ao meio ambiente.
Segurança	Proteção ao sigilo das informações dos trabalhadores. Garantia da integridade física de segurados e servidores.
Transparência	Na tomada de decisão. No relacionamento com os cidadãos. Na prestação de contas à sociedade.
Profissionalismo	Agir com competência e responsabilidade, orientado por princípios e direcionadores estratégicos que garantam o cumprimento da missão institucional de forma plena, em benefício da sociedade.

Fonte: Ministério da Previdência Social, 2014.

3.2.4 Estrutura Organizacional

Para cumprir sua missão e considerando a extensão territorial brasileira e a necessidade de prover acesso aos seus serviços em todo o país, o Instituto Nacional do Seguro Social é organizado da seguinte forma:

Figura 3.2- Organograma do INSS



Fonte: Ministério da Previdência Social, 2015.

A estrutura hierarquizada é necessária para possibilitar a organização e a coordenação das ações numa Instituição com o porte e a capilaridade do INSS. Ela não deve, entretanto, impedir a interação e a comunicação, horizontal e vertical, entre todos os níveis organizacionais. (PREVIDÊNCIA, 2015).

3.2.5 A Agência da Previdência Social – Cupira

A agência da Previdência Social de Cupira foi inaugurada no dia 29 de dezembro de 2011 e tem a capacidade de atender cerca de 150 segurados por dia. Além de atender os usuários da própria cidade, a APS presta atendimento também a população das cidades circunvizinhas, Panelas e Lagoa dos Gatos (INTRANET, 2015).

No total, cerca de 60 mil habitantes são beneficiados com Agência que conta com quatro guichês de atendimento, um balcão de informação, duas salas de perícia médica, além de estar adequada às normas da acessibilidade para idosos e portadores de necessidades especiais. A APS Cupira está localizada na Avenida Miguel Pereira Neto, s/n, no bairro Nova Esperança (INTRANET, 2015).

Figura 3.3- APS Cupira.



Fonte: Coleta de dados, 2015.

A agência possui seis funcionários, incluindo o gestor, todos no cargo técnico do seguro social, função realizada através de concurso público, o que os tornam parte do quadro efetivo da organização. Além disso, contam com funcionários terceirizados, sendo: cinco vigilantes, dois estagiários e um funcionário de serviços gerais.

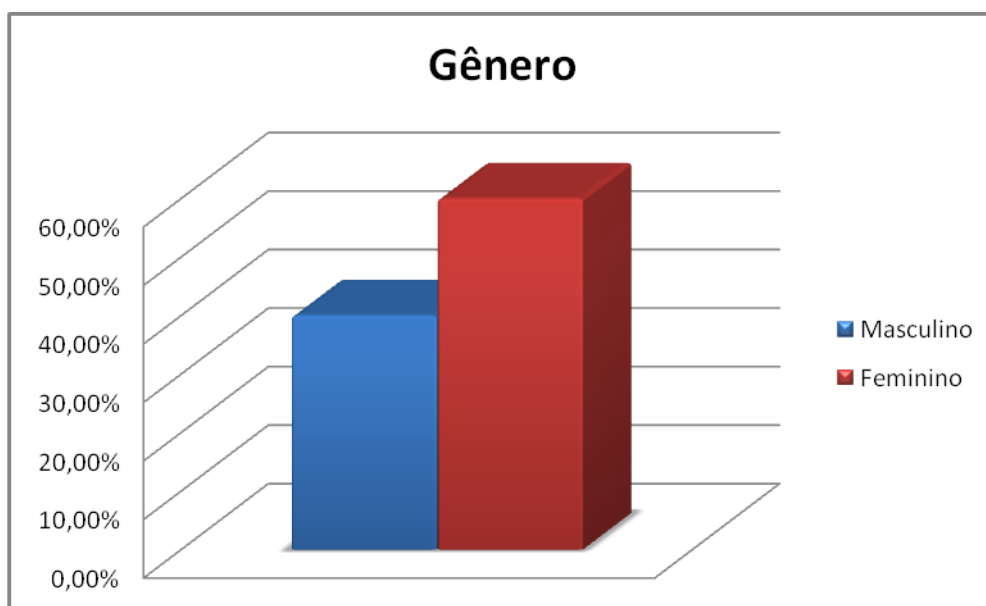
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

No intuito de um melhor entendimento dos objetivos propostos nesta pesquisa, a análise dos dados foi dividida em três seções. A primeira seção apresentará os dados referentes ao perfil dos respondentes. A segunda seção apresentará uma análise feita em relação aos principais aspectos das Agências que os usuários dos serviços valorizam e a terceira e última seção, apresentará a satisfação dos respondentes em relação ao atendimento.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Dos respondentes, 60 foram do gênero feminino e 40 do gênero masculino, o que representa 60% e 40% respectivamente, mostrando uma predominância das mulheres que utilizam os serviços da APS Cupira, conforme dados apresentados na figura 4.1.

Figura 4.1- Distribuição dos respondentes por gênero

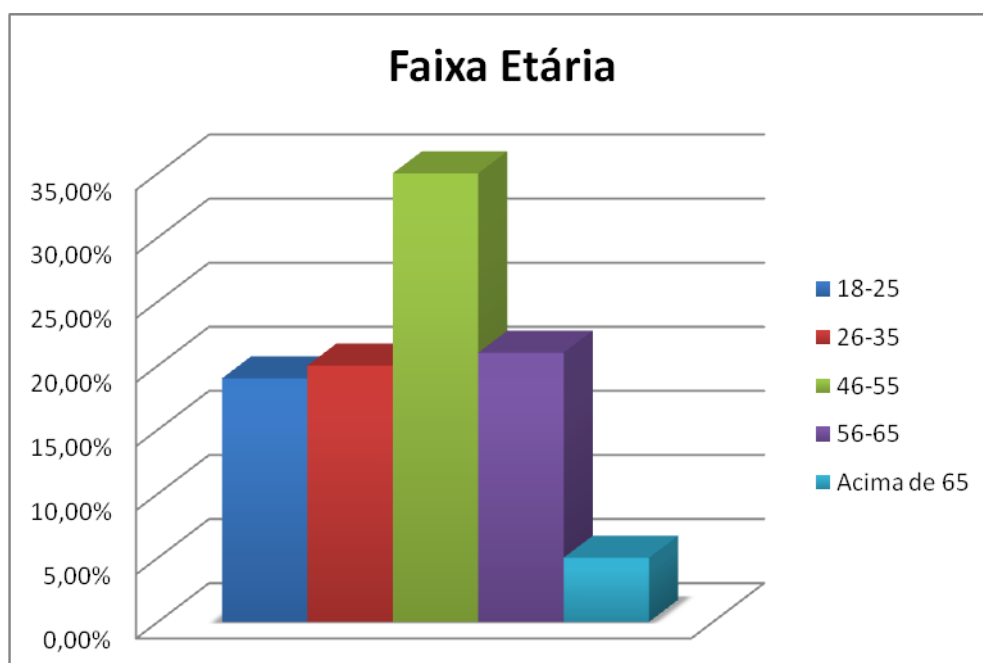


Fonte: Coleta de dados, 2015.

Em relação à faixa etária dos respondentes, é possível perceber através dos dados obtidos, que uma boa parte dos entrevistados se concentra entre 46 a 55 anos, representando 35% do total. Em seguida está o grupo com idades entre 56 a 65 anos, correspondendo a 21% dos entrevistados. Provavelmente isso decorre do fato de ser nessas faixas etárias que os segurados estão aptos a um dos mais importantes benefícios previdenciários, a aposentadoria. O grupo que representou 20% dos respondentes ficou entre 26 a 35 anos, e o grupo mais jovem, de 18 a 25 anos, correspondeu a 19% do total, isso possivelmente indica que nessas

idades os indivíduos procuram a APS com o intuito de esclarecer suas dúvidas sobre seus direitos e deveres junto a Previdência Social. E em menor quantidade, o grupo que possui mais de 65 anos, correspondente a 5% dos respondentes, na sua grande maioria já se encontra inativo, e apenas vão a APS com o objetivo de resolver algum problema no pagamento do benefício. Através dos dados demonstrados na figura 4.2, percebe-se que os usuários dos serviços da APS Cupira, possui um público bem equilibrado no que se refere às idades, revelando que independente da faixa etária que o indivíduo se encontra, ele procura a Previdência Social, excetuando os que já se encontram na faixa etária acima dos 65 anos. A partir dessas informações podemos constatar a relevância do INSS na sociedade brasileira.

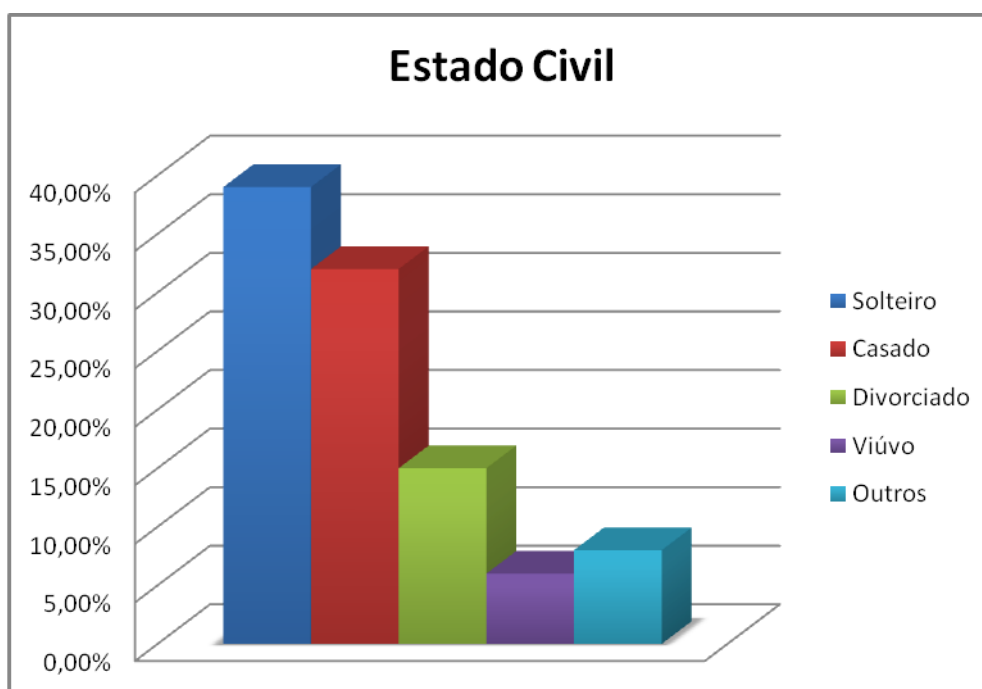
Figura 4.2- Distribuição dos respondentes por faixa etária



Fonte: Coleta de dados, 2015.

Em relação ao estado civil, os dados apresentados na figura 4.3, mostram que com 39%, a maioria dos respondentes são solteiros. Em seguida, com 32%, vêm os que se classificam no estado civil casado. Um percentual de 15% corresponde aos divorciados, logo após, com 8% e 6%, respectivamente, encontram-se os grupos com estado civil classificados como “outros” e os classificados como viúvos. Analisando os dados, percebe-se uma tendência dos entrevistados a estarem no grupo dos solteiros ou casados.

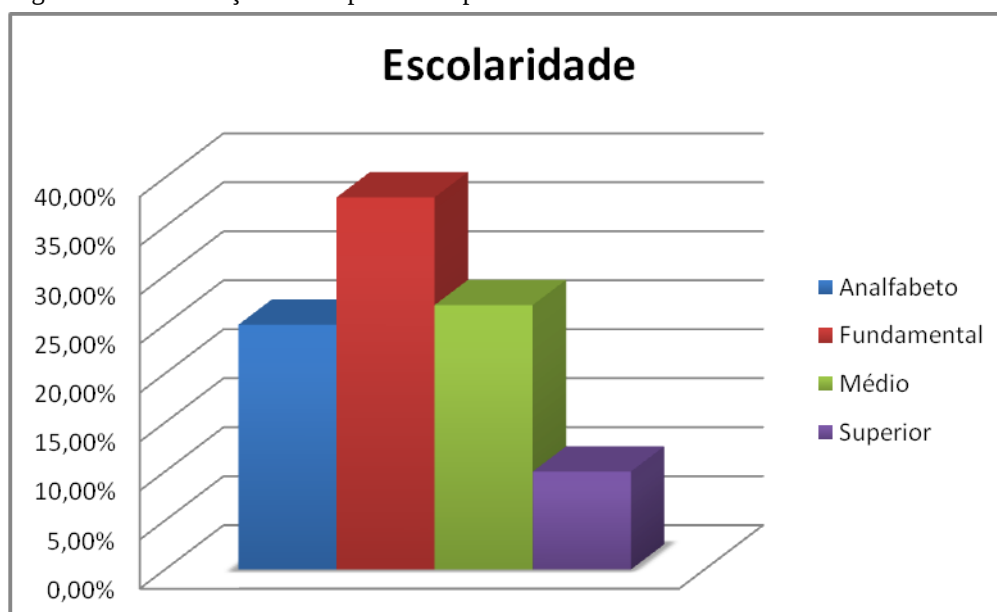
Figura 4.3- Distribuição dos respondentes por estado civil



Fonte: Coleta de dados, 2015.

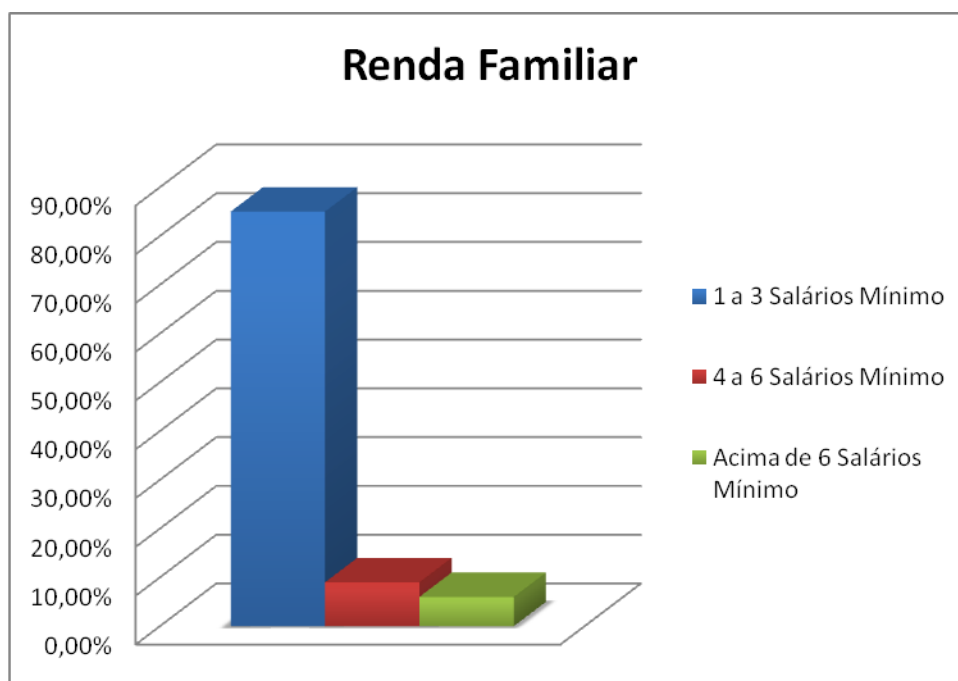
Em relação à escolaridade, conforme dados apresentados na figura 4.4, boa parte dos respondentes possui apenas o nível fundamental, o que representa 38% do total; 27% possuem o nível médio; 25% dos entrevistados são analfabetos e apenas 10% apresentam nível superior. Verifica-se que a partir dos dados analisados que a maior parte dos usuários dos serviços da APS Cupira possui um baixo nível escolar, pois mais de 60% dos respondentes têm apenas nível fundamental ou são analfabetos.

Figura 4.4- Distribuição dos respondentes por escolaridade



Fonte: Coleta de dados, 2015.

Figura 4.5- Distribuição dos respondentes por renda familiar



Fonte: Coleta de dados, 2015.

Em relação à renda familiar, 85% possuem renda entre um e três salários mínimos; 9% possuem de quatro a seis salários mínimos e 6% possuem renda acima de seis salários mínimos conforme dados da figura 4.5. Analisando o gráfico de renda, percebe-se uma tendência dos entrevistados a possuírem, em relação às demais rendas apresentadas, uma renda mais baixa. Logo, provavelmente isso ocorra pelo fato da APS está localizada em uma região onde prevalece a atividade rurícola de subsistência.

4.2 PRINCIPAIS ASPECTOS DA AGÊNCIA VALORIZADOS PELOS RESPONDENTES

Tabela 4.1: Principais aspectos da APS Cupira valorizados pelos respondentes

Afirmação	Média
Sinto-me mais confortável sendo atendido numa agencia na minha cidade ou numa mais próxima	2,8200
A distância da agência não é uma dificuldade para mim	2,6900
As instalações da agencia de Cupira são agradáveis	2,9000
A localização da agencia é boa	2,7500
Consigo esclarecer minhas duvidas com mais facilidade na Agência do	2,8000

INSS em Cupira	
Acredito que o acesso à informação aumentou após abertura da APS	2,7200
Deixei de buscar meus direitos devido a distancia das agencias do INSS	1,2000

Fonte: Coleta de dados, 2015.

Através da análise dos dados apresentados na tabela 4.1, percebe-se que com média de 2,8200 provavelmente os entrevistados acreditam que é mais cômodo ser atendido numa agência na sua cidade que em uma mais próxima, isso denota que a abertura da agência, implantada através do PEX, atingiu um de seus objetivos propostos que é o de trazer mais comodidade para os utilizadores do serviço, além do fato de acabar com a distância percorrida - que poderia chegar até a 600km - até a chegada ao local, fato esse percebido através da média 2,6900, onde os respondentes concordam que a distância da agência não é uma dificuldade. Atualmente, como já foi visto, a Agência atende Cupira, Lagos dos Gatos e Panelas qual a cidade mais distante chega aos 13km. Comparada a Agência que atendia a região anteriormente, APS Caruaru, a distância ultrapassava os 50km. (PREVIDÊNCIA, 2015).

Em relação às instalações da APS Cupira, nota-se que, com média de 2,900, os entrevistados concordam que a estrutura física da Agência é agradável, isso provavelmente se deve pelo prédio ser novo, padronizado, criado através do Plano de Expansão e ser adaptado aos usuários com necessidades especiais e aos idosos. Isso um forte indicador que mostra que o ambiente físico é um fator determinante e de alta relevância para a prestação de serviço. Mediante estudos, layout, investimentos e mudanças, a instalação pode proporcionar conforto e bem-estar aos usuários e servidores, além de um ambiente agradável e organizado. (CARRIJO; ALVARENGA, 2011).

Quanto à localização da Agência, os dados mostram que, com média de 2,7500, os entrevistados acreditam que a APS possui uma boa localização, possivelmente, isso se deve ao fato da Agência estar numa posição estratégica para o atendimento de basicamente todas as três cidades, além de toda a atenção dada anteriormente a construção do prédio através dos critérios pré-estabelecidos e determinados pelo governo, que passa por uma rigorosa avaliação até ser aprovada.

Em relação ao esclarecimento das dúvidas dos segurados, ficou constatado que com uma média de 2,800, os entrevistados conseguem sanar seus questionamentos, isso indica que como afirmam Carrijo e Alvarenga (2011), um usuário quando procura um órgão público, cria uma expectativa de sair do local com seus questionamentos respondidos, logo é possível que a

demonstração de conteúdo por parte dos atendentes, proporcione um atendimento de forma satisfatória, suprimindo os anseios dos usuários e, de certa forma, deixando-os mais seguros.

Com média de 2,7200, os entrevistados acreditam que o acesso às informações aumentou após a abertura da APS Cupira, isso demonstra que há uma tendência dos usuários a buscarem mais informações quando possuem facilidade em seu acesso, em contrapartida, a facilidade do acesso às informações não é um fator que levam os segurados a desistir de buscar seus direitos mesmo com todos os empecilhos que possam surgir, tendo em vista que com média de 1,200, os entrevistados mostram que não deixam de buscar seus direitos por conta da distância da Agência e consequentemente o acesso às informações.

4.3 SATISFAÇÃO DOS RESPONDENTES EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO

Tabela 4.2-Satisfação dos respondentes em relação ao atendimento

Afirmação	Média
O tempo de espera para o atendimento é bom;	2,4000
Gosto da forma como os atendentes trabalham no INSS;	2,8500
As solicitações junto a agencia do INSS de Cupira são atendidas com rapidez;	2,6200
O maior obstáculo não é a distancia, mas a demora no atendimento;	1,6000
O numero de funcionários é suficiente para atender a todos.	2,7000

Fonte: Coleta de dados, 2015.

Com base nos dados apresentados na tabela 4.2, nota-se que, com média de 2,400, os respondentes se mostraram indiferentes em relação à espera para o atendimento ser adequada.

Portanto, pode-se verificar que possivelmente o tempo de espera para utilização dos serviços da APS Cupira, deve estar dentro da expectativa dos respondentes, isso indica que a espera entre pegar a senha e ser atendido por um dos servidores, provavelmente está dentro de um prazo razoável, levando a crer que o Plano de Expansão trouxe comodidade e rapidez no atendimento, garantindo a seus segurados o acesso aos direitos e acabando com as grandes filas e a morosidade no atendimento, problemas esses que até alguns anos atrás era sinônimo na prestação dos serviços da Autarquia Federal.

Verifica-se que quanto à forma de atendimento, os respondentes gostam de como são tratados pelos servidores, como se pode perceber através da média 2,8500. Isso mostra que possivelmente os funcionários da APS Cupira sabem dar atenção e oferecem um tratamento

adequado, voltado para atender as necessidades dos usuários, logo o modo como os servidores atendem a população está avaliada como satisfatória pelos os segurados.

Em relação às solicitações serem atendidas com rapidez, fica evidenciado que com a média de 2,6200 os segurados concordam que o atendimento ocorre de forma rápida. Logo, pode-se verificar que possivelmente as solicitações são atendidas dentro do prazo considerado pelos usuários como rápido, isso provavelmente ocorre devido à administração contemporânea, em busca da eficiência, tentar desburocratizar o andamento dos processos, dando agilidade sempre que possível e suprimindo medidas ineficazes, que só servem para dar morosidade e complexidade aos resultados (CARRIJO E ALVARENGA, 2011).

Em relação ao comparativo: distância das Agências e demora no atendimento, os entrevistados discordam, com média 1,600, do fato da distância ser um empecilho maior que a demora em ser atendido, isso se deve, provavelmente pelo fato dos funcionários das APSs serem em número suficiente para atender a todos de forma rápida e eficaz, tendo em vista que com média de 2,700, os entrevistados acham que o número de funcionários é satisfatório.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como proposta, analisar os benefícios gerados pela interiorização das Agências da Previdência Social. Como forma de alcançar os objetivos propostos, a pesquisa buscou inicialmente traçar o perfil dos utilizadores dos serviços da APS Cupira e na sequência verificar os principais aspectos valorizados por esses na agência, além de verificar a satisfação dos usuários com o atendimento. No decorrer do estudo, foram abordados temas como os direitos sociais, a seguridade social, o plano de expansão e a melhoria no atendimento.

Dessa forma, conclui-se inicialmente que a inauguração da APS Cupira, a qual beneficiou mais de 60 mil habitantes, gera mais conforto, segurança e maior busca por informações relacionadas aos direitos dos segurados do Regime Geral da Previdência Social, assim como era o intuito do Plano de Expansão da Rede de Atendimento do INSS. Além disso, percebe-se que uma estrutura planejada de forma adequada, servidores em números apropriados, cumprimento de prazos e agilidade no atendimento traz mais satisfação aos usuários dos serviços.

Verifica-se também que quanto ao perfil dos usuários da Agência de Cupira, as mulheres possuem uma leve predominância. Em relação à idade, nota-se que mais da metade estão na faixa etária dos 46 aos 65 anos, destacando o fato de que boa parte das pessoas que procura a Autarquia Federal são as que estão aptas a requererem as aposentadorias, mesmo com a maior gama de serviços disponibilizados. Quanto ao estado civil observa-se que se tem uma liderança compartilhada entre os solteiros e os casados. Já no aspecto escolaridade, evidencia-se que a o nível fundamental e o analfabetismo se estende a maioria dos usuários, mostrando que esse baixo nível de escolaridade está diretamente relacionada com a atividade exercida pela maioria da população da região, a rurícola. Por fim, verificou-se também nesse aspecto que a maioria dos segurados possui renda abaixo de três salários mínimos, corroborando com as demais questões analisadas.

O INSS passou por grandes transformações nos últimos anos, até pouco tempo atrás era motivo de abandono para os seus usuários. Existiam filas enormes e todo o processo que ia desde o requerimento e reconhecimento os direitos sociais em momentos de riscos até a concessão do benefício era muito desgastante para os que são a razão da organização existir. Com o objetivo de melhorar o atendimento e o bem-estar da população, foi implantado em 2009 o Plano de Expansão da Rede de Atendimento do INSS, o qual almejava a inauguração de mais APSs em todos os municípios com mais de 20 mil habitantes. Para tal, era necessário

apenas que as prefeituras municipais cedessem um terreno com aspectos específicos e a Autarquia Federal, se aprovasse, construiria a Agência da Previdência Social.

Com o processo de interiorização das APSs, diminuiu a distância percorrida pelos segurados, ao mesmo tempo em que houve certo cuidado para que ocorresse uma melhora no atendimento. Diante disso pode-se considerar que esse foi um passo importante dado pelo governo em favor do bem-estar social das comunidades favorecidas, como forma de proporcionar respeito à vida, à violência, a horadez nos procedimentos, ou seja, como forma de proporcionar dignidade humana.

Constatou-se que há indícios de que para os usuários, a comodidade é um fator relevante. Nota-se que ter uma agência próxima de casa traz maior segurança e conforto, fato esse que comprovou que um dos principais objetivos do Plano de expansão – comodidade – foi alcançado. Outro aspecto de grande relevância para os respondentes é as instalações das Agências da Previdência Social. Agências novas, que possuem estrutura adequada e funcional, que propiciam a acessibilidade para o atendimento dos idosos e portadores de necessidades especiais, são vistos como um fator determinante e de grande importância para a prestação do serviço.

Observou-se que a localização também é um ponto valorizado pelos segurados, pois a APS Cupira atende as necessidades de mais duas cidades circunvizinhas: Panelas e Lagoa dos Gatos. Diminuir as distâncias, através de um terreno doado pela Prefeitura Municipal, com boa localização e atendendo aos demais critérios específicos é mais um objetivo pretendido pelo PEX.

Pode-se concluir também que em relação às dúvidas, os respondentes estão conseguindo minimizá-las, o que proporciona um aumento do conhecimento e do acesso às informações referentes a seus direitos e deveres no que diz respeito à Previdência Social, podendo assim, procurar o INSS como forma de reconhecer seus direitos, ao mesmo tempo em que deixa evidenciado os seus deveres diante do órgão público de ter que contribuir para o sistema previdenciário.

Quanto à satisfação dos usuários em relação ao atendimento da APS Cupira, verificou-se que o tempo de espera necessário para utilização dos serviços está dentro da expectativa dos usuários. Notou-se também que os usuários gostam da forma como os servidores os atendem no momento da prestação dos serviços, o que pode ser proporcionado também pelo número de funcionários que é satisfatória. Foi possível notar que as solicitações junto a APS Cupira são realizadas dentro do prazo programado e que obstáculo maior que o tempo de

espera para ser atendido é a distância, como previa o governo Federal quando implantou o Plano de Expansão.

Em síntese, pode-se concluir que a proximidade das APSs à população, traz maior comodidade, maior acesso as informações e o consequente maior esclarecimento de dúvidas, além de proporcionar maior consciência dos direitos e deveres das partes envolvidas, uma estrutura física adequada, rapidez nos processos e um atendimento que preza pelo respeito ao usuário, reconhecendo a dignidade aos direitos do homem. Logo, nota-se que expandir e efetivar os direitos sociais são de extrema importância para o Estado, que tem o dever de promover a justiça social.

Quanto às limitações na elaboração da pesquisa observou-se uma escassez de material em relação ao Plano de Expansão da rede de atendimento do INSS, bem no que tange a prestação de serviços pela instituição federal, o que dificultou a pesquisa nessa área. Além da limitação do nível de escolaridade da população pesquisada.

Como recomendações para futuras pesquisas sugere-se expandir o estudo para outras Agências da Previdência Social advindas do PEX para confrontação dos resultados obtidos, e também ampliar os conceitos dessa área ainda pouco explorada pelos pesquisadores.

REFERÊNCIAS

BALERA, Wagner. **A Seguridade Social na Constituição de 1988**. São Paulo: RT.

BARACHO, Hertha Urquiza e MAIA, Mario Sérgio Falcão. **A efetividade dos Direitos Sociais no Brasil: comentários sobre o papel do judiciário**. 2010. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/primafacie/article/view/6535>> Acesso em: 14 Jan. 2015.

BOSCHETTI, Ivanete. **A Seguridade social dilapidada: elementos determinantes de sua fragmentação no Brasil**. Brasília: Departamento de Serviço Social da UnB, 2002. Projeto de Pesquisa CNPq.

_____. **Assistência social no Brasil: um direito entre originalidade e conservadorismo**. 2. ed. Brasília: GESST/SER/UnB, 2003.

CARRIJO, Carmen Vânia; ALVARENGA, Lúcio Ismael de. **Qualidade do Atendimento Prestado ao Cliente-Cidadão da Secretaria Municipal de Regulação Urbana de Aparecida e Goiânia: Um Estudo Exploratório e Propositivo**. GO: UNIFAN. 2011. Disponível em: < http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3104.pdf> Acesso em: 02 Fev. 2015.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social - uma crônica do salário**. Tradução: Iraci D. Poleti. Coleção Zero à Esquerda. Petrópolis: Vozes, 1998.

DATAPREV, Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social. **A virada da previdência social: como acabaram as filas nas portas das agências**. 1. Ed. Brasília. 2013.

DRAIBE, Sônia Miriam. **As Políticas Sociais Brasileiras: diagnósticos e perspectivas**. In: Para a Década de 90: prioridades e perspectivas de políticas públicas. Brasília: IPEA/IPLAN, 1990.

DUTRA, Carina Lentz. **O direito à previdência social na perspectiva da tutela jurisdicional dos direitos**. Disponível em: < http://www3.pucrs.br/pucrs/files/uni/poa/direito/graduacao/tcc/tcc2/trabalhos2011_2/carina_dutra.pdf> Acesso em: 08 de Jan de 2015.

FRANÇA, Álvaro Sólton de. **A Previdência Social e a economia dos municípios**. Brasília: ANFIP, 2010.

GALLENNO, Maria José. **A defesa dos usuários de serviços públicos concedidos no Brasil**. São Paulo: Livraria Paulista, 2003.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

GLATT, Rachel. **A efetividade dos direitos sociais no Brasil**. 2013. Disponível em: <http://www.pucrio.br/pibic/relatorio_resumo2013/relatorios_pdf/ccs/DIR/DIRRachel%20Glatt.pdf> Acesso em: 12 Jan. 2015.

HAIR Jr., J. F. *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Políticas sociais: acompanhamento e análise**. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Brasília: IPEA, 2008.

IBRAHIM, Fabio Zambitte. **Curso de direito previdenciário**. 9ª Edição, Ed: Impetus, 2007.

LAKATOS, E. M. Técnicas de Pesquisas. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LUTOSA, Elvira Maria Batista. **A importância da Assistencial Social na efetivação dos direitos humanos no Brasil**. Disponível em: <http://www.ufpi.br/subsiteFiles/ppged/arquivos/files/eventos/evento2002/GT.5/GT5_2_2002> Acesso em: 25 Jan. 2015.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa em Marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARTINEZ, Wladimir Novaes. **A Seguridade Social na Constituição Federal**. 2. Ed.. São Paulo: Ltr, 1992.

_____. **Curso de Direito Previdenciário**. Vol. 2. 2. ed. São Paulo: Ltr, 2003.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito da seguridade social**. 26. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. Disponível em <<http://www.mpas.gov.br/>>. Acesso em 16 Fev. 2015.

NOBRE, Jorge Alberto. **Sua excelência o cliente: qualidade no atendimento**. 7. ed. Porto Alegre: Passaporte para o sucesso, 2003.

OLIVA, Margarete Souto. **Trabalho e Previdência Social**. 2010. Disponível em: <<http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/INTERTEMAS/article/viewFile/2613/2402>> Acesso em: 17 Jan. 2015.

PASSOS, Leonardo Antônio. A dignidade humana entre os aspectos ambíguos da Previdência Social brasileira. 2010. Disponível em: <<http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/8495>>. Acesso em: 14 Nov. 2014.

PESTANA, Fernando Nunes. SAUERBRONN, João Felipe Rammelt. MORAIS, Fabiano José de. **Gestão das Emoções de Servidores Públicos: Atendimento ou atendimento no serviço público. O caso da Gerência Executiva do INSS Rio de Janeiro, região Norte**. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA – EnAPG, 4., 2010, Vitória. **Anais...** Vitória: ANPAD, 2010.

PIOVESAN, Flávia. **Direitos humanos e o direito constitucional internacional**. Ed. 8 São Paulo: Saraiva, 2007.

RANGEL, L. et al. **A desoneração da folha de pagamento e sua relação com a formalidade no mercado de trabalho**. São Paulo: LTr, 2008.

SALVADOR, Evilásio. **Implicações da reforma da previdência sobre o mercado de trabalho**. São Paulo: Serviço Social & Sociedade, 2005.

SANTOS, V; CANDELORO, R. **Métodos e Técnicas de Pesquisa. Trabalhos acadêmicos: Uma orientação para a pesquisa e normas técnicas**. Porto Alegre: AGE, 2006.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa**. 3 ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. Ed. 2. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SERRA e GURGEL, J. B. **Evolução da Previdência Social**. Ed. FUNPREV Fundação ANASPS, 2007.

SOUZA, Lilian Castro de. **Direito Previdenciário**. Ed. Atlas. São Paulo, 2012.

TAKAHASHI, Mara Alice Batista Conti. IGUTI, Aparecida Mari. **As mudanças nas práticas de reabilitação profissional da Previdência Social no Brasil: modernização ou enfraquecimento da proteção social?** Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <http://www.plataformademocratica.org/Publicacoes/Publicacao_7832_em_24_05_2011_12_29_29.pdf>. Acesso em: 15 Nov. 2014

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA



Universidade Federal de Pernambuco
Centro Acadêmico do Agreste
Núcleo de Gestão
Curso de Administração

QUESTIONÁRIO

Prezado respondente,

Como pesquisadora do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco- Centro Acadêmico do Agreste, estou realizando uma pesquisa acerca dos benefícios gerados pela interiorização das Agências da Previdência Social.

Nesta pesquisa será assegurada total confidencialidade das informações, pois não há identificação do respondente. Os dados coletados serão utilizados como parâmetro para conclusão do estudo do Trabalho de Conclusão de Curso, sob orientação da professora Silvana Medeiros Costa.

Solicito sua colaboração para o preenchimento de todo este questionário. Desde já agradeço sua atenção e disponibilidade.

Paula Janaine dos Santos

1- INFORMAÇÕES PESSOAIS

Gênero: Masculino () Feminino ()

Faixa etária: () de 18 a 25 anos () de 26 a 35 anos () de 46 a 55 anos () de 56 a 65 anos
() acima de 65

Estado civil: () solteiro(a) () casado(a) () divorciado(a) () viúvo(a) () outros

Nível de escolaridade: () Analfabeto () Fundamental () Médio () Superior

Renda familiar: () 1 a 3 salários mínimos () 4 a 6 salários mínimos () Acima de 6

Para responder esta seção, você deve ler os itens abaixo e marcar um “X” de acordo com sua avaliação. Em caso de erro, você pode circular a resposta errada e marcar um “X” na resposta correta. A avaliação desta seção deverá ser feita de acordo com sua opinião em relação ao tema pesquisado, conforme a utilização da escala abaixo:

1	2	3			
Discordo	Indiferente	Concordo			
6. Me sinto mais confortável sendo atendido numa agencia na minha cidade ou numa mais próxima;			1	2	3
7. O tempo de espera para o atendimento é bom;			1	2	3
8. Gosto da forma como os atendentes trabalham no INSS;			1	2	3
9. As solicitações junto a agencia do INSS de Cupira são atendidas com rapidez;			1	2	3
10. A distância da agência não é uma dificuldade para mim;			1	2	3
11. O maior obstáculo não é a distancia, mas a demora no atendimento;			1	2	3
12. As instalações da agencia de Cupira são agradáveis;			1	2	3
13. A localização da agencia é boa;			1	2	3
14. O numero de funcionários é suficiente para atender a todos;			1	2	3
15. Consigo esclarecer minhas duvidas com mais facilidade numa agencia do INSS em Cupira;			1	2	3
16. Acredito que o acesso à informação aumentou após abertura da APS;			1	2	3
17. Deixei de buscar meus direitos devido a distancia das agencias do INSS;			1	2	3