



Imagem: Crida por IA

DIAGNÓSTICO DO MEU INSS E MELHORIA NO ATENDIMENTO POR MEIO DE VÍDEOS EXPLICATIVOS

DIAGNÓSTICO DE USABILIDADE DO MEU INSS E MELHORIA NO ATENDIMENTO POR MEIO DE ADIÇÃO DE LINKS PARA VÍDEOS EXPLICATIVOS

Produto técnico-tecnológico apresentado pela mestrandia Bárbara Werner Barbosa Dias ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação do docente Prof. Dr. Renato Luis Pinto Miranda, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

A close-up photograph of a smartphone screen held by a hand. The screen displays the 'Meu INSS' app interface. At the top, there is a blue header bar with the word 'Próxi' partially visible. Below the header, the text 'Bem-vindo ao Meu INSS!' is displayed in a large, black, sans-serif font. The word 'Meu INSS!' is in a larger, bold font. At the bottom of the screen, the text 'O INSS na palma' and 'Tudo' are partially visible.

Bem-vindo
ao
Meu INSS!

O INSS na palma
Tudo

Resumo 03

Contexto 04

Público-alvo da proposta 05

Descrição da situação-problema 06

Objetivos da proposta 07

Diagnóstico e análise 08

Recomendações 12

Conclusão 17

Responsáveis pela proposta 18

Referências 19

RESUMO

A transformação digital, programa de iniciativa do Executivo Federal brasileiro, tem impactado significativamente na prestação de serviços e no acesso aos sistemas digitais pelos usuários. O presente estudo destaca a necessidade de compreensão das implicações dessas mudanças no desempenho do INSS sob a perspectiva dos usuários.

Evidencia-se a carência de suporte e esclarecimentos à sociedade no momento da imposição da transformação digital, resultando em usuários sendo obrigados a lidar e aprender a utilizar os sistemas por conta própria.

Nesse sentido, propõe-se melhorar o Meu INSS para que usuários sem habilidades em ferramentas digitais tenham entendimento dos serviços digitais oferecidos, através de vídeos explicativos de curta duração.

O objetivo é compreender, por meio de um diagnóstico, a transformação digital no INSS e propor soluções para a melhoria contínua na prestação de serviços previdenciários, esclarecendo a população acerca dos recursos digitais do INSS.

Como sugestão após o desenvolvimento do diagnóstico, estão a adição de *links* de redirecionamento para vídeos explicativos. Os vídeos de curta duração visam instruir os cidadãos sobre o funcionamento adequado dos sistemas, buscando um processo administrativo previdenciário bem instruído e aumentando as chances do reconhecimento de direitos, refletindo, portanto, diretamente nas concepções da gestão por desempenho do INSS.

CONTEXTO

A denominada transformação digital no INSS ganhou destaque desde meados de 2011, quando foi editada a Resolução nº 166, da Presidência do INSS, que definiu normas gerais sobre o processo eletrônico no âmbito da Instituição. De forma geral, a resolução estabelece que os documentos físicos apresentados pelos segurados podem ser digitalizados e inseridos no processo eletrônico, desde que seja garantida a fidelidade ao original, permitindo a eliminação do papel e facilitando o armazenamento e a consulta dos documentos.

A partir de 2016 o INSS se debruça de vez na transformação digital, ao editar a Portaria nº 1.425, que criou um grupo de trabalho com a finalidade de realizar atividades concernentes à instituição de projeto-piloto de implantação de teletrabalho no âmbito do INSS. Em 2017 o maior passo foi dado: por meio da Portaria nº 91/PRES/INSS, foi criado o projeto piloto do INSS – Digital nas Agências da Previdência vinculadas à Gerência Executiva Mossoró, Rio Grande do Norte. No mês de julho de 2017, graças ao bom desempenho do projeto piloto, houve a expansão do projeto INSS Digital com a previsão da implementação de 27 (vinte e sete) polos de análise de requerimentos digitais.

Com a criação de polos digitais e a designação de servidores para atuar neles, a normatização da transformação digital ganhou força e os modelos de trabalho e operacionalização foram sendo modificados na medida em que a demanda foi sendo identificada. Essas modificações foram normatizadas por meio de inúmeras resoluções, portarias, memorandos e diversos outros atos normativos.

Dentre as ferramentas indispensáveis ao processo de transformação digital do INSS, pode-se citar o Meu INSS. Lançado em 2017, o Meu INSS é um sistema online disponibilizado pelo INSS para oferecer diversos serviços aos segurados da Previdência Social. O sistema foi lançado como parte das medidas de modernização e digitalização dos serviços do INSS. Ele permite que os segurados acessem informações sobre seus benefícios, solicitem serviços, realizem agendamentos, acompanhem processos e outras atividades relacionadas à Previdência Social de forma online e conveniente. Desde o seu lançamento, o Meu INSS tem passado por atualizações e melhorias para aprimorar a experiência dos usuários.



PÚBLICO-ALVO

Gestores e Usuários do INSS.



DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA



Imagem: meu.inss.gov.br

O aplicativo Meu INSS desempenha um papel fundamental no acesso aos serviços do INSS, especialmente para cidadãos que podem utilizar ferramentas tecnológicas. No entanto, há oportunidades significativas de melhoria, tanto em termos de usabilidade quanto de suporte ao usuário. A implementação das recomendações aqui sugeridas poderá melhorar a experiência dos usuários e aumentar a eficiência do sistema, reduzindo a necessidade de atendimento presencial, especialmente em áreas carentes de infraestrutura.

A transformação digital, inegavelmente, oferece uma série de benefícios para a administração pública, promovendo eficiência, acessibilidade e modernização. Contudo, ao colocar o cidadão no centro da política de governo eletrônico (e-gov), surge a preocupação com a preparação desigual da população diante dessa transformação. As heterogeneidades regionais e etárias destacam-se como fatores cruciais, evidenciando que parte da sociedade pode não estar totalmente preparada para adotar plenamente os serviços digitais. Assim, é vital considerar estratégias inclusivas que levem em conta as distintas realidades regionais e as diversas faixas etárias, garantindo que a transformação digital seja realmente acessível e benéfica para todos os cidadãos.

OBJETIVOS DA PROPOSTA

O objetivo deste estudo é compreender como a transformação digital no INSS impacta no desempenho dos serviços ofertados no atendimento digital, por meio de um diagnóstico, e propor melhorias na ferramenta Meu INSS, com a adição de *links* para vídeos explicativos acerca dos serviços.

O desempenho da transformação digital é um dos pontos centrais do trabalho, pois só é possível compreender a transformação digital se as dimensões do desempenho forem observadas e estudadas. Assim, ao final, pretende-se entregar um produto que seja capaz de orientar e esclarecer os pontos de melhorias dos serviços prestados de forma remota pelo INSS, resultando num serviço de melhor qualidade para todos os envolvidos. A partir da compreensão do objeto de estudo, que é o atendimento do INSS após a transformação digital e seus impactos para os usuários, foi possível evidenciar o efeito dessa mudança no desempenho da prestação de serviços públicos pela Instituição.

O levantamento do modelo de atendimento atual, aliado à identificação dos principais obstáculos nos processos, culmina na criação de um diagnóstico estruturado. Este diagnóstico se apoia nos resultados gerados por meio de questionários aplicados, relatórios de auditorias conduzidas pela Controladoria Geral da União (CGU) e em análises já realizadas anteriormente. O objetivo é destacar os pontos fortes e fracos, além de identificar oportunidades de aperfeiçoamento no processo avaliado. A integração entre dados primários, obtidos diretamente junto aos usuários, e dados secundários, derivados de auditorias e estudos prévios, oferece uma visão abrangente e minuciosa da situação. Dessa forma, é possível sugerir intervenções mais precisas e fundamentadas para melhorar a performance dos serviços.

DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

Este diagnóstico visa avaliar a eficácia dos serviços prestados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), com especial foco no aplicativo Meu INSS. A análise considera diferentes perspectivas, incluindo usuários digitais, usuários presenciais e profissionais da área previdenciária.

O objetivo principal é identificar as principais fragilidades e deficiências do sistema, bem como reconhecer oportunidades de melhoria. As recomendações resultantes deverão contribuir para otimizar a experiência dos usuários e aprimorar a eficácia dos serviços oferecidos pelo INSS.

As percepções dos usuários e profissionais sobre os serviços do INSS revelam diferenças significativas. Usuários digitais, por exemplo, apresentam uma visão relativamente otimista, destacando as melhorias no atendimento e na comunicação proporcionadas pelo aplicativo Meu INSS. Em contraste, usuários presenciais enfrentam desafios consideráveis, como longos tempos de espera e problemas de comunicação, que impactam negativamente sua experiência.

Profissionais da área previdenciária, por sua vez, demonstram uma insatisfação mais pronunciada, apontando que as necessidades fundamentais dos segurados ainda não estão plenamente atendidas, o que indica uma lacuna entre as expectativas e a realidade dos serviços prestados.

O desempenho do aplicativo Meu INSS apresenta várias deficiências que afetam a experiência do usuário. Problemas como dificuldades de acesso, lentidão, instabilidade e divergências nos dados cadastrais são frequentemente mencionados. Além disso, a falta de opções para salvar progresso e dificuldades ao anexar arquivos comprometem a eficiência e a praticidade do uso do aplicativo.

Apesar das divergências nas percepções, algumas convergências são evidentes. A maioria dos participantes do questionário é do sexo feminino. Além disso, existe um consenso significativo sobre a necessidade de melhorias no aplicativo Meu INSS, com um destaque unânime para a inclusão de vídeos explicativos. Essa demanda é expressiva em todos os grupos, com 66,6% dos usuários presenciais, 88,1% dos usuários digitais e 92,3% dos profissionais apoiando essa sugestão, o que sugere uma necessidade urgente de aprimoramento na comunicação e na orientação fornecida pelo aplicativo.

Esses problemas não apenas dificultam o acesso aos serviços, mas também geram frustração entre os usuários, que enfrentam obstáculos constantes para concluir suas solicitações.

A análise dos canais de atendimento revela que a taxa de indeferimento é significativamente maior para pedidos realizados por canais remotos, como a Central 135 e o aplicativo Meu INSS, em comparação com as Agências da Previdência Social (APS).

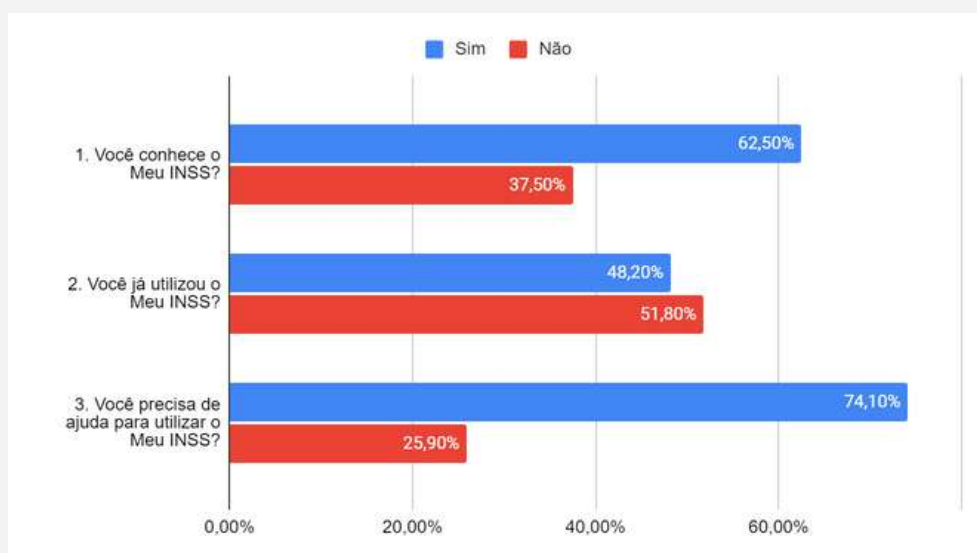
Isso sugere uma possível relação entre o canal utilizado e a aprovação dos requerimentos. Além disso, observou-se que 19,8% dos casos de aprovação após uma negativa inicial são realizados por meio de um canal diferente, indicando inconsistências no processo de análise e aprovação, e sugerindo que a escolha do canal pode influenciar a decisão final sobre os pedidos.

A falta de uma compreensão aprofundada dos perfis dos usuários limita a capacidade do INSS de atender adequadamente às suas necessidades. Para melhorar a eficácia dos serviços, é crucial adotar ferramentas que permitam identificar e analisar dúvidas e dificuldades dos usuários com mais precisão. Melhorar a comunicação e acelerar o reconhecimento automático de direitos são passos importantes para aprimorar a experiência do usuário e garantir que o INSS possa atender de forma mais eficiente e eficaz às demandas dos segurados.



Quando questionados sobre o uso do Meu INSS, diversos usuários que buscaram atendimento presencial informaram que sequer conhecem a ferramenta, pois nunca ouviram falar sobre ela. Isso demonstra o abismo social que o INSS não avaliou quando foi implementar a ferramenta.

A maioria dos questionados (62,5%) afirmaram conhecer o Meu INSS, enquanto que 37,5% disseram não conhecer o aplicativo. Dentre os que conhecem o Meu INSS, 48,2% já utilizaram o aplicativo, enquanto que 51,8% das pessoas que conhecem o Meu INSS não o utilizaram. Para 74,1% dos que conhecem o aplicativo precisaram de ajuda para utilizá-lo, enquanto que 25,9% disseram que não. Ou seja, a maioria dos questionados até conhecem a ferramenta, mas nunca a utilizaram. Quanto aos que já utilizaram, necessitaram do auxílio de terceiros.



Fonte: Elaborado pela autora (2024)

ÁRVORE DE PROBLEMAS

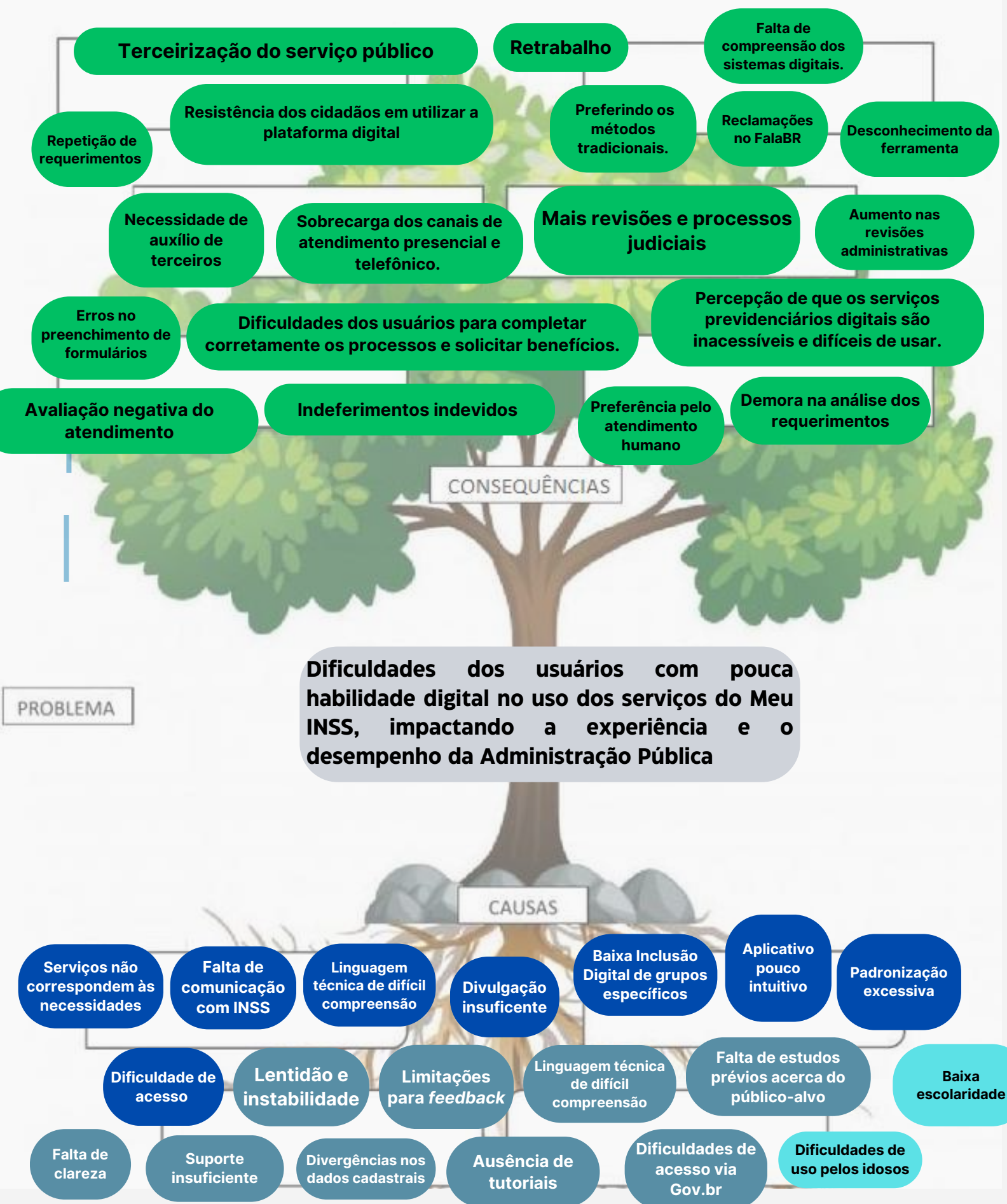
Em síntese, a análise dos resultados do trabalho podem ser sintetizados na forma da árvore de problemas a seguir.

A árvore de problemas mostra as dificuldades dos usuários com pouca habilidade digital no uso do Meu INSS, impactando negativamente a experiência e a eficiência da Administração Pública. As causas, indicadas nas caixas em azul escuro, incluem serviços que não atendem às necessidades, comunicação inadequada e linguagem técnica complexa. Essas dificuldades resultam em avaliações negativas, como lentidão, instabilidade e falta de feedback.

Já os relatórios da CGU, nas caixas azul acinzentado, destacam baixa inclusão de grupos, suporte insuficiente e falta de intuitividade no aplicativo, além da ausência de tutoriais e erros cadastrais. Os estudos anteriores, em ciano, reforçam esses problemas, especialmente para a população idosa, onde o suporte é insuficiente.

As consequências, nas caixas verdes, incluem indeferimentos indevidos, retrabalho, sobrecarga dos canais presenciais e aumento de revisões e processos judiciais, minando a confiança nas plataformas digitais.

ÁRVORE DE PROBLEMAS



RECOMENDAÇÕES

MODELO LÓGICO



RECOMENDAÇÕES

Com a adição dos questionários aplicados e das pesquisas documentais e bibliográficas, foi possível a formulação de um produto – o diagnóstico – que foi capaz de identificar pontos fortes e fracos, bem como oportunidades de melhoria no processo analisado e, assim, proporcionar uma visão do problemas e identificar as necessidades dos usuários que estão encontrando dificuldades no atendimento de suas solicitações em decorrência da transformação digital.

Com o intuito de aclarar preliminarmente a ideia central do produto, foram estabelecidas concepções preliminares sobre a sua natureza, justificativa e objetivos:

- **PRODUTO:** Diagnóstico e sugestões, sintetizados na árvore de problemas e no modelo lógico, e melhoria no site/aplicativo Meu INSS, com a inclusão de *links* para pequenos vídeos explicativos sobre os serviços oferecidos.
- **JUSTIFICATIVA:** As dificuldades de acesso enfrentadas pelos usuários dos serviços digitais no INSS.
- **OBJETIVOS:** A imperiosa necessidade de melhorar a experiência dos usuários dos serviços do INSS com as novas ferramentas digitais.

É necessário que os usuários se adaptem a essa nova forma de atender que não é exclusiva do INSS, mas, como visto, de todo o Governo Federal. Os serviços digitais já fazem parte da vida cotidiana e não é possível regredir.

De forma ampla, o Decreto 9.319, de 21 de março de 2018, que instituiu o sistema nacional para transformação digital no Governo Federal brasileiro prevê expressamente em seu artigo 1º, §2º, I, “d”, que um de seus eixos temáticos e que estrutura a E-Digital, é a educação e capacitação profissional, promovendo não só a capacitação de seus servidores, mas a formação da sociedade para o mundo digital:

Art. 1º Fica instituído o Sistema Nacional para a Transformação Digital - SinDigital, composto pela Estratégia Brasileira para a Transformação Digital - E-Digital, seus eixos temáticos e sua estrutura de governança, nos termos do disposto neste Decreto.

(...)

§ 2º A E-Digital será estruturada conforme os seguintes eixos temáticos:

I - eixos habilitadores:

(...)

d) educação e capacitação profissional: objetiva promover a formação da sociedade para o mundo digital, com novos conhecimentos e tecnologias avançadas, e prepará-la para o trabalho do futuro;

Portanto, não restam dúvidas de que a educação da sociedade para os serviços digitais não é só uma meta do Governo Federal como também do próprio INSS.

O mapeamento do modelo de atendimento atual e dos principais desafios dos processos resulta, como produto, na elaboração de um diagnóstico estruturado que se fundamenta nos resultados obtidos por meio de questionários aplicados, relatórios de auditorias realizadas pela Controladoria Geral da União (CGU) e em trabalhos anteriores. A combinação de dados primários, coletados diretamente com os usuários, e secundários, provenientes de auditorias e estudos prévios, proporciona uma visão abrangente e detalhada da situação. Com isso, é possível propor intervenções mais assertivas e embasadas para aprimorar o desempenho dos serviços.

Desta forma, após o diagnóstico, sugere-se que para cada serviço prestado, adicione-se um *link* de redirecionamento para um pequeno vídeo com explicações sobre aquele serviço e como utilizá-los de forma correta.

Acredita-se que o desenvolvimento desta sugestão pelo INSS não será uma tarefa tão complicada e dispendiosa. Isso porque o INSS conta com um canal no Youtube: (<https://www.youtube.com/@INSSOficial>) que já possui alguns vídeos explicativos acerca dos direitos previdenciários e até como requerer alguns serviços via Meu INSS:

SUGESTÃO

**INSS**

@INSSOficial · 49 mil inscritos · 196 vídeos

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), criado em 27 de junho de 1990, é uma orga...mais

gov.br/inss e mais 5 links

Inscrito ▾

Início Vídeos Shorts Ao vivo Podcasts **Playlists** Comunidade 🔍

Playlists criadas

Ordenar por



LabPrev

Atualizado há 6 dias
Ver playlist completa

INSS na mídia

Ver playlist completa



Meu INSS

Ver playlist completa



Prevcast

Conheça o podcast completo



Momento INSS

Atualizado hoje
Conheça o podcast completo

Educação Previdenciária

Ver playlist completa

Como se observa, há uma **playlist** intitulada “Meu INSS” que possui 11 vídeos sobre o uso do sistema:

**Meu INSS**

INSS

11 vídeos · 2.917 visualizações · Última atualização em 2...



▶ Reproduzir tu...

🔀 Ordem aleató...



1

Sabe o que acontece com seu pedido no Meu INSS?

INSS · 2,1 mil visualizações · há 1 ano



2

Como pedir benefício de Prestação Continuada (BPC)?

INSS · 19 mil visualizações · há 1 ano



3

Como emitir a carteira do beneficiário

INSS · 3,3 mil visualizações · há 1 ano



4

Como pedir pensão por morte

INSS · 8,7 mil visualizações · há 1 ano



5

Meu INSS+, o cartão virtual de vantagens do beneficiário da Previdência Social

INSS · 2,1 mil visualizações · Transmitido há 1 ano



6

Meu INSS: Como consultar meus pedidos

INSS · 50 mil visualizações · há 1 ano

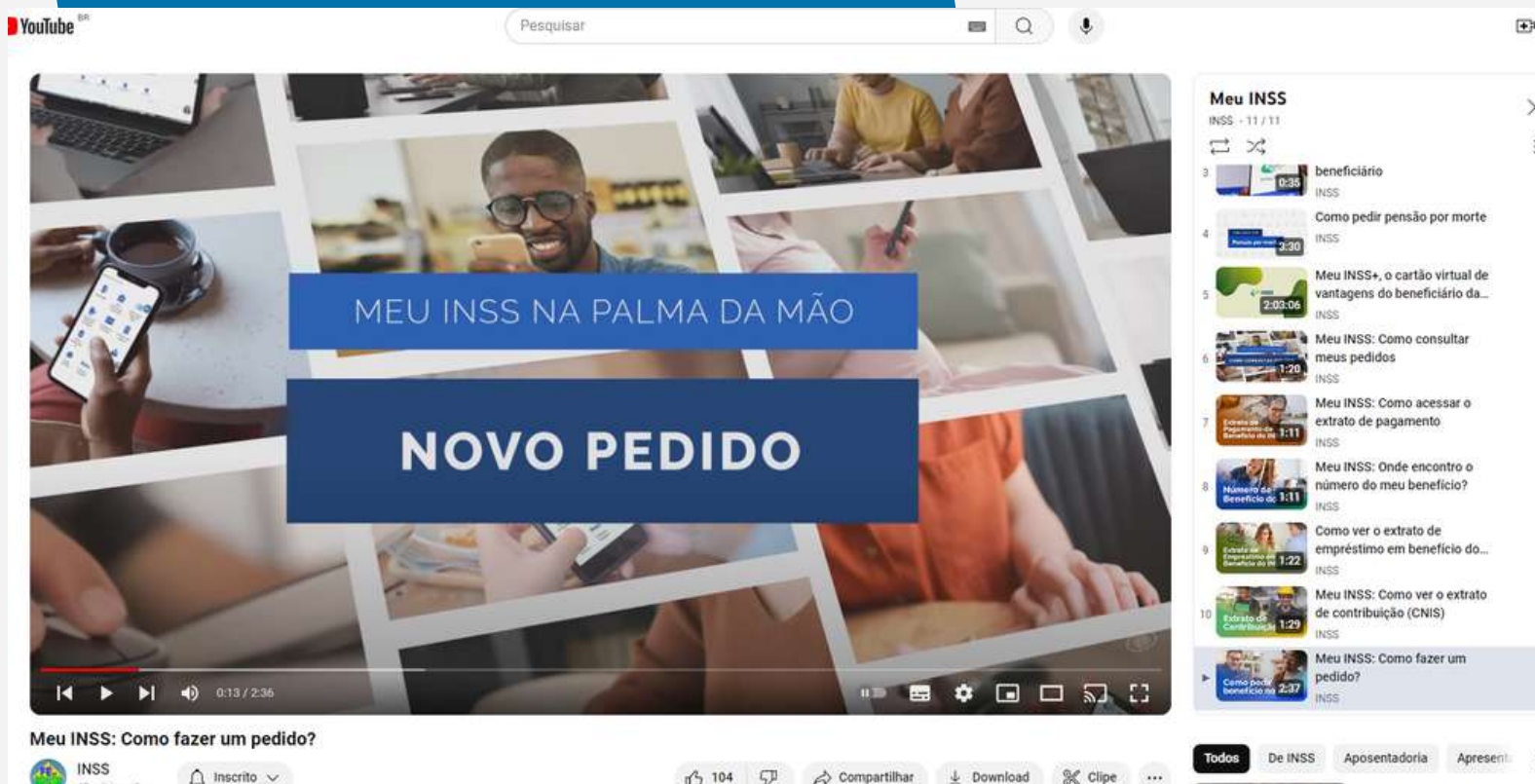


7

Meu INSS: Como acessar o extrato de pagamento

INSS · 114 mil visualizações · há 11 meses

Os vídeos são tutoriais de curta duração, que estão disponíveis de graça e sem restrições, sendo facilmente acessados por todas as pessoas, pois o *Youtube* é uma ferramenta consolidada e prática de usar. Infelizmente, ainda são poucos vídeos comparando-se toda a gama de serviços que o INSS oferta.



As recomendações para o Meu INSS como sugestão de melhorias após a análise do diagnóstico, são, portanto:

a) O incremento dos vídeos sobre o Meu INSS que estão no *Youtube*, incluindo-se todas as possibilidades de requerimentos que constam no Meu INSS e sua constante atualização;

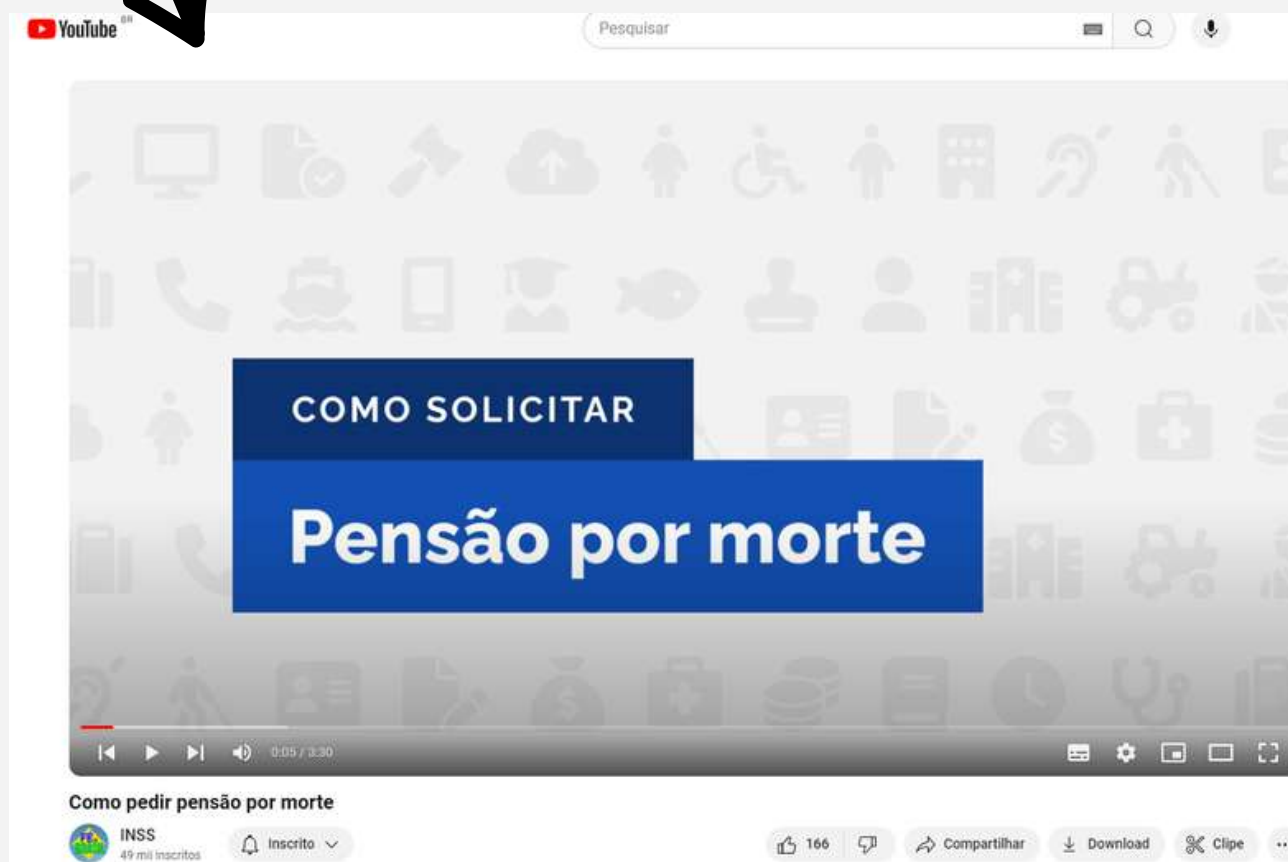
b) A ampla divulgação do canal do INSS do *Youtube*, que hoje conta com apenas 49 mil inscritos;

c) A criação de atalhos no Meu INSS, que redirecionem o usuário para esses vídeos no *Youtube*. Veja-se um exemplo:

Esta é a tela do Meu INSS para que o usuário requiera a pensão por morte. Em destaque no quadrado vermelho, seria acrescentado o *link* que redirecionaria o usuário diretamente para o tutorial do *Youtube*. No destaque, foi colocada uma miniatura da tela do vídeo no *Youtube*, pois acredita-se que quanto mais visual for a ferramenta, mais prática para o usuário ela se tornará.



Ao clicar na miniatura, que é o link de redirecionamento, a janela seguinte será aberta:



O *Youtube* é uma ferramenta muito popular, permitindo, ainda, o compartilhamento dos vídeos nas redes sociais, facilitando a difusão do conteúdo.

CONCLUSÃO

O aplicativo Meu INSS assume um papel essencial no acesso aos serviços previdenciários, particularmente para os cidadãos que têm a capacidade de utilizar tecnologias digitais. Contudo, existem diversas oportunidades substanciais para aprimorar tanto a usabilidade quanto o suporte oferecido aos usuários. Os resultados obtidos pelo diagnóstico e a adoção das sugestões apresentadas neste trabalho poderão proporcionar uma experiência mais satisfatória para os usuários, além de incrementar a eficiência do sistema. Essas melhorias são especialmente importantes para diminuir a dependência de atendimentos presenciais, o que é crucial em regiões onde a infraestrutura é insuficiente ou deficiente.

Como resultados do diagnóstico, observou-se a falta de suporte adequado durante a digitalização dos serviços, obrigando os usuários a aprenderem sozinhos a utilizar os sistemas. A partir da elaboração do diagnóstico, propõe-se a adoção de melhorias na ferramenta Meu INSS, guiando os cidadãos acerca do funcionamento adequado dos sistemas, buscando um processo administrativo previdenciário bem instruído e aumentando as chances do reconhecimento de direitos, refletindo diretamente nas concepções da gestão por desempenho do INSS.

Com o incremento do Meu INSS, o usuário poderia assistir ao vídeo e dirimir todas as suas dúvidas quanto ao correto procedimento de requerimento do benefício pleiteado. Destaque-se que essa sugestão é totalmente viável, tendo em vista que o responsável por gerir o Meu INSS é a Dataprev, uma empresa pública especializada em soluções tecnológicas.

Portanto, o produto técnico-tecnológico final se resume no diagnóstico do atendimento via Meu INSS, que mapeou todos os pontos positivos e negativos, falhas e acertos da ferramenta, e que proporcionou a sugestão de adição de *links* para vídeos explicativos de curta duração que serão adicionados ao *Youtube* e indexados ao aplicativo Meu INSS, explicando cada serviço oferecido e como solicitá-lo digitalmente, direcionados ao público, de modo que a população interessada seja capaz de utilizar os serviços disponíveis digitalmente. Com isso, os requerimentos previdenciários serão instruídos corretamente e o direito reconhecido de forma mais eficiente.

RESPONSÁVEIS PELA PROPOSTA

BÁRBARA WERNER BARBOSA DIAS

Mestranda em Administração Pública
Universidade Federal de Alagoas
E-mail: barbara.dias@feac.ufal.br

PROF. DR. RENATO LUIS PINTO MIRANDA

Orientador do trabalho
Universidade Federal de Alagoas
E-mail: renato.miranda@ceca.ufal.br

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 9.319 de 29 de março de 2019. Diário Oficial da União. Brasília, 30 de março de 2018.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Resolução nº 166, de 11 de novembro de 2011. Diário Oficial da União, Brasília, 14 de nov. de 2011.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – Secretaria de Gestão. Guia Referencial para Medição de Desempenho e Manual para Construção de Indicadores (Melhoria da gestão pública por meio da definição de um Guia Referencial para Medição do Desempenho da Gestão, Controle para o Gerenciamento dos Indicadores de Eficiência, Eficácia e de Resultados do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, Produto. Brasília: MP, 2009a. 112 p. Disponível em: <[http://www.gespublica.gov.br/biblioteca/pasta.2010-04-26.8678882873/Guia%20-%20Indicadores%20\(versao%20preliminar%20Dez%2009\).pdf/view](http://www.gespublica.gov.br/biblioteca/pasta.2010-04-26.8678882873/Guia%20-%20Indicadores%20(versao%20preliminar%20Dez%2009).pdf/view)>.

BRASIL. Presidência da República. Instrução Normativa nº 91, de 27 de dezembro de 2017. Diário Oficial da União, Brasília, 28 dez. 2017. Seção 1, p. 110.

BRASIL. Rede Nacional de Governo Digital. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/rede-nacional-de-governo-digital>>

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. Relatório de avaliação 1360686– Instituto Nacional do Seguro Social. Exercício 2020. Ministério da Economia. Brasília, 2024.

GOVERNO FEDERAL. Trajetória da Transformação Digital. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/trajetoria-da-transformacao-digital>>

SEGATTO, Catarina Ianni; ABRUCIO, Fernando Luiz. A gestão por resultados na educação em quatro estados brasileiros. ENAP, 2017.

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo, Santa Fe, vol. 8, n. 1, p. 115-136, ene. /jun. 2021. DOI 10.14409/redoeda.v8i1.103303

VILHENA, Renata; MARTINS, Humberto. Percepções sobre gestão do desempenho no setor público. 2022.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Portaria PRES/INSS nº 1.425, de 17 de março de 2022. Estabelece diretrizes sobre a análise dos requerimentos de compensação previdenciária. Diário Oficial da União, Brasília, 18 mar. 2022. Seção 1, p. 154.