

**UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO**

FERNANDA BELINI PITONDO

**COMPROMETIMENTO DO TÉCNICO DO SEGURO SOCIAL:
CONSTRUINDO UMA TEORIA FUNDAMENTADA**

São Caetano do Sul

2019

FERNANDA BELINI PITONDO

**COMPROMETIMENTO DO TÉCNICO DO SEGURO SOCIAL:
CONSTRUINDO UMA TEORIA FUNDAMENTADA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Municipal de São Caetano do Sul, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Área de concentração: Gestão e Regionalidade

Orientador: Professor Doutor Antonio Carlos Gil

São Caetano do Sul

2019

FICHA CATALOGRÁFICA

PITONDO, Fernanda Belini.

Comprometimento do técnico do seguro social: construindo uma teoria fundamentada/
Fernanda Belini Pitondo – São Caetano do Sul: USCS – Universidade Municipal de São
Caetano do Sul, 2019.

81 p.

Orientador: Prof. Dr. Antonio Carlos Gil

Dissertação (Mestrado) – USCS, Universidade Municipal de São Caetano do Sul,
Programa de Mestrado em Administração, 2019.

1. Comprometimento 2. Previdência Social 3. Teoria Fundamentada. I. Gil, Antonio C. II.
Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Programa de Mestrado em
Administração.

Reitor da Universidade Municipal de São Caetano do Sul

Prof. Dr. Marcos Sidnei Bassi

Pró-reitora de Pós-graduação e Pesquisa

Prof.^a Dra. Maria do Carmo Romeiro

Gestor do Programa de Pós-graduação em Administração

Prof. Dr. Eduardo de Camargo Oliva

Dissertação defendida e apreciada pela Banca Examinadora constituída pelos professores:

Prof. Dr. Antonio Carlos Gil (orientador – Universidade Municipal de São Caetano do Sul)

Prof. Dr. Edson Keyso de Miranda Kubo (Universidade Municipal de São Caetano do Sul)

Prof. Dr. Leonardo Nelmi Trevisan (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que contribuíram para a execução e para a conclusão desta pesquisa. À universidade, aos professores do programa de pós-graduação e aos professores participantes da banca examinadora. Em especial, agradeço ao meu orientador prof. Dr. Antonio Carlos Gil por dividir seu vasto conhecimento, me guiar, estar sempre disponível, e acima de tudo, ser uma pessoa admirável.

Ao meu marido, João Carlos, por sua parceria, não só nessa jornada, mas em todos os momentos. Aos meus pais, José e Cristina, que sempre foram minha base e me ensinaram o valor do conhecimento. As minhas irmãs, Paula e Monise, por serem presentes e me apoiarem sempre.

Agradeço também ao Instituto Nacional do Seguro Social por permitir a aplicação da pesquisa e a todos os servidores que participaram. E finalmente a Deus, por sempre me acompanhar e me abençoar a cada instante.

RESUMO

PITONDO, Fernanda Belini. **Comprometimento do técnico do seguro social: construindo uma teoria fundamentada**. 2019. 81 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Municipal de São Caetano do Sul. São Caetano do Sul, SP, 2019.

Esta pesquisa tem como objeto o comprometimento de ocupantes de cargos de Técnico do Seguro Social, principal agente operacional das atividades relacionadas à Previdência Social. Considerando as peculiaridades do setor público, especialmente no que se refere a retenção de seus quadros, e a relevância do comprometimento organizacional com vistas a garantir eficácia nos serviços oferecidos à população, faz-se necessário realizar mais pesquisas sobre o comprometimento de seus agentes. Assim, o objetivo da presente pesquisa é construir uma teoria acerca do comprometimento do Técnico do Seguro Social. Para atingir tal objetivo, a metodologia adotada foi a Teoria Fundamentada nos Dados (*Grounded Theory*) que é construída pela via indutiva, ou seja, com fundamento nos dados obtidos diretamente dos sujeitos. Foram realizadas 10 entrevistas em profundidade sem roteiro prévio totalizando 278 minutos de gravação. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Municipal de São Caetano do Sul. Na análise dos dados foi utilizado o software Atlas/ti. Na primeira etapa, foram destacadas 553 citações e gerados 241 códigos iniciais. Após reorganização e agrupamento dos conceitos, as categorias conceituais foram reduzidas a 27. Na etapa final de análise, restaram sete categorias, dentre elas a central, que culminaram na construção da seguinte teoria substantiva acerca do comprometimento do técnico do seguro social: a manutenção dos fatores extrínsecos e a interação com o público não motivam, mas impedem a insatisfação e conseqüentemente o abandono do cargo. Já os fatores intrínsecos, como sentir-se reconhecido, ter um plano de carreira, exercer uma atividade com altos níveis de responsabilidade, autonomia e cumprir um papel social importante os motivam e os influenciam positivamente no comprometimento organizacional, com destaque para a dimensão afetiva, e permanência na carreira.

Palavras-chave: Comprometimento. Previdência Social. Teoria Fundamentada. Fatores intrínsecos.

ABSTRACT

PITONDO, Fernanda Belini. **Commitment of the social security technician: building a grounded theory.** 2019. 81 p. Dissertation (Master of administration) – Municipal University of São Caetano do Sul. São Caetano do Sul, SP, 2019.

This research is about of Social Security Technical, main agent operating works to Social Security. As a peculiarity of the public sector, especially with regard to the retention of its staff, and an approach of organizational commitment with a view to greater efficiency in services provided to the population, it is necessary, conducts more research aimed at the commitment of their agents. Thus, the objective of the present research is to construct a theory about the commitment of the Social Security Technician. The method chosen was the Grounded Theory. There were 10 interview in depth without script totalizing 278 minutes of recording. The study was approved by the Research Ethics Committee of the Municipal University of São Caetano do Sul. The Atlas / ti software was used for the data analysis, and 553 citations and 241 initial codes were used in the first phase. After reorganization and grouping of concepts, as conceptual categories were opposed to 27. In the final phase of the restrictive analysis of seven categories, among them a central one, which are based on theory of the compromise of Social Security Technical: maintenance of the extrinsic factors and interaction with the public do not motivate, but they prevent a dissatisfaction and consequently the abandonment of the position. The intrinsic factors, such as feeling recognized, having a career plan, doing an activity with high levels of responsibility, acting and fulfilling an important social role and positively motivate the levels of organizational commitment, with emphasis on an effective dimension, and permanence in the career.

Keywords: Commitment. Social Security. Grounded Theory. Intrinsic factors.

Lista de Figuras

Figura 1 - <i>Continuum</i> de Autodeterminação.....	30
Figura 2 - Denominações dos Vínculos Comprometimento, Entrincheiramento e Consentimento Organizacionais.....	31
Figura 3 - Ingresso, progressão e promoção.....	35
Figura 4 - Estigma do funcionalismo público e seus componentes.....	51
Figura 5 - Buscando melhorias dos serviços prestados e imagem do Instituto e seus componentes.....	54
Figura 6 - Lidando com mudanças e atualizações constantes e seus componentes.....	57
Figura 7 - Migrando para o INSS Digital e seus componentes.....	60
Figura 8 - Constatando a importância dos fatores extrínsecos e seus componentes.....	64
Figura 9 - Interagindo com o público e seus componentes.....	67
Figura 10 - Diagrama da Teoria Substantiva Constatando a relevância dos fatores intrínsecos no comprometimento do técnico do seguro social e seus componentes.....	69

Lista de Quadros

Quadro 1 – Remuneração do cargo de Técnico do Seguro Social para 30 horas semanais – Posição em 08/2016.....	39
Quadro 2 – Remuneração do cargo de Técnico do Seguro Social para 40 horas semanais – Posição em 08/2016.....	40

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	21
2 REVISÃO DA LITERATURA	24
2.1 Comprometimento Organizacional.....	24
2.2 Motivação: fator correlato ao comprometimento	27
2.3 Carreiras Públicas do Poder Executivo Federal.....	31
2.3.1 Contexto histórico	32
2.3.2 Regras atuais.....	34
2.4 A Carreira de Técnico do Seguro Social	36
2.4.1 Ingresso, Remuneração e Desenvolvimento	37
2.4.2 INSS Digital: Implantação de um novo modelo de atendimento	40
3 MÉTODO.....	42
3.1 Seleção da Amostra	43
3.2 Coleta de dados	43
3.3 Análise dos dados.....	44
3.3.1 Codificação aberta.....	45
3.3.2 Codificação axial.....	45
3.3.3 Codificação Seletiva	46
3.4 Emergência da teoria	46
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO TEÓRICA.....	48
4.1 Estigma do funcionalismo público	48
4.2 Buscando melhorias dos serviços prestados e imagem do Instituto.....	51
4.3 Lidando com mudanças e atualizações constantes	54
4.4 Migrando para o INSS Digital.....	57
4.5 Constatando a importância dos fatores extrínsecos	61
4.6 Interagindo com o público	64

5 CONCLUSÃO.....	68
Referências	74
Apêndice A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	80

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem como objeto o comprometimento de ocupantes de cargos de Técnico do Seguro Social. Trata-se, portanto, de estudo referente ao principal agente operacional das atividades relacionadas à Previdência Social, área que vem se destacando como uma das mais críticas da Administração Pública contemporânea.

O crescente rombo nas contas públicas da União, verificados desde 1995 até os dias atuais, atingindo déficit de R\$ 151,9 bilhões em 2016, R\$ 183,9 bilhões em 2017 e R\$ 195 bilhões em 2018 (LIMA et al, 2012; FERREIRA, 2018; BRASIL, 2019), indicam a necessidade de amplas reformas no sistema de concessão de benefícios aos segurados da Previdência Social. É indiscutível que estas reformas, embora urgentes e necessárias, irão impactar profundamente a situação da atual e das futuras gerações de trabalhadores. Menores benefícios, idade elevada e maior tempo de contribuição à Previdência constituem a face mais visível dessa situação. Assim, requerem-se da Administração Pública amplos esforços, não apenas no sentido de garantir os meios de pagamento aos segurados, mas também a competência dos servidores públicos incumbidos das tarefas referentes à concessão dos benefícios previdenciários.

Nesse contexto, o Técnico do Seguro Social torna-se um importante agente desse processo, já que lhe cabe atender e orientar os postulantes, analisar os processos e tomar as decisões cabíveis de acordo com a legislação. Embora suas atividades possam ser vistas como essencialmente burocráticas, abrangem relevante dimensão humana, já que exige intenso contato com pessoas que, muitas vezes, não obtêm sucesso em suas solicitações, seja por não atingirem os requisitos legais ou pela ausência de documentação, gerando descontentamento e frustração. A aposentadoria, especialmente, corresponde, pelo menos no imaginário das pessoas, a uma mudança significativa em suas vidas ou até mesmo a possibilidade de uma “nova vida” do ponto de vista profissional e pessoal.

Além das aposentadorias, são requeridos nas Agências da Previdência Social benefícios como: pensão por morte, auxílio-acidente, auxílio-doença e salário-maternidade. Por trás de cada requerimento, há a perda de um ente querido, um problema de saúde ou um novo integrante do grupo familiar, vinculada à questão financeira, o que exige sensibilidade e flexibilidade em cada atendimento. Outra

importante competência para desempenho dessas atividades é a habilidade de comunicação, já que o Técnico deve transmitir, com clareza e precisão, informações e orientações por vezes complexas, adaptando-as aos diferentes públicos e linguagens.

A sociedade atual e o ambiente organizacional competitivo em que se situa, exigem colaboradores cada vez mais comprometidos, que executem mais que suas funções formais, e encontrem soluções rápidas, criativas e inovadoras (REGO, 2003). No entanto, diferentemente das organizações do setor privado, que embora também desempenhem funções de natureza social, têm seus objetivos determinados basicamente pelos interesses de seus proprietários, as organizações do setor público, estão subordinadas ao coletivo, já que lhes cabe essencialmente oferecer serviços de qualidade à população. Considerando que a gestão do setor público caracteriza-se por elevados níveis de burocratização, escassez de recursos e pela estabilidade de emprego, o comprometimento de seus agentes torna-se tarefa bastante complexa, embora essencial para a garantia de razoável nível de desempenho e alcance das metas institucionais (BOTELHO, PAIVA, 2011; PINHO, OLIVEIRA, 2017).

Considerando, pois, as peculiaridades do setor público – sobretudo no que se refere às formas de suprimento e de retenção de seus quadros – e a relevância do comprometimento organizacional com vistas a garantir maior eficácia e maior qualidade nos serviços oferecidos à população, faz-se necessário realizar mais pesquisas voltadas ao comprometimento de seus agentes (DURÃO, 2015; PASCHOAL, FLORES, 2016; PINHO, OLIVEIRA, 2017).

Há que se reconhecer que o comprometimento organizacional constitui tópico bastante abordado em pesquisas sociais no Brasil. Por já terem sido desenvolvidos instrumentos padronizados de coleta de dados, essas pesquisas tenham se caracterizado pela abordagem predominantemente quantitativa. De acordo com Balsan et al. (2016), dentre os 137 artigos com pesquisa de campo publicados, acerca do tema vínculos organizacionais, incluindo comprometimento organizacional, nos eventos e periódicos da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), de 1997 a 2013, 104 foram conduzidos segundo uma perspectiva quantitativa, 12 utilizaram métodos mistos e apenas 21 estudos utilizaram uma abordagem qualitativa. Constata-se também que a maioria

das pesquisas definidas como qualitativas foi delineada como estudos de caso e que foram conduzidas predominantemente em organizações do setor privado.

Por essa razão, é proposta a realização dessa pesquisa sob o enfoque interpretativista, ou seja, buscando compreender o fenômeno do comprometimento a partir da interpretação dos próprios agentes.

Tendo em vista, ainda, que se trata do estudo referente a uma carreira específica de um órgão público com atuação em todo o território nacional e que atende a considerável contingente populacional, propõe-se que a pesquisa conduza à construção de uma teoria substantiva, que visa compreender um fenômeno dentro de um contexto social específico. Trata-se, portanto, de pesquisa delineada como teoria fundamentada (*grounded theory*), que é construída de forma indutiva, com dados obtidos diretamente dos sujeitos.

Assim, para orientar a realização da presente pesquisa elaborou-se a seguinte declaração de objetivo:

O objetivo desta teoria fundamentada é construir uma teoria acerca do comprometimento do Técnico do Seguro Social com o trabalho que executa, com a carreira e com a organização a qual pertence.

Com vistas a obtenção dos dados requeridos dos sujeitos da pesquisa, foram estabelecidas as questões de pesquisa:

- Quais as facilidades e as dificuldades percebidas no exercício de sua atividade?
- Que significado atribui ao seu trabalho?
- Como se sente comprometido com o trabalho, com a carreira e com a organização?
- Com novas políticas, quais as perspectivas de mudanças na carreira e no Estado?
- Qual a visão sobre a tecnologia e o modelo digital?

2 REVISÃO DA LITERATURA

A presente revisão da literatura tem como objetivos esclarecer o conceito de comprometimento organizacional e compreender a dinâmica da carreira pública do poder executivo federal, especificamente do Técnico do Seguro Social. Cabe ressaltar que, tendo em vista o delineamento de pesquisa adotado (*grounded theory*), a revisão da literatura não foi elaborada com o propósito de fornecer sustentação aos dados nem de construir hipóteses.

2.1 Comprometimento Organizacional

Com objetivo de compreender o vínculo entre indivíduo e organização, iniciou-se, no final da década de 1970, um movimento de pesquisa destinado à compreensão dos fenômenos relacionados ao comprometimento organizacional, que se desenvolveu consideravelmente a partir da década de 1980 (PAIVA, DUTRA, LUZ, 2015).

Embora o comprometimento organizacional, seja o tema mais estudado, nacionalmente e no âmbito dos estudos organizacionais (BALSAN et al., 2016), constata-se a existência de diferentes definições para esse termo. Nota-se, porém, nos estudos correspondentes à convergência de significados como “identificação, apego, envolvimento, esforço, desejo de permanecer e orgulho por permanecer” (BOTELHO; PAIVA, 2011).

Porter e Smith (1970) definem comprometimento como uma força pela qual o indivíduo se envolve com a organização, sendo caracterizada pela disposição de realizar um esforço em nome da organização, aceitação de seus objetivos e valores e o desejo de manter-se na equipe.

Os trabalhos desenvolvidos por Mowday, Steer e Porter (1979) apresentam um modelo unidimensional com enfoque atitudinal, no qual o indivíduo se identifica com a organização e seus objetivos, e buscando engajamento para facilitar o cumprimento das metas. O comprometimento, assim entendido, não representa uma lealdade passiva, mas sim uma relação ativa com a organização, na qual o indivíduo age em prol de seu bem-estar. Esse estudo resultou na elaboração de um instrumento para mensuração do construto, o *Organizational Commitment Questionnaire* (OCQ), constituído por afirmações em uma escala de sete pontos,

que foi validado no Brasil por Borges-Andrade, Afanasieff e Silva (1989) e tem sido muito utilizado em pesquisas acerca do comprometimento.

Contrapondo ao modelo unidimensional, Meyer e Allen (1991) argumentam que o comprometimento não é somente uma atitude ou um comportamento, mas também um estado psicológico que caracteriza a relação funcionário/organização, e propõem um modelo tridimensional composto por: a) comprometimento afetivo; b) comprometimento de continuidade e c) comprometimento normativo.

A dimensão afetiva relaciona-se com a identificação, o envolvimento e o apego emocional do indivíduo em relação à organização, despertando o desejo de permanência. A continuidade relaciona-se à percepção dos custos associados ao desligamento da organização, de maneira que o indivíduo sinta a necessidade de permanecer. E por fim, a dimensão normativa, refere-se à necessidade que o indivíduo sente de permanecer na organização (MEYER; ALLEN, 1991). As dimensões propostas não são excludentes, já que o indivíduo pode possuir os três componentes simultaneamente em diferentes graus, de forma que interajam e influenciem o seu comportamento. O modelo proposto por Meyer e Allen (1991) ainda é dominante na literatura acerca do comprometimento. A partir deste modelo, criou-se um consenso quanto à multidimensionalidade do construto, demonstrando maior complexidade na relação indivíduo-organização (MEDEIROS, 2003; CARVALHO, 2015).

Além de suas dimensões, a literatura existente busca identificar e compreender os fatores antecedentes e consequentes ao comprometimento, ou seja, como se desenvolve e como pode moldar atitudes e comportamentos (MOWDAY, PORTER, STEERS, 1982; MATHIEU, ZAJAC, 1990; BASTOS, 1993, MEDEIROS, 2003).

Para Mowday, Porter e Steers (1982), os fatores que antecedem o comprometimento organizacional podem ser divididos em quatro grupos: características pessoais, características da organização, características do trabalho e experiências profissionais.

Dentre as características pessoais, estão as demográficas, como idade, sexo, estado civil, nível de escolaridade, tempo na organização e remuneração, e os valores, necessidades e desejos do indivíduo, como realização, satisfação, reconhecimento, estabilidade e ética. Quanto às características da organização cita-

se o porte, processo de tomada de decisão e a liderança. Já dentre as características do trabalho estão o escopo das atividades, se inovador ou desafiador, se há sobrecarga, as habilidades e as competências necessárias, bem como a autonomia.

Em meta-análise realizada por Mathieu e Zajac (1990), foram identificados como antecedentes significativos ao comprometimento a percepção de competência pessoal, a idade e a ética, dentre as características pessoais, o caráter inovador da atividade, a comunicação do líder e a ausência de sobrecarga de trabalho, dentre as características do trabalho.

Em pesquisas mais recentes (BEUKES, BOTHA, 2013; JUNG, YOON, 2016) constatou-se que o significado atribuído pelo indivíduo ao seu trabalho influencia positivamente o seu engajamento, e conseqüentemente o seu nível de comprometimento organizacional, podendo, portanto, ser considerado um fator antecedente.

Como conseqüentes ao comprometimento, Bastos (1993) e Rego (2003) identificam dois principais comportamentos: a permanência ou o abandono do emprego e o desempenho. Assim, quanto maior o nível de comprometimento, menor a rotatividade e melhor o desempenho, com uma organização mais eficiente. O estudo empírico realizado por Thamrin (2012) com 105 funcionários de uma organização, também demonstrou a relação positiva entre comprometimento organizacional e desempenho.

Pesquisas no setor público apresentaram resultados convergentes quanto à predominância do comprometimento afetivo nas instituições (ROMAN et al., 2012; SU, BAIRD, BLAIR, 2013; CANTARELLI et al., 2014; CARVALHO, 2015; FARIAS, GUEIROS, 2015). Roman et al. (2012) investigou servidores da Prefeitura Municipal de Pitanga (PR) e os resultados demonstraram um nível satisfatório de comprometimento, com destaque para a dimensão afetiva, que atingiu uma média de 3,83 numa escala de 5 pontos. Além disso, os pesquisados se mostraram satisfeitos com suas funções e interessados nos assuntos da organização.

Su, Baird e Blair (2013) pesquisaram gerentes de instituições públicas na Austrália e os resultados demonstraram níveis relativamente altos de comprometimento em relação ao apego e ao envolvimento com a organização, ou seja, dimensão afetiva. Já Cantarelli et al. (2014) realizaram um estudo em uma instituição de ensino superior pública e constataram maior comprometimento afetivo

com a organização. Quanto aos valores individuais relacionados à carreira destacaram-se vontade de servir, dedicação a uma causa ou estilo de vida e estabilidade/segurança em consonância com características existentes na carreira pública.

Carvalho (2015) pesquisou servidores de uma unidade do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) em Minas Gerais, mesma instituição objeto desse estudo, e constatou predominância das dimensões de continuidade e afetiva. Por fim, Farias e Gueiros (2015) realizaram um estudo em uma instituição federal de ensino superior, e demonstraram um nível médio de comprometimento, predominando a base afetiva, caracterizada por um apego emocional com a organização. Constataram que, para o grupo pesquisado, o grau de escolaridade, o tempo de trabalho e o exercício de função gratificada foram variáveis que influenciaram o comprometimento. Os servidores com menor tempo de trabalho na instituição, mais jovens e com maior grau de escolaridade mostraram-se mais comprometidos. Observa-se que nos cinco estudos descritos, quatro utilizaram método quantitativo e um o método misto.

2.2 Motivação: fator correlato ao comprometimento

A motivação pode ser considerada um construto correlato ao comprometimento já que também é mensurada considerando sua natureza afetiva, com itens semelhantes integrando suas escalas (BASTOS, 1993).

Considerando a existência de correntes, como a psicanalítica, a humanista, a comportamentalista e a cognitiva, não há uma definição única para o conceito de motivação, Robbins (2002) define como um processo pelo qual o indivíduo direciona seus esforços com intensidade e persistência distinta a fim de alcançar determinadas metas. As razões pelas quais buscam atingir tais metas podem se manifestar de maneira extrínseca ou intrínseca.

A motivação extrínseca está vinculada à existência de incentivos, recompensas e estímulos externos, enquanto a intrínseca vincula-se à satisfação proporcionada pelo envolvimento em determinada atividade, relacionando-se ao modo afetivo, especialmente emocional (PROCÓPIO, 2011).

Dentre as teorias motivacionais intrínsecas aponta-se a elaborada por Maslow. De acordo com Maslow (1954), o homem possui desejos e raramente atinge um estado de completa satisfação. Portanto, quando um desejo é atingido, outro toma seu lugar. Assim, enfatiza que o estudo da motivação deve ser em parte o estudo das necessidades humanas. Tais necessidades podem ser classificadas de maneira crescente, sendo:

- a) fisiológicas: processos como respiração, digestão e sono que estão diretamente ligadas à sobrevivência;
- b) segurança: relacionada à estabilidade e ao controle de mudanças no ambiente;
- c) pertencimento e amor: relacionada à troca de afeto com outros indivíduos;
- d) estima: relacionada à imagem que o indivíduo tem de si e ao desejo de obter estima do outro, incluindo prestígio, *status* e reconhecimento;
- e) auto-realização;
- f) desejo de saber e de entender: sistematizar, organizar e estabelecer relações e significados e obter um sistema de valores;
- g) necessidades estéticas: relacionadas à ordem, à simetria, à beleza.

Assim, quando se atinge uma necessidade de menor grau, busca-se passar para outro patamar, até alcançar a necessidade de mais elevado grau (MASLOW, 1954). No entanto, a teoria é dinâmica já que as necessidades do indivíduo se alternam ao longo de sua vida (SAMPAIO, 2009).

Além de Maslow, cita-se a Teoria dos dois fatores elaborada por Frederick Herzberg. O seu estudo tem enfoque no ambiente profissional e identifica a existência de fatores higiênicos e motivacionais. Segundo Herzberg (1959), os higiênicos estão relacionados a fatores externos ao indivíduo e ligados ao ambiente como segurança, condições de trabalho, remuneração, relacionamentos interpessoais e liderança. Os fatores higiênicos não geram motivação. A existência deles apenas impede a insatisfação. Já os motivacionais são intrínsecos ao indivíduo como reconhecimento, realização, crescimento, responsabilidade e o conteúdo do trabalho em si. Contudo, consideram-se os componentes intrínsecos essenciais à motivação (OLIVEIRA, 2016; CRUZ, QUEIROZ, LIMA, 2014).

Outra teoria motivacional de destaque é a da Autodeterminação desenvolvida por Richard Ryan e Edward Deci (2000), que acredita que o indivíduo tem uma

tendência natural a buscar tarefas intrinsecamente significativas ao invés de ações forçadas, ou seja, são motivados por fontes internas e não por recompensas externas. A motivação por fontes internas ou intrínsecas é aquela em que se executa uma ação pela tarefa em si, por achá-la interessante e gratificante, enquanto a motivação externa ou extrínseca é aquela em que se esperam resultados provenientes da execução da ação, por exemplo, recompensas financeiras.

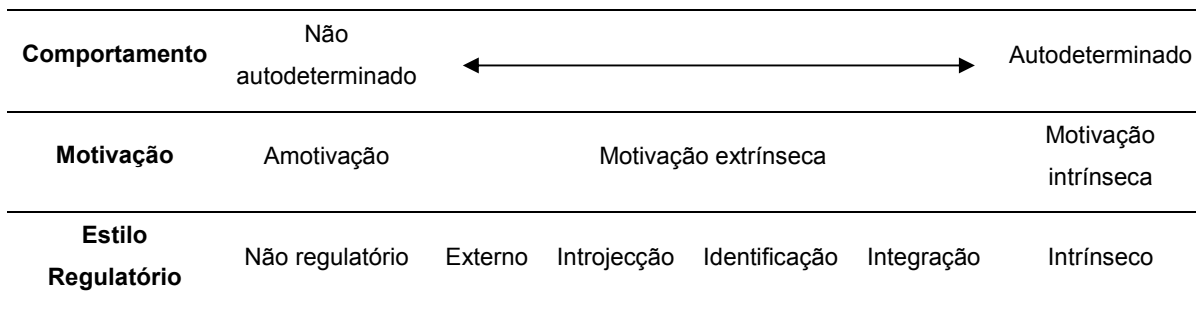
Ryan e Deci (2000) propõem que, ao satisfazer as necessidades, o indivíduo atinge níveis mais elevados de desempenho, saúde e bem-estar, diferentemente daqueles que não têm as suas necessidades satisfeitas. Tais necessidades são classificadas como necessidade de relacionamento, de competência e de autonomia. A necessidade de relacionamento inclui estabelecer uma conexão e respeito mútuo com os demais, de forma a promover a aceitação e a sensação de apoio social. A necessidade de competência relaciona-se a percepção de eficácia, sucesso e controle diante de situações que antes eram consideradas desafiadoras. Já a necessidade de autonomia relaciona-se à liberdade pessoal, quando o indivíduo é responsável por seu comportamento e pela escolha de suas próprias ações. Tais necessidades não são hierarquizadas e podem variar ao longo da vida sendo influenciadas por diversos fatores, inclusive culturais.

A teoria da Autodeterminação também estabelece uma classificação dos tipos de motivação em um *continuum* que varia entre amotivação até a motivação intrínseca. A amotivação refere-se ao estado em que o indivíduo não satisfaz nenhuma necessidade e, portanto, não há disposição para agir resultando em comportamentos desorganizados e passivos.

Dentre as motivações extrínsecas estão: a motivação regulada externamente que visa satisfazer uma demanda ou obter uma recompensa externa; a motivação com regulação introjetada, que, apesar do caráter interno, tem controle externo já que as ações são executadas por decorrência de autoestima ou de culpa; a motivação com regulação identificada, na qual o indivíduo se identifica com a tarefa executada e a motivação com regulação integrada, na qual integram-se fatores externos de forma a se tornarem parte do seu ego, de acordo com outros valores pessoais.

Já motivação intrínseca se relaciona a valores integrados e a internalizados em consonância com os valores da pessoa. Essa ação em si resulta em satisfação (RYAN; DECI, 2000).

Figura 1 – *Continuum* de Autodeterminação



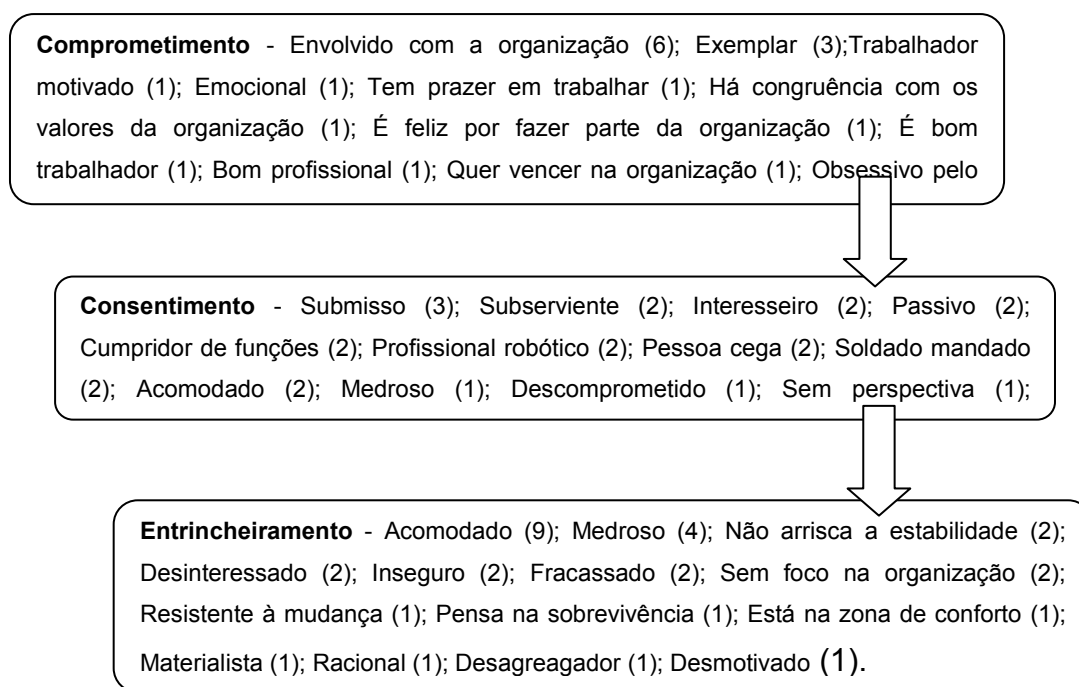
Fonte: Adaptação Ryan e Deci (2000, p.72).

Estudos mais recentes buscam relacionar comprometimento e motivação. Eles apontam a influência da motivação nos níveis de comprometimento organizacional (GROHMANN et. al, 2013; PINHO, BASTOS, ROWE, 2015; ZONATTO et. al, 2018).

Grohmann et. al (2013) realizaram um estudo quantitativo com 313 funcionários de um hospital público buscando compreender como a motivação interfere no comportamento organizacional. Os dados obtidos demonstraram que existe uma relação moderada entre a motivação, o comprometimento e a satisfação no trabalho.

Pinho, Bastos e Rowe (2015) investigam por meio de pesquisa qualitativa três vínculos entre organização e indivíduo, são eles: o comprometimento, o entrincheiramento e o consentimento organizacional. Os resultados obtidos demonstram que o conceito de comprometimento para os entrevistados relaciona-se ao envolvimento e a motivação, já o entrincheiramento relaciona-se ao medo da mudança e a possibilidade de perder a estabilidade adquirida, culminando em uma relação de dependência e acomodação.

Figura 2 - Denominações dos Vínculos Comprometimento, Entrincheiramento e Consentimento Organizacionais



Fonte: Adaptação Pinho, Bastos e Rowe (2015, p.299).

Zonatto et. al (2018) realizaram um estudo quantitativo com 96 funcionários da área administrativa de uma indústria. Os resultados obtidos revelaram que os trabalhadores motivados, seja por fatores intrínsecos ou extrínsecos, estavam comprometidos de maneira afetiva com a organização.

2.3 Carreiras Públicas do Poder Executivo Federal

O termo carreira pode ser definido como um “padrão de experiências relacionadas ao trabalho” ao longo da vida do indivíduo e seu sucesso não pode ser mensurado apenas objetivamente, por meio de promoções e de ganhos financeiros, mas também subjetivamente, por meio de satisfação (DECENZO; ROBBINS, 2005).

Nos estudos relacionados à carreira pode-se definir duas perspectivas: a individual e a organizacional. Na perspectiva de carreira individual, consideram-se os objetivos pessoais, abordando questões internas e externas à organização, inclusive questões de estilo de vida. Já na perspectiva organizacional, busca-se desenvolver habilidades profissionais, gerenciais e técnicas que vão ao encontro às necessidades da empresa (DECENZO; ROBBINS, 2005).

Além das diferentes perspectivas de carreira, alterações no cenário político, econômico e social também promovem a evolução das relações entre organização e indivíduo. No entanto, essa evolução acontece de maneira mais lenta no setor público, que no Brasil ainda “é alicerçado por um alto grau de regulamentação e mecanismos burocráticos” (SILVA; BALASSIANO, 2014, p. 3). A seguir, trataremos de especificidades relacionadas à carreira pública do poder executivo federal.

2.3.1 Contexto histórico

No início da década de 1930, no governo de Getúlio Vargas, o Brasil passou por muitas transformações. Tornou-se mais industrial, criaram-se empresas estatais e intensificaram-se os esforços em prol de um maior desenvolvimento econômico. Por consequência, verificou-se a necessidade de reestruturação do funcionalismo e de modernização do Estado, resultando no primeiro processo de reforma da administração pública brasileira. Adotou-se o modelo burocrático weberiano, inserindo o princípio do concurso público, por meio da Constituição de 1934, as organizações de carreiras e a estabilidade (CAVALCANTE; CARVALHO, 2017; MOREIRA, 2015).

Em 1936, foi publicada Lei nº 284, ainda importante para compreensão da estrutura atual, que determinava princípios gerais de formação de carreiras para servidores públicos federais e criava o Conselho Federal de Serviço Público Civil, responsável pela gestão de carreiras e pela realização de concursos. Em 1939, foi publicado o primeiro Estatuto dos Servidores Públicos, Decreto – Lei nº 1.713/1939 (MOREIRA, 2015). Apesar de mudanças importantes para o funcionalismo, a reforma não atingiu os objetivos propostos (CAVALCANTE; CARVALHO, 2017).

Nos anos seguintes, não foram verificadas mudanças significativas na burocracia federal. Somente em 1967, no período de Regime Militar, o Ministro Roberto Campos comandou a reforma do Decreto-Lei nº 200, então denominada desenvolvimentista, que pode ser considerada a segunda reforma administrativa do país (CAVALCANTE; CARVALHO, 2017; BRESSER-PEREIRA, 2007). Formulada e implementada pela Comissão Especial de Estudos da Reforma Administrativa (COMESTRA), a reforma, que tinha como objetivo a descentralização, distinguiu administração direta e indireta e criou fundações que eram regidas pelas mesmas leis que a iniciativa privada (BRESSER-PEREIRA, 2007).

Em 1986, com a redemocratização do País, são criadas as escolas do governo, como a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e o Centro de Desenvolvimento da Administração Pública (CEDAM), demonstrando preocupação com formação e com a capacitação de pessoal (CAVALCANTE; CARVALHO, 2017). A Constituição de 1988 extinguiu a possibilidade de ascensão funcional via seleção ou concurso interno, previsto em legislações anteriores, passando a ser exigido concurso público com ampla concorrência para ingresso em qualquer cargo efetivo, não permitindo que o agente migre para outro cargo ou outra carreira (SILVA; BALASSIANO, 2014; MOREIRA, LÚCIO, 2012).

Nos anos 1990, a estabilidade monetária e econômica trouxe novas discussões sobre a eficiência do setor público. Nesse cenário, em 1995, durante o governo de Fernando Henrique Cardoso foi proposta, por meio do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (MARE), nova reforma administrativa. O MARE objetivava transição de um modelo de administração pública burocrática para um modelo gerencial. Dentre os princípios do modelo gerencial, estão o incentivo aos processos de inovação e de criatividade, a descentralização administrativa e a orientação para resultados, tornando a administração pública mais flexível e eficiente, em detrimento à rigidez, centralização e hierarquização do modelo burocrático (RIBEIRO; MANCEBO, 2013).

Apesar dos esforços empregados, a reforma gerencial brasileira não transformou o funcionamento do Estado, mas ocorreram importantes evoluções nas últimas décadas como reposição do quadro funcional, especialmente após 2003, criação de novas carreiras em cargos na área social, de regulação e de infraestrutura, sofisticação e ampliação dos sistemas de avaliação de desempenho dos servidores, além de maior nível de escolaridade no âmbito federal e desenvolvimento contínuo de competências mediante fortalecimento de escolas do governo. Diante de todo o contexto, verifica-se que o serviço público atual é resultante de diversas transformações e não de um único momento histórico ou de uma única decisão de governo (CAVALCANTE; CARVALHO, 2017).

2.3.2 Regras atuais

Em geral, as carreiras do poder executivo federal são regulamentadas pela Lei nº 8.112 e suas alterações (BRASIL, 1990, *on-line*), no entanto, cada carreira tem legislações específicas que tratam de suas singularidades. Neste item, abordaremos os aspectos comuns à maioria das carreiras.

De acordo com princípios constitucionais, o ingresso em cargo efetivo ocorre exclusivamente por meio de concurso público, obedecida classificação e validade, sem mobilidade posterior entre cargos e carreiras, salvo com realização de novo concurso. A escolaridade exigida pode variar de ensino fundamental, para cargos de nível auxiliar, ensino médio, para cargos de nível intermediário e graduação, para cargos de nível superior ou pós-graduação para carreiras específicas. Poucas carreiras exigem experiência profissional prévia (MOREIRA, 2015).

Ao ingressar, o servidor fica em estágio probatório por período de trinta e seis meses, para avaliação de desempenho quanto à assiduidade, disciplina, iniciativa, produtividade e responsabilidade. Somente após aprovação no estágio probatório é que o servidor se torna estável. Uma vez adquirida estabilidade, o servidor só poderá ser exonerado por meio de sentença judicial transitada em julgado ou de processo administrativo disciplinar (PAD), no qual haja ampla defesa (BRASIL, 1990, *on-line*).

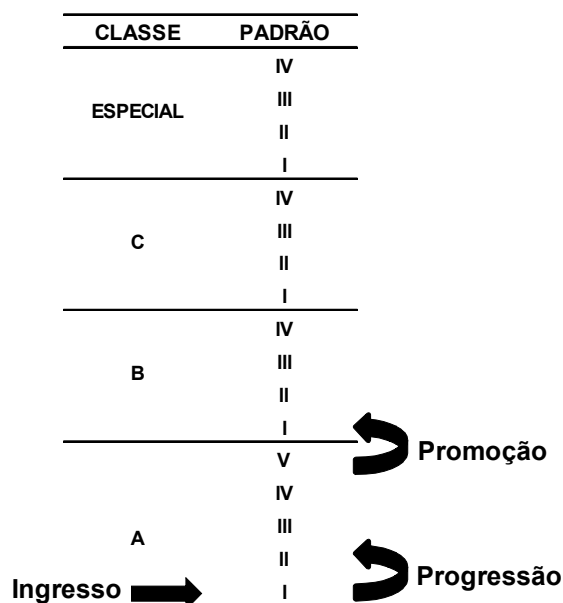
Apesar de cada carreira possuir legislação específica, é possível identificar como estrutura remuneratória mais recorrente a remuneração múltipla, composta por vencimento básico, gratificação de atividade, adicional por titulação ou qualificação e gratificação de desempenho baseada em resultados. Em categorias abrangidas pela Lei nº 11.890, de 24 de dezembro de 2008, recebe-se em parcela única denominada subsídio (MOREIRA, 2015). Sob o ponto de vista da aposentadoria, as gratificações não são incorporadas em sua totalidade.

Cavalcante e Carvalho (2017) consideram a política salarial um fator determinante para compreender a profissionalização da burocracia, pois há relação direta com a valorização do servidor e atratividade de bons profissionais no setor público, frente às opções existentes na iniciativa privada. Considerando o elevado número de carreiras no poder executivo federal brasileiro, existe uma hierarquia salarial influenciada pela complexidade das atribuições, competências exigidas, nível de responsabilidade e desempenho.

Em geral, não há no serviço público federal uma estrutura piramidal hierárquica que permita crescimento gradativo por mérito (MOREIRA; LÚCIO, 2012). O desenvolvimento dos servidores ocorre mediante progressão funcional, por meio de alterações de padrões, e promoção, por meio de alterações de classes, com critérios previamente estabelecidos pela carreira. Podemos definir progressão como a passagem do servidor para o padrão imediatamente superior dentro de uma mesma classe, enquanto promoção é a passagem para a próxima classe. Independentemente da qualificação do indivíduo, o ingresso na carreira se dá obrigatoriamente no primeiro patamar e, frequentemente, a progressão não é vinculada ao aumento de responsabilidades ou de complexidade das atividades (MOREIRA, 2015).

Os requisitos para progressão ou para promoção são o tempo de trabalho, que varia de doze a dezoito meses em cada padrão, resultados positivos em avaliação de desempenho e capacitações ou conclusões de curso, quando exigido. Não há um único parâmetro no número de classes e padrões, encontra-se com maior frequência um total de 20 padrões, com doze meses para transição, o que significa atingir o auge da carreira em aproximadamente 20 anos (MOREIRA; LÚCIO, 2012).

Figura 3 – Ingresso, progressão e promoção



Fonte: Moreira (2015, p.6).

2.4 A Carreira de Técnico do Seguro Social

O cargo de Técnico do Seguro Social (TSS) pertence à carreira do seguro social, instituída e regulamentada pela Lei nº 10.855 de 1º de abril de 2004 (BRASIL, 2004, *on-line*). Esses profissionais são servidores do quadro de pessoal do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), autarquia federal vinculada ao Ministério da Economia, e têm como objetivo promover o reconhecimento de direito ao recebimento de benefícios administrados pela previdência (BRASIL, 2011, *on-line*). Os servidores integrantes de carreiras anteriores, desde que vinculados ao INSS em 30 de novembro de 2003, foram enquadrados na carreira do seguro social, de acordo com as respectivas atribuições, requisitos de formação profissional e posição na tabela de correlação constante na Lei nº 10.855/2004.

O sistema previdenciário brasileiro é composto pelo Regime Geral de Previdência Social (RGPS), voltado aos trabalhadores do setor privado, autônomos e aos contribuintes de caráter facultativo, pelo Regime Próprio de Previdência Social (RPPS), que contempla servidores da União, Estado, Municípios e Militares e pelo Regime de Previdência Complementar (FLEURY; ALVES, 2004). O INSS administra o Regime Geral de Previdência, responsável, em 2014, pela cobertura previdenciária de aproximadamente 51 milhões de trabalhadores entre 16 e 59 anos de idade, enquanto o Regime Próprio, no mesmo período, cobria cerca de 6,6 milhões (Brasília, 2015, *on-line*).

O INSS dispõe de uma estrutura de atendimento ao público, na qual se encontram as Agências da Previdência Social (APS), locais onde atuam os técnicos do seguro social. Em 2015, foram realizados cerca de 38 milhões de atendimentos em todo o Brasil, aproximadamente 8,6 milhões (22%) só no estado de São Paulo. (Brasília, 2015, *on-line*).

As Agências da Previdência Social executam atividades relacionadas ao reconhecimento inicial de direitos dos seguintes benefícios: aposentadorias por tempo de contribuição, especial, idade, invalidez e do portador de deficiência, salário maternidade, pensão por morte, auxílio-reclusão, auxílio-doença, auxílio-acidente, benefício assistencial ao idoso e ao portador de deficiência e a certidão de tempo de contribuição.

Além do reconhecimento inicial, ainda há serviços relacionados a recurso e a revisão de direitos, serviços oferecidos ao contribuinte individual e facultativo como

inscrição, códigos e valores de contribuição, regularizações de Guia da Previdência Social (GPS) e informações gerais prestadas à população. Para o cidadão que já é beneficiário, são prestados serviços de manutenção, como atualização de cadastro, alteração de dados bancários, cadastro de procurador ou representante legal, além de transferência de benefício. Todos os serviços e informações fornecidas são previstas e regulamentadas de acordo com a Instrução Normativa INSS/PRES nº 77 de 21 de janeiro de 2015 (BRASIL, 2015, *on-line*).

As principais atribuições do cargo de Técnico do Seguro Social, conforme disposto no Decreto nº 8.653 (BRASIL, 2016, *on-line*), são:

- Atender ao público;
- Executar atividades inerentes ao reconhecimento de direitos sob responsabilidade do INSS;
- Executar atividades de orientação, informação e conscientização previdenciária, instrução, tramitação e movimentação de processos, procedimentos e documentos;
- Gerenciar dados e informações e atualizar sistemas;
- Avaliar procedimentos administrativos;
- Participar do planejamento estratégico institucional, comissões e grupos de trabalho de sua unidade.

2.4.1 Ingresso, Remuneração e Desenvolvimento

O ingresso na carreira do seguro social se dá por concurso público. Para os técnicos, cargo de nível intermediário, é exigido ensino médio completo sem necessidade de experiência pregressa (BRASIL, 2004, *on-line*). O cargo tem caráter efetivo, é vinculado ao Regime Próprio de Previdência, e quando adquirida estabilidade, só ocorrerá perda do cargo mediante processo administrativo ou sentença judicial transitada em julgado (BRASIL, 1990, *on-line*).

Desde junho de 2009, a remuneração dos integrantes da carreira do seguro social é composta por vencimento básico (VB), gratificação de atividade executiva (GAE) e gratificação de desempenho de atividade do seguro social (GDASS), em função de desempenho institucional e individual (BRASIL, 2009, *on-line*). A GDASS é calculada com base em pontos obtidos, no qual cada ponto equivale a um valor financeiro correspondente ao padrão e classe do servidor. Oitenta pontos são

atribuídos na avaliação de desempenho institucional que mensura o alcance das metas organizacionais, considerando sua missão e objetivos. Vinte pontos são atribuídos em função da avaliação de desempenho individual que foca na contribuição individual para o alcance das metas organizacionais. O limite máximo é de cem pontos e o mínimo de setenta (BRASIL, 2004, *on-line*).

As avaliações de desempenho ocorrem semestralmente, nos meses de abril (relativo ao ciclo de novembro a abril) e outubro (relativo ao ciclo de maio a outubro). As metas institucionais são fixadas por ato normativo, por meio de indicadores que mensurem a qualidade dos serviços relacionados à atividade fim do INSS (BRASIL, 2008, *on-line*). O primeiro ciclo de avaliação referiu-se ao período de maio a outubro de 2009. O indicador utilizado para avaliação institucional em todos os ciclos foi a Idade Média do Acervo (IMAGDASS), em dias, dos processos de reconhecimento inicial pendentes de análise.

Quanto à avaliação de desempenho individual são considerados itens como capacidade de trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, flexibilidade às mudanças, comprometimento com o trabalho, conhecimento e autodesenvolvimento, e é realizada pela chefia imediata do servidor (BRASIL, 2008, *on-line*).

Embora não regulamentada os integrantes da carreira do seguro social sempre cumpriram uma jornada de trabalho de 30 horas semanais, seis horas diárias, no entanto, a partir de 1º de junho de 2009 através da Lei 11.907 (BRASIL, 2009, *on-line*), a jornada foi alterada para 40 horas semanais. O servidor em exercício pode optar, a qualquer tempo, pelo cumprimento de 30 horas com redução proporcional da remuneração.

No período de 1º de junho de 2009 a 28 de fevereiro de 2012, foi cumprida jornada de 40 horas semanais, salvo servidores que fizeram opção pelas 30 horas. Porém, a partir da publicação da Resolução INSS/PRES nº 177 de 15 de fevereiro de 2012, foi regulamentado o Regime Especial de Atendimentos em Turno (REAT) (BRASIL, 2012). O REAT autoriza o cumprimento de 30 horas semanais sem redução da remuneração, desde que cumpridas exigências mínimas. Para que a Agência da Previdência Social possa implantar e manter o REAT, é necessário (BRASIL, 2012):

- Optar entre dois horários de atendimento, de 7h às 17h ou de 8h às 18h, ininterruptos ao público;

- Lotação mínima de dez servidores, excluindo-se os cargos comissionados e funções gratificadas;
- Segurança e infraestrutura;
- Ocupação da função de confiança de Gerente da APS;
- Avaliação semestral com base em indicadores estratégicos, determinados de acordo com Plano de Ação Institucional.

Para efetivação da progressão ou da promoção, é obrigatório cumprir doze meses de efetivo exercício, atingir pontuação mínima de 70% (setenta por cento) do limite na avaliação de desempenho individual e participar de capacitações com carga horária mínima em cada padrão (BRASIL, 2004, *on-line*).

Quadro 1 – Remuneração do cargo de Técnico do Seguro Social para 30 horas semanais – Posição em 08/2016

CLASSE	PADRÃO	VB	GAE	GDASS 100 PTS.	TOTAL
ESPECIAL	IV	784,87	1.255,79	4.440,00	6.480,66
	III	742,51	1.188,02	4.310,00	6.240,53
	II	720,76	1.153,22	4.185,00	6.058,98
	I	699,94	1.119,90	4.062,00	5.881,84
C	IV	696,52	1.114,43	3.843,00	5.653,95
	III	676,77	1.082,83	3.732,00	5.491,60
	II	657,83	1.052,53	3.624,00	5.334,36
	I	639,65	1.023,44	3.518,00	5.181,09
B	IV	622,30	995,68	3.327,00	4.944,98
	III	605,64	969,02	3.231,00	4.805,66
	II	589,77	943,63	3.137,00	4.670,40
	I	574,53	919,25	3.046,00	4.539,78
A	V	559,93	895,89	2.882,00	4.337,82
	IV	545,97	873,55	2.798,00	4.217,52
	III	532,60	852,16	2.717,00	4.101,76
	II	519,81	831,70	2.637,00	3.988,51
	I	507,53	812,05	2.561,00	3.880,58

Ingresso →



Promoção

Progressão

Fonte: Adaptação Moreira (2015, p.67) e Remuneração dos Servidores Públicos Federais Cíveis, Brasília (2016).

Quadro 2 – Remuneração do cargo de Técnico do Seguro Social para 40 horas semanais – Posição em 08/2016

CLASSE	PADRÃO	VB	GAE	GDASS 100 PTS.	TOTAL
ESPECIAL	IV	1.046,45	1.674,32	5.920,00	8.640,77
	III	990,00	1.584,00	5.748,00	8.322,00
	II	961,00	1.537,60	5.579,00	8.077,60
	I	933,24	1.493,18	5.417,00	7.843,42
C	IV	928,68	1.485,89	5.125,00	7.539,57
	III	902,33	1.443,73	4.976,00	7.322,06
	II	877,08	1.403,33	4.831,00	7.111,41
	I	852,83	1.364,53	4.690,00	6.907,36
B	IV	829,71	1.327,54	4.437,00	6.594,25
	III	807,49	1.291,98	4.308,00	6.407,47
	II	786,34	1.258,14	4.183,00	6.227,48
	I	766,01	1.225,62	4.061,00	6.052,63
A	V	746,55	1.194,48	3.842,00	5.783,03
	IV	727,94	1.164,70	3.731,00	5.623,64
	III	710,10	1.136,16	3.622,00	5.468,26
	II	693,07	1.108,91	3.516,00	5.317,98
Ingresso	I	676,68	1.082,69	3.414,00	5.173,37

 **Promoção**
 **Progressão**

Fonte: Adaptação Moreira (2015, p.67) e Remuneração dos Servidores Públicos Federais Cíveis, Brasília (2016).

2.4.2 INSS Digital: Implantação de um novo modelo de atendimento

O INSS Digital é um novo fluxo de atendimento e de trabalho que insere o processo eletrônico e a utilização de canais remotos na Previdência Social visando maior celeridade e otimização da força de trabalho. O projeto piloto teve início em janeiro de 2017, regulamentado pela Portaria INSS/PRES nº 91 (BRASIL, 2017), e após testes, sua expansão foi autorizada a partir de fevereiro de 2018, ocorrendo gradativamente em todo território nacional (BRASIL, 2018).

O processo eletrônico extingue o processo físico, elimina a necessidade de arquivos e facilita a tramitação, além de agilizar a interação com o segurado que pode receber avisos via e-mail ou acompanhar o andamento de seu processo pelos canais remotos.

Dentre os canais remotos disponibilizados estão a central telefônica 135 e o portal de serviços Meu INSS (meu.inss.gov.br) que pode ser acessado diretamente pela internet ou por meio de aplicativo para celular. Outra modalidade de atendimento a distância são os acordos de cooperação técnica que podem ser firmados com organizações da sociedade civil, entidades de representação, empresas e órgãos da administração pública direta e indireta sem que haja

transferência de recursos financeiros, visando maior acessibilidade aos serviços previdenciários (BRASIL, 2014, *on-line*).

No portal Meu INSS é possível acessar extratos previdenciários, relativo a contribuições ou a benefícios, fazer contagem de tempo de contribuição, acessar processos eletrônicos ou solicitar cópia de processos físicos, requerer benefícios como aposentadoria por idade, aposentadoria por tempo de contribuição e salário maternidade, dar entrada em recurso ou revisão de benefícios, marcar ou consultar perícias médicas e agendar serviços presenciais.

Segurados com dificuldade ou impossibilidade de acessar a internet, podem contar com o apoio da central 135 (ligação gratuita com atendimento de segunda a sábado até as 22h) que presta informações, realiza consultas, agenda serviços e dá entrada em aposentadoria por idade e salário-maternidade, benefícios esses requeridos apenas pelos canais remotos.

Todos os serviços solicitados pela central 135 ou pela internet resultam em uma atividade pendente no gerenciador de tarefas (GET), bem como os requeridos presencialmente. Tais tarefas são o início do processo eletrônico e são posteriormente tratadas pelos servidores sem que obrigatoriamente o cidadão tenha que comparecer ao Instituto. Só será solicitado o comparecimento caso haja necessidade de apresentação ou de validação de documentos.

Para os serviços não disponibilizados nos canais remotos, existe o agendamento. Quase todos os atendimentos efetuados nas agências do INSS são agendados. No caso de atendimento presencial mediante agendamento, os documentos do interessado são digitalizados, validados eletronicamente pelo servidor e a tarefa é inserida no gerenciador, seguindo o mesmo fluxo das tarefas geradas remotamente.

Benefícios como aposentadoria por idade e salário maternidade são requeridos apenas remotamente, Se todos os dados necessários para reconhecimento do direito estiverem nos sistemas corporativos, ocorrerá à concessão automática, conforme fluxo contido em memorando próprio. Caso não existam informações suficientes para a concessão, a tarefa ficará pendente e será avaliada posteriormente por um servidor. A ideia é que, futuramente, outros benefícios possam ser concedidos automaticamente (BRASIL, 2018) e o servidor possa trabalhar de casa.

3 MÉTODO

A presente pesquisa objetivou estudar o comprometimento organizacional sob a perspectiva dos atores envolvidos, requerendo, portanto, a adoção de uma abordagem interpretativista em que não se concebe a existência de uma única realidade objetiva, mas de múltiplas realidades decorrentes do encontro subjetivo entre pesquisador e pesquisado. O que se buscou com a adoção dessa perspectiva foi compreender os fenômenos sob a ótica dos próprios sujeitos que os vivenciam, sem que haja uma definição prévia de categorias para orientar a captura dos dados.

Dentre os diversos delineamentos de pesquisa interpretativista, foi adotado o da *Grounded Theory*, Teoria Fundamentada nos Dados, desenvolvida em meados da década de 1960, pelos sociólogos Barney Glaser e Anselm Strauss. A teoria fundamentada, diversamente das grandes teorias, é construída pela via indutiva, ou seja, com fundamento nos dados obtidos diretamente dos sujeitos (GLASER; STRAUSS, 1967). Seu produto final consiste na obtenção de uma teoria de caráter substantivo, já que explica o fenômeno dentro de um contexto específico.

Os fundamentos da *Grounded Theory* encontram-se no Interacionismo Simbólico, perspectiva teórica que estabelece que os seres humanos atuam em relação ao mundo fundamentando-se nos significados que estes lhes oferecem, sendo que estes significados são provocados pela interação entre as pessoas (BLUMER, 1980). Para os interacionistas, os símbolos constituem a base da interação social, já que medeiam os estímulos e as respostas, e seus significados não são inerentes aos objetos, mas dependem do contexto social. Assim, na teoria fundamentada o que se busca é explorar os significados atribuídos pelos informantes (MILLIKEN; SCHREIBER, 2012).

Desde seus enunciados clássicos, os autores da *Grounded Theory* passaram a seguir posições um pouco divergentes. Glaser, permanecendo coerente com a proposta inicial do método, continuou enfatizando seu caráter de método de descoberta, o que implica considerar as categorias como algo que se dá exclusivamente a partir dos dados. Já Strauss, deslocou o caráter do método para a verificação, favorecendo a adoção de novos procedimentos técnicos, bem como a participação mais ativa do pesquisador no processo de pesquisa (CHARMAZ, 2009). Esta última postura é adotada no presente estudo, já que segue os passos enunciados por Strauss e Corbin (2008) na construção de uma teoria fundamentada.

3.1 Seleção da Amostra

Diferente de outros delineamentos, na *Grounded Theory* não se define previamente o tamanho da amostra; ela é cumulativa e se desenvolve ao longo da pesquisa. Cada evento amostrado acrescenta algo à coleta e à análise de dados, que vai se tornando mais específica à medida que, por meio de comparações constantes, são definidas e desenvolvidas as categorias (STRAUSS; CORBIN, 2008).

A amostragem só é encerrada no momento em que as categorias atingem a saturação, sem novos elementos. Assim, no desenvolvimento da presente pesquisa, foram realizadas 10 entrevistas, quando foi atingida a saturação teórica, totalizando 278 minutos de gravação.

Procurou-se garantir a máxima variação teórica da amostra mediante a seleção de Técnicos do Seguro Social que atuam no atendimento ao público com expressiva variação de características como idade, gênero, tempo de serviço, local e área de atuação. Assim, foram entrevistados servidores com diferentes perfis, sendo 6 mulheres e 4 homens com idade entre 23 e 54 anos. O tempo de trabalho dos entrevistados varia entre 2 e 33 anos, atuando em 7 agências distintas localizadas nos estados de São Paulo, Minas Gerais e Paraíba. Quanto ao grau de escolaridade foram entrevistados 1 servidor com ensino médio completo, 3 com ensino superior incompleto, 5 com ensino superior completo e 1 pós graduado.

3.2 Coleta de dados

Antes de iniciar a coleta de dados, optou-se por submeter o projeto de pesquisa ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Municipal de São Caetano do Sul. Foi gerado certificado de apresentação para apreciação ética (CAAE) registrado sob o número 99219218.3.0000.5510. Foram reunidos documentos obrigatórios, como modelo de termo de consentimento livre e esclarecido (Apêndice A) e declaração do INSS autorizando execução da pesquisa. Após apreciação do Comitê o projeto foi aprovado sob ponto de vista ético em 4 de dezembro de 2018 conforme parecer consubstanciado nº 3.056.340, que pode ser consultado na Plataforma Brasil.

Os dados foram coletados por meio de entrevista em profundidade, pois essa técnica permite que o pesquisado forneça informações ricas e detalhadas com foco no fenômeno estudado, neste caso, o comprometimento organizacional.

As entrevistas foram gravadas, com a devida autorização dos participantes, e o pesquisador tomou notas relativas às reflexões, postura, expressões faciais ou corporais que possam ser relevantes no contexto. A transcrição foi realizada ao final de cada entrevista, o mais breve possível, para que em conjunto com as notas de campo, fossem elaborados memorandos iniciais que permitiram registrar ideias, interpretações, questões e direções para a próxima entrevista.

Como para a construção de uma teoria fundamentada não é necessário que todos os participantes respondam as mesmas perguntas, não foi estabelecido um roteiro prévio. Como questão inicial utilizou-se: “Fale acerca da carreira de técnico do Seguro Social e como se sente em relação à carreira”. No desenvolvimento da entrevista, o pesquisador manteve o foco no objeto de estudo. Ao final de cada entrevista, procedeu-se a sua análise, pois este procedimento torna-se necessário para que se estabeleça a comparação constante, em consonância com o princípio da teoria fundamentada, que se inicia com a coleta de dados e vai emergindo ao longo do processo.

3.3 Análise dos dados

O processo de análise exige sensibilidade teórica, isto é, habilidade para identificar informações relevantes nos dados e atribuir-lhes significado. Essa sensibilidade é resultado de experiências profissionais e pessoais, somada à literatura e, principalmente, à imersão e à interação contínua com os dados.

Embora a análise dos dados constitua um processo contínuo, que se inicia a partir do primeiro dado coletado, sua efetivação deu-se ao longo de três etapas: a) codificação aberta; b) codificação axial e c) codificação seletiva (STRAUSS; CORBIN, 2008).

Ao longo das três etapas, foram elaborados memorandos e diagramas. Os memorandos são registros escritos, titulados e datados, que contêm produtos de análise, não somente descritivos, mas analíticos e conceituais e que auxiliam na identificação, relacionamento, integração e ordenamento das categorias. Já os diagramas são constituídos por “mecanismos visuais que mostram as relações entre

os conceitos” (STRAUSS; CORBIN, 2008, p. 209-211). Ambos evoluem e variam em conteúdo e complexidade, contribuindo para formulação e para apresentação da teoria.

Com vistas a apoiar todo o processo de análise dos dados foi utilizado o software Atlas/ti, criado especificamente para auxiliar no desenvolvimento de teoria fundamentada. Esse representa, no entanto, apenas um apoio ao processo analítico, notadamente para visualização das relações complexas que ocorrem entre os dados.

3.3.1 Codificação aberta

Nessa etapa, os dados foram desmembrados, observados rigorosamente e comparados a fim de apontar similaridades e diferenças. Cada palavra, frase, parágrafo ou ideia existente nos dados passou por avaliação. Para facilitar o processo, são consideradas perguntas como: “o que está acontecendo?”; “o que isso significa?”; “o que esta pessoa está dizendo?”. Posteriormente, foram identificados conceitos e criados rótulos para cada um deles, os chamados blocos de construção da teoria. Nessa primeira etapa foram destacadas 553 citações e gerados 241 códigos iniciais.

Os conceitos devidamente rotulados foram agrupados em categorias, que constituem os menores blocos adotados na construção da teoria. As categorias que foram emergindo passaram a ser em termos de suas propriedades e dimensões, mediante sua subdivisão em subcategorias (STRAUSS; CORBIN, 2008).

3.3.2 Codificação axial

Considerando o elevado número de conceitos que surgiram na fase da codificação aberta, 241 códigos, tornou-se necessário reorganizar e reagrupar os conceitos. Assim, iniciou-se o processo de codificação axial, em que foram relacionadas às categorias às suas subcategorias. Essa codificação foi denominada axial porque ocorreu em torno do eixo de uma categoria, possibilitando associá-la ao nível de propriedade e dimensão.

O que se procurou nessa etapa foi verificar como as categorias se relacionavam e como poderiam ser associadas, mediante comparações e perguntas acerca dos dados, porém de maneira mais focada que na etapa anterior, com o objetivo de reduzir o número de categorias e de torná-las mais organizadas.

Com vistas a tornar mais evidente as associações entre as categorias, foi utilizada a ferramenta proposta pelos criadores da *Grounded Theory*, denominada paradigma. O paradigma é composto por condições, ações/interações e consequências. Condição é o conjunto de fatos que criam situações pertencentes a um fenômeno e que ajudam explicar por que e como pessoas reagem de determinadas maneiras. As ações/interações são respostas, estratégicas ou rotineiras, que as pessoas dão a determinadas questões e por fim, consequências são os resultados produzidos a partir das ações/interações (STRAUSS, CORBIN, 2008).

Assim ao final da etapa de codificação axial, após reorganização e agrupamento dos conceitos, as categorias conceituais foram reduzidas a 27.

3.3.3 Codificação Seletiva

A última etapa do processo analítico é a de codificação seletiva, na qual integram-se e refinam-se as categorias. O processo de integração é contínuo, tendo início na fase de codificação aberta e conclusão na redação final. Assim, o que se pretendeu com essa integração foi fazer emergir a categoria central, vinculada a todas as outras categorias relevantes. Essa categoria central condensa todos os produtos de análise e representa o tema principal da pesquisa (STRAUSS; CORBIN, 2008). Assim, após serem integradas e refinadas, restaram sete categorias, dentre elas a categoria central.

Dessa forma, ao final dessa etapa, foi possível elaborar um diagrama estabelecendo o relacionamento entre a categoria central e todas as outras categorias relevantes, que será detalhado nas considerações finais dessa pesquisa.

3.4 Emergência da teoria

Ao final do processo de codificação, mais especificamente da redução das categorias, emergiu a teoria. Ou seja, quando se percebeu que não haveria mais

qualquer dado novo ou relevante, por não surgirem novas propriedades, dimensões ou relações. A quantidade de categorias, conseqüentemente, foi consideravelmente reduzida, mas houve, ainda, a necessidade de prosseguir com a revisão, ordenação e integração dos memorandos. O conteúdo desses memorandos é que constitui a base da teoria, sendo a sua ordenação a chave para sua formulação. Não se descartou nessa etapa o confronto com outros estudos ou formulações teóricas para o aprimoramento da teoria. Embora o mais comum seja iniciar a construção de teorias sem qualquer conhecimento prévio, apelar para a literatura existente torna-se muito importante nessa última fase. O cortejo da teoria emergente com a literatura existente ao final da pesquisa contribui para aumentar sua validade e confiabilidade (GIL, 2007).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO TEÓRICA

Após a devida análise dos dados, emergiram sete grandes categorias, dentre as quais a categoria central: estigma do funcionalismo público, buscando melhorias dos serviços prestados e imagem do Instituto, lidando com mudanças e atualizações constantes, migrando para o INSS Digital, constatando a importância dos fatores extrínsecos e interagindo com o público.

Em conformidade com os princípios da *Grounded Theory*, após os sucessivos processos de codificação e do relacionamento entre as categorias, constatou-se emergência da categoria central. A descrição e análise dessas categorias estão detalhadas ao longo dessa seção. A categoria central, por sua vez, será tratada na conclusão dessa pesquisa, culminando na teoria substantiva elaborada.

4.1 Estigma do funcionalismo público

O funcionalismo público brasileiro possui forte estigma ligado à ineficiência de suas instituições e ao excesso de burocracia, já que as suas atividades estão intrinsecamente relacionadas ao cumprimento de normas e a aplicação da legislação, e, por vezes, o público interpreta tal situação como uma burocracia desnecessária ou até mesmo como um empecilho imposto pelo próprio servidor, como indicam nos depoimentos:

“... tem segurado que acha que sempre a culpa é do funcionário (...). eles não conseguem ver que é uma lei, que não depende da gente (...) parece que a culpa daquele benefício que não foi dado é do funcionário”.

“... emperra em algum tipo de burocracia porque envolve outros órgãos, às vezes não está tudo sobre o nosso controle”.

Verificou-se ainda que há uma preocupação por parte do Técnico do Seguro Social em relação à imagem negativa do Instituto e do servidor público em geral, e creem que há um descrédito antes mesmo da população conhecer e utilizar os seus serviços, como observado no trecho transcrito de uma das entrevistas:

“... já somos desacreditados antes mesmo das pessoas nos procurarem, então eu acho que deveria ter alguma coisa (...) para tentar melhorar a imagem do servidor porque as pessoas já chegam desacreditando, as pessoas já enxergam o servidor como uma pessoa que está com má vontade,

eu acho que o INSS de todos os órgãos, infelizmente é o mais mal vistos do serviço público...”

Os agentes operacionais do Instituto vivenciam o estigma do funcionalismo diariamente e acreditam que a população tem uma imagem negativa do órgão, embora cheguem algumas vezes a se surpreender com o atendimento recebido, como indica a fala de um agente apresentada a seguir:

“... a pessoa é atendida em um tempo bom de atendimento, a pessoa sai dali satisfeita, sai dali com seu processo resolvido e a pessoa se sente surpresa, fala eu não pensava que isso aqui era desse jeito, eu tinha uma ideia diferente”.

A visão dos técnicos é, portanto, a de que a imagem externa do Instituto não é condizente com a realidade. Assim, pontuam a necessidade de melhorar a imagem do serviço público e conseqüentemente do servidor:

“... o estigma do funcionalismo público e do funcionário público existe há muito tempo. Eu acho que deveriam pensar, deveria existir algum meio de melhorar a imagem do serviço público, melhorar a imagem do servidor.”

“... a sociedade (...) tem uma imagem muito ruim do servidor público (...) não é só do INSS, é geral. Óbvio que a gente está mais na mídia pelo tamanho do nosso órgão e a responsabilidade que a gente tem”.

As preocupações demonstradas com a imagem da área pública e do servidor relacionam-se fortemente com a necessidade de reconhecimento e de valorização dos serviços prestados em consonância com estudos de Mowday, Porter e Steers (1982) que identificaram o reconhecimento e a realização como características pessoais que antecedem o comprometimento organizacional.

Outro ponto marcante no estigma do funcionalismo é a questão da estabilidade, que constitui o principal diferencial em relação à iniciativa privada. Verificou-se que é um fator relevante na permanência do técnico, pois muitos buscam a carreira visando segurança, conforme indicam as falas indicadas a seguir:

“... o que faz a gente ficar é a carreira, o serviço público... a estabilidade que o serviço nos proporciona”.

“A estabilidade também é algo que é interessante (...)”.

“... é a segurança mesmo, segurança do serviço certinho, garantido (...)”.

Embora valorizem a estabilidade, os agentes concordam que a estabilidade conferida ao servidor pode gerar acomodação:

“... Ponto principal é estabilidade. Acaba acomodando e vai passando um ano, dois anos, a vida toda e acaba sendo isso, estabilidade mesmo, vai se acomodando (...).”

De fato, a questão da estabilidade é crítica. Daí o reconhecimento pelos servidores da necessidade de criação de mecanismos como avaliação de desempenho e metas na área pública, contrapondo-se a qualquer comodismo que a estabilidade possa provocar. Mesmo porque a estabilidade não pode ser identificada como fator motivacional, mas segundo a perspectiva de Herzberg (1959), pode ser considerada como fator higiênico. Ou seja, a inexistência de estabilidade poderá provocar insatisfação, mas garanti-la não fará com que o servidor fique mais motivado.

Os agentes reconhecem que há uma minoria descomprometida, que existiria em qualquer atividade profissional, inclusive na iniciativa privada, e que em respeito à Instituição deveriam buscar outras carreiras. Como indicam as falas a seguir:

“... você consegue ter um companheirismo da parte de uns colegas, outros não estão tão comprometidos com o trabalho (...).”

“... Se eu não estou satisfeito com a minha atividade (...) eu devo, em respeito às pessoas e à instituição, abandonar e fazer o melhor pra mim dando espaço pra quem quer ocupar e fazer o melhor por aquela instituição”.

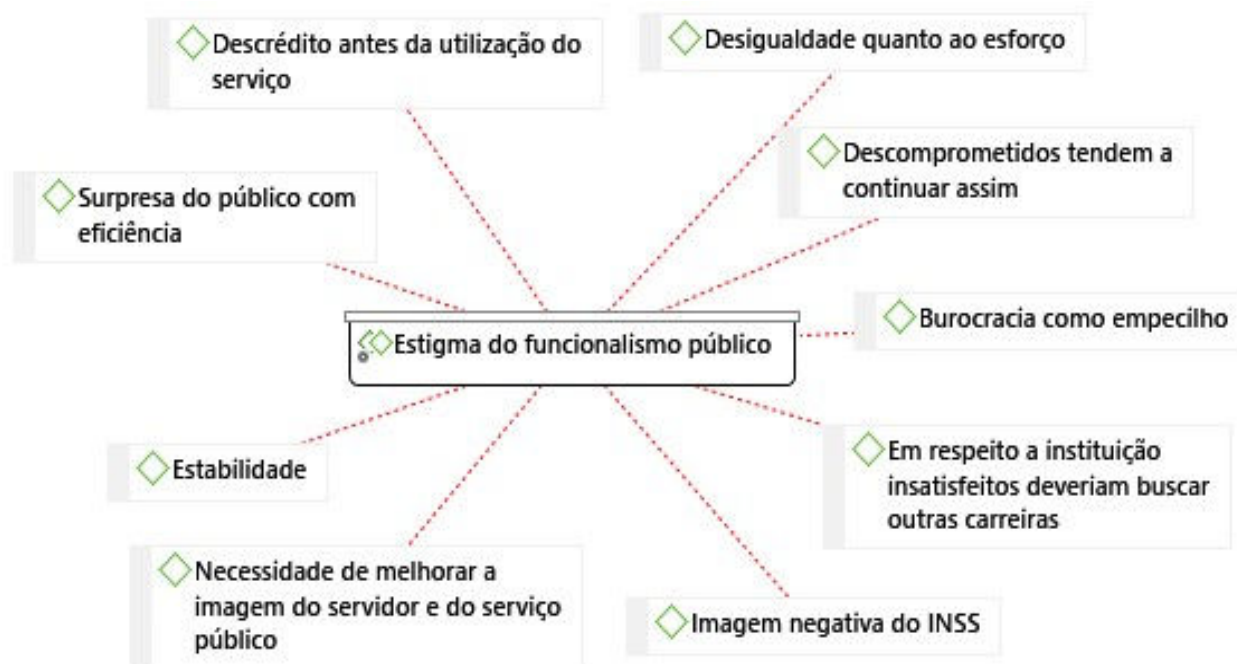
Os servidores acreditam que certas pessoas tendem a permanecer descomprometidas, independentemente de estímulos, pois faz parte de seu perfil profissional, seja qual for a atividade executada, conforme o trecho destacado:

“Você comentou que sempre têm as pessoas não tão engajadas, você acha que algo poderia motivá-las? Sinceramente? Algumas não, eu acho que têm umas pessoas que não.”

Também admitem que tais profissionais não deveriam ser determinantes na formação da imagem do serviço público. O técnico do seguro social demonstra a preocupação em romper tais estigmas. Assim, conclui-se que a categoria denominada estigma do funcionalismo público é marcada pela necessidade de segurança ou estabilidade, estima e reconhecimento, fatores relevantes para

manutenção da motivação e, conseqüentemente, do comprometimento, à luz de importantes teorias motivacionais, como as elaboradas por Maslow (1954) e Herzberg (1959).

Figura 4 – Estigma do funcionalismo público e seus componentes.



Fonte: Dados da pesquisa.

4.2 Buscando melhorias dos serviços prestados e imagem do Instituto

Os agentes admitem que em virtude do maior volume de informações disponibilizadas na atualidade e da facilidade de acesso a elas, é natural que ocorra um mais elevado nível de conscientização e, conseqüentemente, de exigência da população em relação aos serviços públicos:

“... hoje em contrapartida está tudo mais acessível à população, no sentido de informação, de todo mundo ter acesso a tudo, todo mundo exige mais seus direitos (...).”

A maior exigência da população aliada à importância de quebrar os estigmas do funcionalismo público, constatado na categoria anterior, faz com que haja um esforço por parte dos técnicos para melhorar a imagem da Instituição e para prestar

o melhor serviço possível, com eficiência e qualidade, mesmo com as limitações existentes. É o que indica a fala apresentada a seguir:

“... questão de conseguir dar o seu melhor, fazer o que você sabe fazer da melhor forma possível, tentar obter o melhor resultado, se é no atendimento que eu trabalho, eu quero dar o melhor atendimento, sempre da melhor forma possível, da forma mais ágil, da forma mais eficaz (...).”

Há, porém, agentes que ingressam com a expectativa de fazer a diferença no serviço público e se frustram ao não atingir tal meta. As falas que seguem expressam essa percepção:

“(...) eu espero fazer a diferença na sociedade com esse meu trabalho (...).”

“Eu entrei no INSS assim com uma perspectiva de que eu iria conseguir melhorar a qualidade do serviço público que sempre foi precária (...).”

“(...) infelizmente a gente acaba se frustrando porque a gente não consegue prestar o serviço com qualidade que a gente gostaria (...).”

Esse empenho e preocupação com a qualidade dos serviços prestados estão relacionados à percepção de competência pessoal, outra característica pessoal que antecede o comprometimento, em consonância com os estudos de Bastos (1993) e Mathieu e Zajac (1990). A competência refere-se à propensão para interagir de forma eficaz com o ambiente e de exercitar a sua própria capacidade. Assim, de acordo com Ryan e Deci (2000), quando essa necessidade é satisfeita, o servidor tende a experimentar uma sensação de liberdade pessoal.

A busca pela entrega de um serviço de qualidade à população demonstra zelo pelo trabalho em si e conscientização do seu nível de responsabilidade, o que vai ao encontro da teoria da autodeterminação proposta por Ryan e Deci (2000), que enfatiza os fatores intrínsecos da motivação. Segundo essa perspectiva, o servidor estaria intrinsecamente motivado se experimentasse satisfação com a tarefa que executa por si só.

Os técnicos acreditam em uma renovação de perfil dos servidores, tornando-os mais dinâmicos e com mais foco em resultados, resultando em uma evolução e profissionalização dos serviços, embora essa evolução seja sempre mais lenta que na iniciativa privada, conforme expressam as falas:

“... renovação do perfil do concursado. Eu acho que com a situação econômica do país ficando muito difícil, alguns nichos econômicos que eram bastante atraentes pra algumas pessoas passou a se deslocar de uma forma mais forte para o serviço público (...)”

“... assim não tem o que falar, melhorou muito... são melhores, nem se compara, não tem nem comparação. Melhores mesmo (...)”

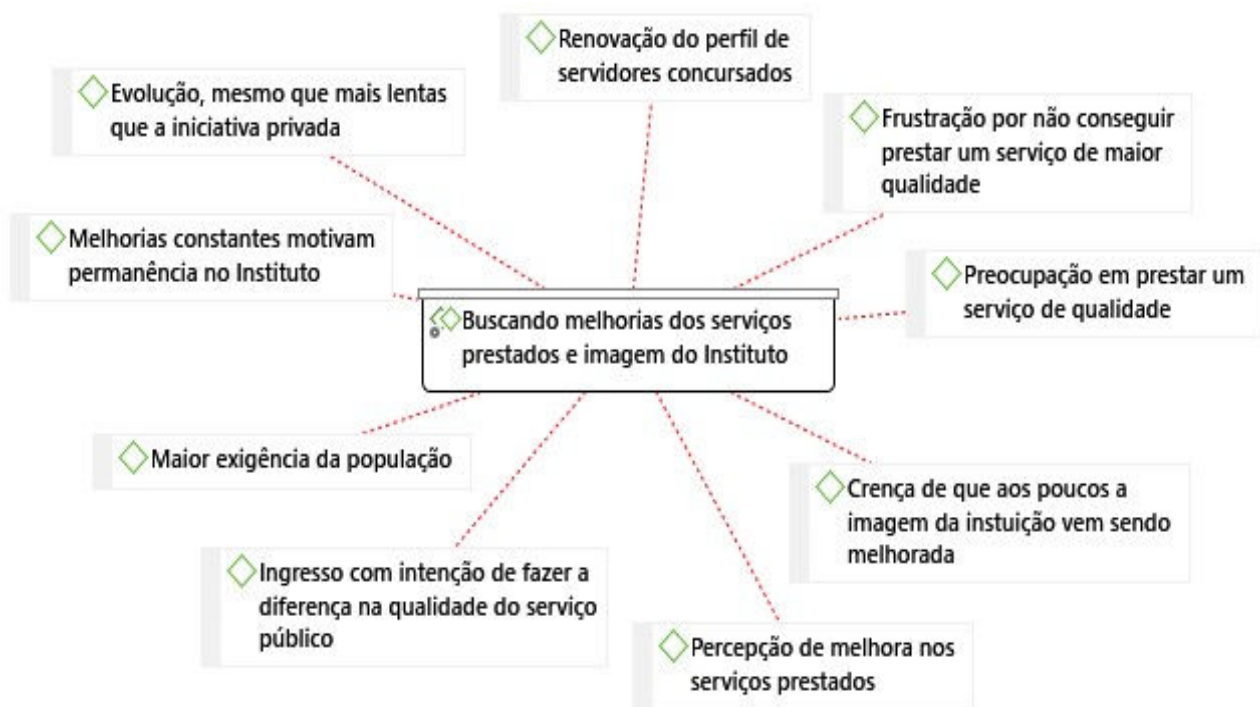
“... quem vem da iniciativa privada fala que não tem nem comparação, mas para quem está no funcionalismo público desde o começo como eu, na carreira, eu vi uma mudança extrema, ainda que lenta, porque foram 15 anos para ter mudanças, mas se você olhar de 15 anos, eu vi uma mudança extrema (...)”

Assim, há uma percepção de melhora progressiva na qualidade dos serviços prestados e na imagem da Autarquia, fator que motiva a permanência na carreira, conforme afirmação abaixo:

“... eu quero ficar para ver a Previdência cada vez melhor, posso não conseguir, mas a gente vai continuar tentando melhorar sempre, chegar na excelência se possível, vamos atrás, vamos almejar e vamos trabalhar duro para conseguir, com todas as dificuldades, limitações.”

A busca pela evolução e por melhorias relaciona-se com o reconhecimento e com a realização, indo ao encontro dos pressupostos das teorias motivacionais de Maslow (1954) e Herzberg (1959). Bem como demonstra relação com a percepção de competência pessoal, em acordo com os estudos de Bastos (1993) e Mathieu e Zajac (1990), e empenho com o trabalho em si e seu nível de responsabilidade em consonância com os estudos de Ryan e Deci (2000). Novamente a categoria concentrou-se em fatores motivacionais intrínsecos.

Figura 5 – Buscando melhorias dos serviços prestados e imagem do Instituto e seus componentes



Fonte: Dados da pesquisa.

4.3 Lidando com mudanças e atualizações constantes

De acordo com os dados coletados, o cenário político tem forte influência nas carreiras públicas, em especial na área previdenciária, que vem sendo considerada uma das mais críticas da Administração Pública contemporânea, passível de novas reformas, gerando insegurança tanto para servidores quanto para população, resultando em um aumento no número de pedidos de aposentadoria:

“... nós estamos passando por um momento político, né, que está gerando uma insegurança, principalmente pro segurado, ele não sabe o que vai acontecer, o que vai acontecer com a reforma... eu acho que é um momento inseguro não só para o segurado, quanto pros funcionários. Porque assim eu sinto que muitos funcionários como eu, que já tenho tempo pra aposentadoria, já está saindo por causa disso, por causa da insegurança”.

A questão da insegurança se contrapõe à estabilidade considerada um antecedente do comprometimento organizacional por Mowday, Porter e Steers (1982). Além disso, à luz das teorias motivacionais de Maslow (1954) e Herzberg (1959), a segurança é uma necessidade básica e a sua ausência pode levar à

insatisfação e, conseqüentemente, influenciar o grau de comprometimento em consonância com os estudos de Grohmann et. al (2013), Pinho et. al (2015) e Zonatto et. al (2018).

Os técnicos acreditam na necessidade de reformar as regras previdenciárias para garantir a manutenção do sistema e pontuam a necessidade de disseminação das informações por meio de programas de educação previdenciária, já que parte da população não conhece claramente seus direitos e seus deveres:

“... têm coisas insustentáveis que talvez precise mudar então espero que pelo menos essas coisas óbvias mudem pelo menos essas (...).”

“Eu acredito que nós poderíamos ofertar cada vez mais uma educação para a população, estar mais presente pra ensinar, pra divulgar essas mudanças que o Instituto passa (...).”

“... eu tenho essa visão bem clara. Hoje, também como professor de pós-graduação e olhando para o ensino médio, eu entendo que seria matéria obrigatória a presença de legislação previdenciária.”

A preocupação com a manutenção do sistema previdenciário e com a disseminação das informações remete novamente a questão da segurança, estabilidade e controle do ambiente influenciando a motivação e o comprometimento em concordância os estudos de Mowday, Porter e Steers (1982), Maslow (1954) e Herzberg (1959).

Os dados demonstram que o cargo de técnico do seguro social exige atualizações e treinamentos constantes, já que a legislação previdenciária é muito densa e dinâmica, bem como os sistemas que são alterados rapidamente:

“... a legislação é dinâmica ela está sempre mudando, evoluindo como tudo na vida, como a própria sociedade, então você tem que estar sempre se atualizando, sempre aprendendo (...).”

“Principalmente na Seguridade Social, a base de conhecimento é muito ampla (...) e na verdade a gente tem que ter um conhecimento, de certa forma, generalista, saber um pouco de tudo, e cada coisa (...) é essencial ter uma referência, pelo menos algum conhecimento, tanto de benefício que é a área que a Previdência é mais conhecida pelo público, quanto contribuinte (...).”

Os agentes, no entanto, apontam a necessidade de maior investimento em atualizações e aperfeiçoamentos, pois creem que os treinamentos disponibilizados são insuficientes e afirmam que durante o período de expediente, tendo em vista a demanda constante do atendimento, é difícil manter-se sempre atualizado. É o que expressam as falas destacadas a seguir:

“Dentro do conhecimento ali a gente consegue agregar também por conta porque falta um pouco na estrutura de treinamento para que a gente possa se aperfeiçoar (...).”

“Nós deveríamos ter um tempo, um dia no mês que o servidor pudesse (...) se atualizar com a legislação, participar de treinamentos, esse tipo de coisa e não tem uma preocupação da instituição (...).”

“(...) treinamento para que eu possa saber exatamente o que eu estou fazendo e toda essa parte no instituto é muito deficitária (...).”

A atenção em relação ao conhecimento demonstra preocupação com o desenvolvimento adequado do cargo e relaciona-se com a percepção de competência pessoal, considerado fator antecedente ao comprometimento (MATHIEU, ZAJAC, 1990; BASTOS, 1993).

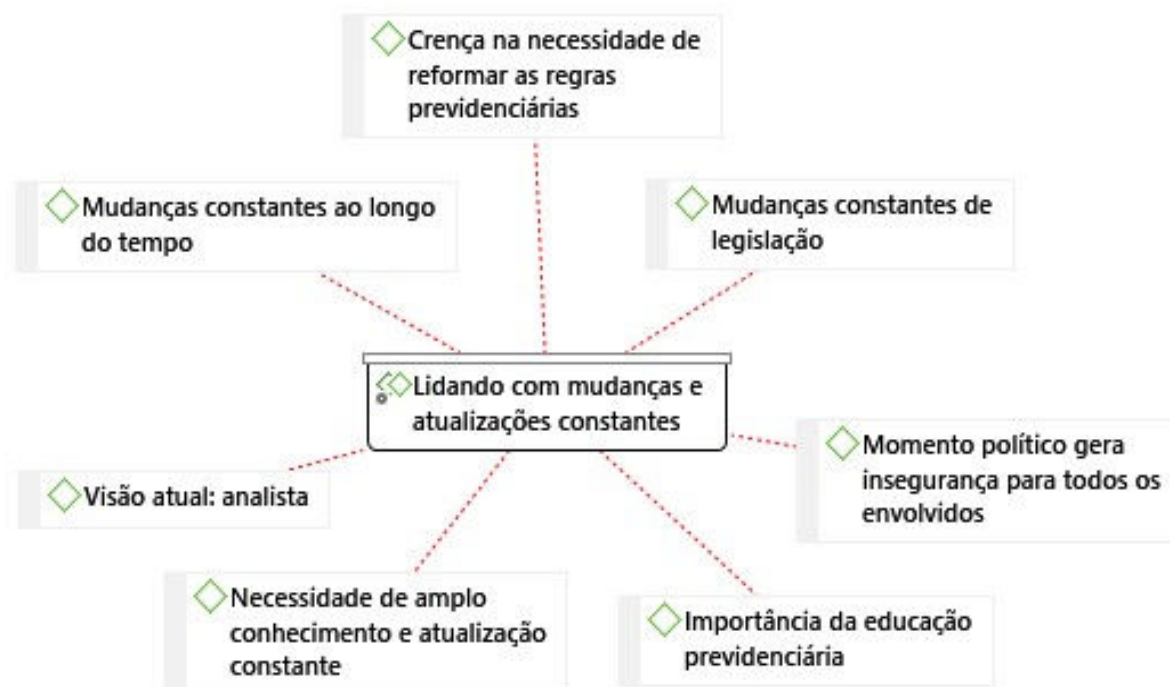
Além disso, a necessidade de aprendizado, crescimento e bom desenvolvimento do trabalho em si vão ao encontro aos fatores motivacionais intrínsecos de acordo com Ryan e Deci (2000).

A percepção do técnico ao ingressar no cargo é de que a carreira tem natureza essencialmente burocrática, mas durante seu exercício verifica que ela é de natureza técnica conforme indica o depoimento destacado a seguir:

“... na verdade quando a gente começou a trabalhar, a gente verificou que a carreira de técnico é muito mais do que inicialmente é falada, na verdade hoje o técnico faz as análises, a concessão, e lógico, também tem o apoio ao atendimento inicial, ali na própria agência, orientações, mas está mais para o que seria um analista como edital do que propriamente seria um técnico”.

No serviço público a imagem que se tem de carreiras técnicas é de que elas exigem nível superior, o que de fato geralmente ocorre, no entanto, os técnicos do seguro social estão cientes quanto às dificuldades de adequação do cargo, visto as dificuldades jurídicas. Fato que se relaciona ao escopo do cargo e das atividades, considerado por Bastos (1993) como fator antecedente ao comprometimento. Assim, é capaz de influenciar negativamente o nível de comprometimento.

Figura 6 - Lidando com mudanças e atualizações constantes e seus componentes



Fonte: Dados da pesquisa.

4.4 Migrando para o INSS Digital

Considerando o estigma do funcionalismo público, a busca por melhorias nos serviços prestados e as mudanças constantes no cenário político e na legislação previdenciária, mencionadas nas categorias anteriores, a Instituição passou a buscar novas formas de atendimento, culminando no INSS Digital, que propõem mudanças mais expressivas no trabalho, explicadas na revisão da literatura.

A tecnologia e as ferramentas digitais estão inseridas na sociedade, seja por meio de aplicativos, internet ou mesmo por meio de outras instituições públicas, como a Receita Federal e o Poder Judiciário, que já as adotam exaustivamente. O reconhecimento da importância dessas tecnologias foi expressa nas falas de diversos agentes:

“Nós estamos estudando a indústria 4.0, né? As coisas estão indo pra nuvem, a inteligência artificial entrando e as instituições públicas não podem abrir mão dessa nova situação mundial”.

“(...) eu acho que tem que ser que demorou (...) era inevitável, não tem jeito, o acesso a tecnologia, a sociedade de modo geral está tendo acesso à tecnologia (...)”.

“Os mecanismo de informatização (...) quando você compara com outros órgãos públicos, por exemplo, a justiça já tem processo digital há pelo menos três ou quatro anos”.

Os dados mostram que os agentes reconhecem à importância dos canais remotos e acreditam que eles facilitam a comunicação com o público externo, conforme trechos abaixo:

“(...) a gente vem implementando, vendo a Previdência implementar os canais remotos, de modo que as pessoas consigam obter os extratos, informativos, informação de benefício, conseguir protocolar benefício, mas de forma satisfatória, eficiente, concreta, que ela tenha um resultado rápido (...)”.

“(...) eu sou favorável, eu acho que isso facilita a interação com o público e, mais importante, eu acho que o advento dessa tecnologia vai fazer com que o servidor no INSS se torne muito mais um analista (...)”.

Embora o público venha demonstrando uma capacidade de adaptação ao modelo digital, sempre há certa resistência ao uso de novas tecnologias, especialmente no caso de um público tão heterogêneo quanto os segurados da Previdência Social, como destacado nos trechos:

“(...) Ah o público eu acho que quando a gente dizia assim “o quê? (...) Cada um vai ter que tirar o seu na internet? Não, eles não vão conseguir, isso não vai dar certo (...) mas a maioria, por não ter outra opção, foi lá e conseguiu fazer (...) eles acharam por onde ir”.

“(...) a gente está percebendo já que todo mundo está optando por esse lado de entrar na internet, fazer essa contagem, marcar os benefícios pela internet (...)”.

“(...) o público também é resistente como a gente é, mas (...) vai ter que mudar, agora é assim aí as coisas vão mudando e mudando como sempre”.

“(...) o brasileiro não é digital, o brasileiro muitas vezes não sabe ler, quem dirá tirar as dúvidas pela internet. As vezes, a pessoa não tem quem ajude e não tem 10 reais, 20 reais para pagar uma lan house (...)”.

Como todo momento de mudança, o INSS Digital vem gerando apreensão e diferentes expectativas nos servidores. Há os que acreditam em melhora, os que irão aguardar os resultados e aqueles que creem que o INSS Digital não solucionará o problema da demanda excessiva, conforme demonstrado nos trechos a seguir:

“(...) ter uma Previdência melhor é muito bom ver as mudanças ali na prática, e agora com o advento do INSS digital, de não ter mais processo físico, eu achei fantástico (...)”.

“(...) A tendência seria pra melhora, né, porque tudo vai ser otimizado (...)”.

“(...) quando esse digital se concretizar e a gente conseguir ver algum fruto dessa nova metodologia que o INSS está utilizando porque ainda é tudo muito novo e vai ser um benefício a médio/longo prazo e não curto prazo.”

“(...) mesmo com a digitalização, mesmo que o segurado esteja à distância, a fila desses processos cresce vertiginosamente, isso vai atingir mais ou menos atualmente 1 milhão e 800 mil processos e a fila só de processos iniciais aguardando para serem analisados (...)”.

“(...) hoje em dia você tem mais de 3 ou 4 milhões de requerimentos no Brasil inteiro pendentes de análise virtualmente, entendeu? Então só mudou de lugar porque o governo não melhorou as condições de trabalho, não melhorou o parque tecnológico, não contratou funcionários suficientes e então é difícil você ver perspectiva (...)”.

O advento do INSS digital abre possibilidade futura de trabalho a distância, no entanto, os técnicos mostram preocupação quanto ao distanciamento do público e quanto à manutenção do modelo de atendimento presencial. Seguem fragmentos em destaque:

“(...) cria perspectiva aí de poder trabalhar em casa, fazer o teletrabalho, de repente muitas pessoas vão optar por essa modalidade e vão se motivar mais pra fazer, pode melhorar a produtividade, a qualidade de vida dos servidores (...)”.

“(...) no meu ponto de vista vai piorar (...) vai fazer com que você não tenha mais o contato com o segurado. Na verdade, a nossa razão de existir dentro do INSS são os segurados e você pensar que daqui pra frente cada um vai poder analisar o benefício lá na sua casa sem ter aquele contato com o público (...) nesse aspecto o relacionamento vai piorar.”

“(...) a tecnologia ela tem que vim como complementar, o digital ele não deveria ser uma coisa obrigatória (...) mas quando eu preciso ir (...) pra resolver um problema eu tenho um atendimento garantido”.

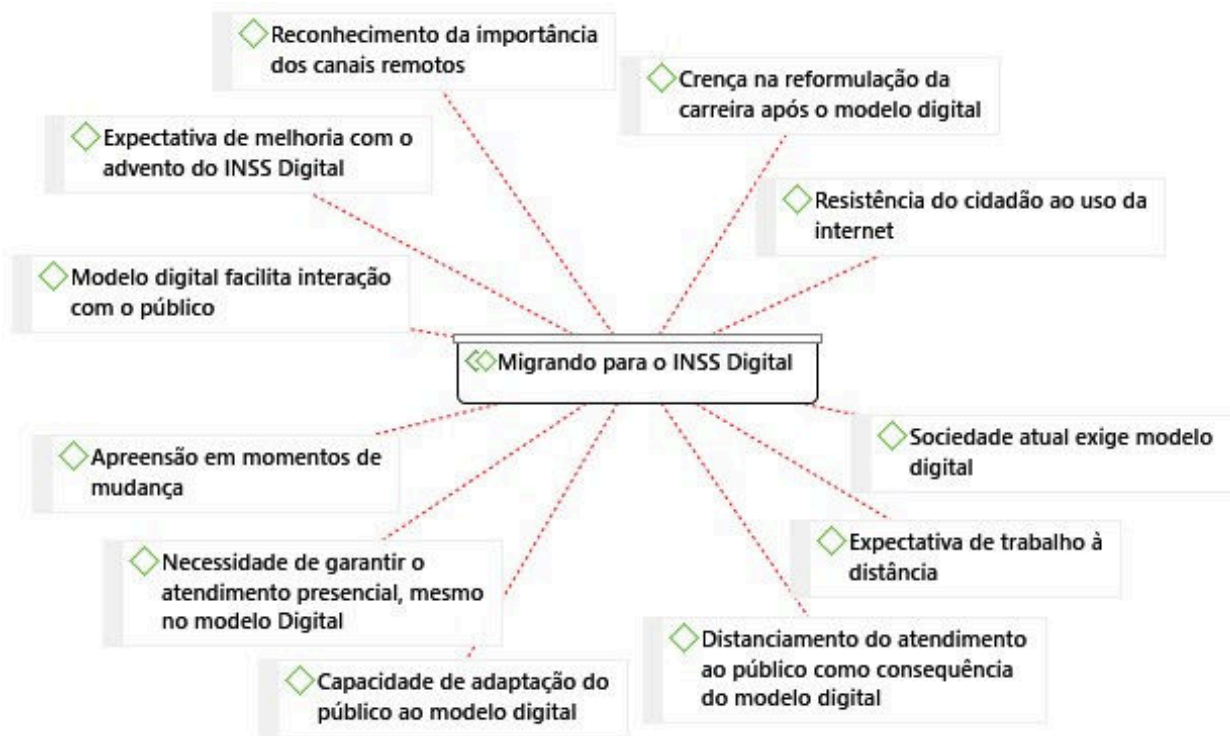
Outro aspecto discutido acerca do modelo digital é uma possível reformulação da carreira de técnico do seguro social, pois o foco não será mais o atendimento direto ao público e as novas atribuições poderão surgir conforme o trecho destacado a seguir:

“(...) eu entendo que as nossas atribuições (...) vão sumir, não vão mais existir (...) quando existir o modelo digital (...) a gente tem a concessão automática, o direito automático reconhecido, as nossas atribuições vão deixar de existir (...) então eu tenho uma grande preocupação de que a gente precisa enquanto carreira, enquanto categoria, se unir pra que a gente defenda uma carreira”.

Todos os códigos vinculados a essa categoria estão relacionados ao controle do ambiente, segurança, estabilidade, apreensão à mudanças e podem influenciar negativamente o grau de comprometimento, já que são considerados fatores antecedentes ao comprometimento (MOWDAY, PORTER, STEERS, 1982).

De acordo com as teorias motivacionais de Maslow (1954) e Herzberg (1959), estabilidade e segurança são fatores de baixo grau na hierarquia das necessidades e extrínsecos ao indivíduo, portanto, não são motivadores, apenas impedem a insatisfação.

Figura 7 - Migrando para o INSS Digital e seus componentes



Fonte: Dados da pesquisa.

4.5 Constatando a importância dos fatores extrínsecos

Os dados coletados demonstram a importância de fatores externos como remuneração, carga horária, relacionamento interpessoal, estrutura física, liderança e número de servidores adequados à demanda para permanência do servidor na Instituição.

A questão salarial é onipresente, pois existe a percepção de que a remuneração é adequada, especialmente para jornada de seis horas diárias e cargo de nível médio, conforme afirmações abaixo:

“(...) eu tenho um salário ótimo pelas seis horas, afinal de contas eu não tenho o nível superior completo, né, só ensino médio”.

“Frente às complexidades que a gente exerce, a gente tem que lidar no dia a dia, eu acredito que é uma remuneração adequada pra um cargo nível médio.”

“(...) eu ainda acho que o nosso salário comparado com a iniciativa privada, para trabalhar 30 horas por semana, não está ruim (...)”.

A jornada de 30 horas semanais e a flexibilidade nos horários de trabalho também foram questões recorrentes. Os técnicos as relacionam diretamente a qualidade de vida, já que com a jornada reduzida é possível dedicar-se a outros objetivos pessoais, seja família, estudo, entretenimento ou até mesmo outra atividade profissional conforme trechos em destaque:

“(...) a questão da qualidade de vida devido à jornada de seis horas, né? E pra gente que tem família, filhos é algo que conta muito e pra mim mais do que a parte financeira (...)”.

“(...) a gente trabalha seis horas no atendimento (...) você tem tempo livre para quem quer fazer uma renda extra (...) quem tem família (...) qualquer coisa que você queira fazer, o fato de você trabalhar seis horas no dia te dá uma flexibilidade que muita gente não tem então com certeza é um ponto positivo (...) se você trabalha seis horas é menos tempo que você passa ali (...) e mais tempo que você tem para correr atrás da sua qualidade de vida”.

As particularidades do serviço público, como a estabilidade, a falta de mobilidade entre cargos e longa permanência na carreira, contribuem para um ambiente de baixa competitividade e criam laços de amizade entre os servidores. Conseqüentemente, os técnicos reconhecem a importância do relacionamento

interpessoal e do trabalho em equipe e consideraram tratar-se de um bom ambiente de trabalho. Seguem trechos das falas dos entrevistados:

“(...) você convive com os seus colegas que viram amigos (...) pra mim foi muito importante nesse sentido, eu consegui ter apoio (...) dos meus colegas, meus amigos, porque onde eu trabalho eu tenho amigos e isso é muito importante (...)”.

“(...) eu creio que o nosso meio de trabalho fica um ambiente familiar, uma vez que a gente conhece todas as pessoas que estão ali há muito tempo (...) a gente tem uma familiaridade com as pessoas, você pode contar com os colegas, é um ambiente onde as pessoas procuram se ajudar (...) então é um bom ambiente (...)”.

“(...) eu tenho sorte, eu estou em uma equipe bem homogênea e tem muitas pessoas que são muito comprometidas com o atendimento (...)”.

“(...) o ambiente de trabalho com os colegas, como um todo, em geral é um ambiente bom de trabalhar (...)”.

Outro ponto muito abordado pelos servidores foi à preocupação com qualidade e eficiência dos sistemas corporativos, equipamentos eletrônicos como computadores e *scanners*, e necessidade de instalações físicas adequadas com boa acessibilidade, ergonomia e ventilação. Segundo dados coletados, tais itens tem gerado insatisfação conforme trechos abaixo:

“(...) a gente tem muito problema na questão do sistema não funcionar direito, cai. E se funcionasse melhor com certeza a gente conseguiria trabalhar com mais qualidade”

“(...) os computadores todos obsoletos, a nossa rede trava todos os dias (...) a internet, as agências do INSS funcionam com uma internet no máximo de três mega (...) é bem desanimador (...) quando eu chego pra trabalhar e o sistema não funciona, eu fico totalmente irritado”.

“(...) no quesito acessibilidade (...) nós estamos muito aquém do que necessitamos (...) no piso tátil, nos corrimões adequados, nos posicionamentos dos extintores (...) ar condicionado adequado, da ventilação, do desenho do prédio, do estacionamento, então a gente tem fatores que precisam ser melhorados (...)”.

Os técnicos acreditam que a liderança pode influenciar o comprometimento. Os gerentes de agência, os chefes de benefícios e os supervisores são os cargos de liderança exercidos nas agências do Instituto. Segundo informações coletadas, devido ao alto volume de atendimentos e à grande demanda de serviços, os

gestores acabam exercendo mais a função de executor do que de gestor. Além disso, a questão de se tratar de cargo comissionado pode trazer servidores que não estejam tão preparados para a função, conforme afirmações a seguir:

“(...) a chefia também não consegue fazer a parte que lhe caberia, que seria fazer gestão (...) acaba ficando mais na execução”.

“(...) o cargo de chefia, de gerência, tudo é por indicação, não necessariamente por mérito (...)”.

“(...) não tem um modelo institucionalizado de gestão (...) sem contar à desvalorização que essas chefias passaram (...) diminuiu o valor de chefia (...) o próprio instituto não traz condições pra que elas sejam bons gestores (...)”.

Outro ponto exaustivamente abordado foi o número reduzido de servidores em cada agência, seja por falta de novos concursos e de contratações, seja pelo número elevado de aposentadorias ou mesmo de colegas que migraram para outras carreiras, na iniciativa pública ou privada. Segundo dados coletados, a demanda é superior a força de trabalho, o que causa sobrecarga e insatisfação dos técnicos, conforme afirmações abaixo:

“Acaba gerando uma sobrecarga pelo número reduzido de funcionários, gera um estresse (...)”.

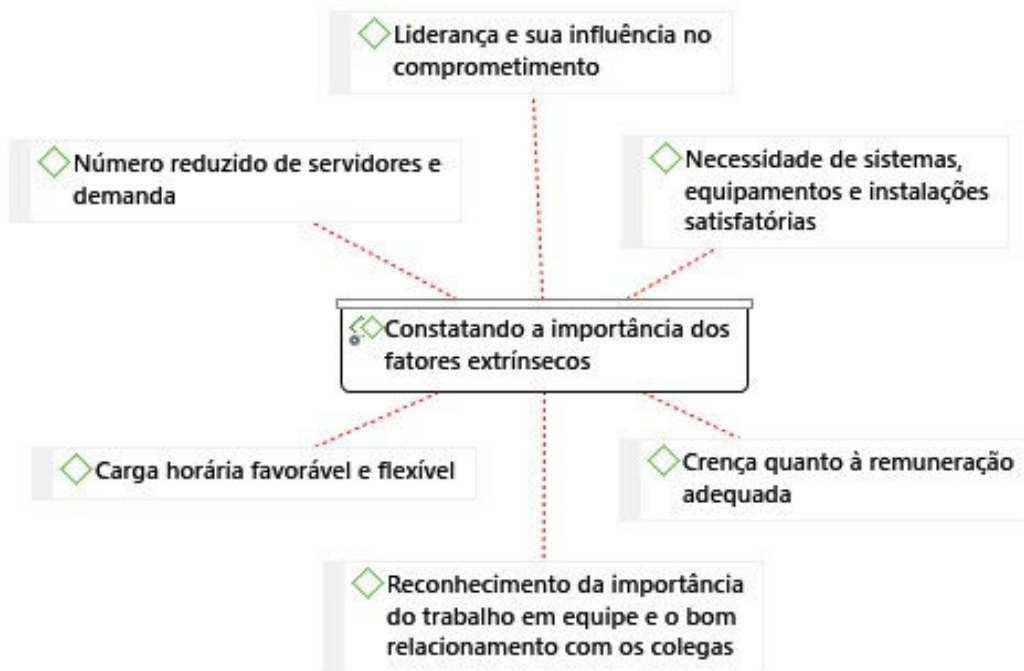
“(...) essa escassez de servidores acaba gerando uma demanda excessiva para os servidores que estão na ativa. Eles acabam tendo que fazer muitas atribuições, dar conta de um número muito grande de pessoas para atender durante o dia com poucos servidores (...)”.

“(...) normalmente as agências não têm o número de funcionários que deveriam ter para atender todas as pessoas (...)”.

Todos os fatores discutidos nessa categoria são extrínsecos ou higiênicos, ou seja, embora não sejam motivacionais, impedem a insatisfação dos servidores. A remuneração, a carga horária e o relacionamento interpessoal cumprem adequadamente o papel de não gerar insatisfação. Já os itens estrutura física e número de servidores insuficientes para demanda estão gerando insatisfação e, portanto, devem ser objetos de preocupação para o Instituto, o que vai ao encontro da teoria proposta por Herzberg (1959). Além disso, a ausência de sobrecarga é um antecedente ao comprometimento organizacional e a sua existência pode influenciar o nível de comprometimento, de acordo com Mathieu e Zajac (1990).

A insatisfação pode influenciar negativamente o grau de comprometimento do servidor, em consonância com o estudo de Grohmann et. al (2013). Como consequência levar ao abandono do cargo, conforme Bastos (1993) e Rego (2003).

Figura 8 - Constatando a importância dos fatores extrínsecos e seus componentes



Fonte: Dados da pesquisa.

4.6 Interagindo com o público

As informações coletadas demonstram que na carreira de técnico do seguro social é primordial gostar de interagir com o público e, apesar de todas as adversidades, os servidores mantêm o foco no segurado e na solução de seus problemas, conforme observado nas afirmações a seguir:

“Na verdade, a nossa razão de existir dentro do INSS são os segurados (...).”

“(...) eu acho assim, da parte dos colegas, eu percebo é assim primeiro lugar o segurado (...).”

“(...) eu me comprometo a tentar resolver os problemas das pessoas apesar das dificuldades (...).”

“Quando um segurado chega e eu consigo resolver o problema dele de uma maneira eficaz e eficiente, isso pra mim já seria um reconhecimento (...).”

O público atendido pelos agentes é heterogêneo, com personalidades, experiências e níveis de escolaridade muito distintos e, portanto, os técnicos demonstram preocupação em decodificar a legislação, comunicando-se de forma simples e eficaz, adaptando-se aos diferentes segurados, conforme trechos em destaque:

“(...) a gente atende pessoas de diversos níveis de escolaridade, de diversas facetas dentro da sociedade, classes sociais, então acho que para muitas pessoas o nosso trabalho representa muito (...)”.

“(...) a gente acaba fazendo um trabalho um pouco maior que é de decodificar o que ele precisa e informar a norma, que a norma é muito técnica numa linguagem que chega até esse público (...)”.

“Com a minha prática, eu procuro falar a linguagem mais fácil possível, como se fosse pra alguém da família, né? Que nunca pisou numa Previdência Social e tentar explicar da melhor forma (...)”.

Além do conhecimento técnico acerca da legislação e a habilidade de comunicar-se com o outro, a empatia, o jogo de cintura e a paciência foram consideradas ferramentas importantes para o desenvolvimento das atividades conforme afirmações a seguir:

“(...) a empatia, você saber se pôr no lugar da pessoa é uma qualidade importantíssima para você não julgar, para você não achar que você sabe da realidade daquela pessoa (...)”.

“(...) você tem que ter jogo de cintura, você tem que saber o que você vai falar para pessoa (...) porque cada pessoa é uma pessoa, cada caso é um caso e o ser humano você sabe”.

“Muitas pessoas precisam de atenção porque são casos complexos e às vezes ela não sabe se expressar então você tem que ter muita paciência, muito tato para poder chegar de repente onde a pessoa quer (...)”.

Para alguns servidores a relação com o público vai além do lado profissional e por vezes, criam-se vínculos de amizade durante os atendimentos, conforme descrito abaixo:

“(...) nos meus 33 anos eu fiz amizade com os segurados, assim eu tive intimidade de trocar telefone pra conversar, sabe? Sem nenhum interesse, a pessoa se identificou comigo, gostou do tratamento. Então eu acho assim: isso pra mim é importante (...)”.

Outra questão onipresente é o sentimento de realização pessoal e de satisfação em trabalhar com o atendimento ao público. Os técnicos demonstram que a interação como público é um componente importante para permanência na carreira. Ilustra-se com fragmentos a seguir:

“Sabe eu acho que quando eu escolhi ser servidor público eu acho que isso é um dom, é uma missão, não é pra qualquer pessoa (...) eu gosto do que eu faço, eu adoro atender (...).”

“(...) com o segurado a gente acaba tendo relacionamento quando você o atende, né? Eu gosto muito de conversar, sou comunicativo então eu me realizo atendendo as pessoas (...).”

“(...) eu vi que a gente gosta do que faz, gosta de atender, quando a gente não está no atendimento a gente sente falta (...).”

“(...) quando você atende uma pessoa que você a faz sair de lá sabendo dos seus direitos (...) isso me faz ficar na Previdência (...).”

A realização e a satisfação gerada pelo contato com o público são fatores intrínsecos, em concordância com os estudos de Ryan e Deci (2000). Já as habilidades técnicas para resolução de problemas, as habilidades pessoais e as habilidades de comunicação mencionadas como necessárias para exercício do cargo de técnico enquadram-se como percepções de competências pessoais, também antecedentes ao comprometimento de acordo com estudos de Mathieu e Zajac (1990). A presença desses antecedentes influenciam positivamente o comprometimento.

Figura 9 - Interagindo com o público e seus componentes



Fonte: Dados da pesquisa.

5 CONCLUSÃO

Nessa pesquisa, corroborando os princípios da teoria fundamentada, após os vários processos de codificação e de estabelecimento de categorias, foram constatadas uniformidades no grupo original de categorias e de suas propriedades. O que significa que as categorias se tornaram teoricamente saturadas, levando à emergência da teoria substantiva relativa ao comprometimento do Técnico do Seguro Social.

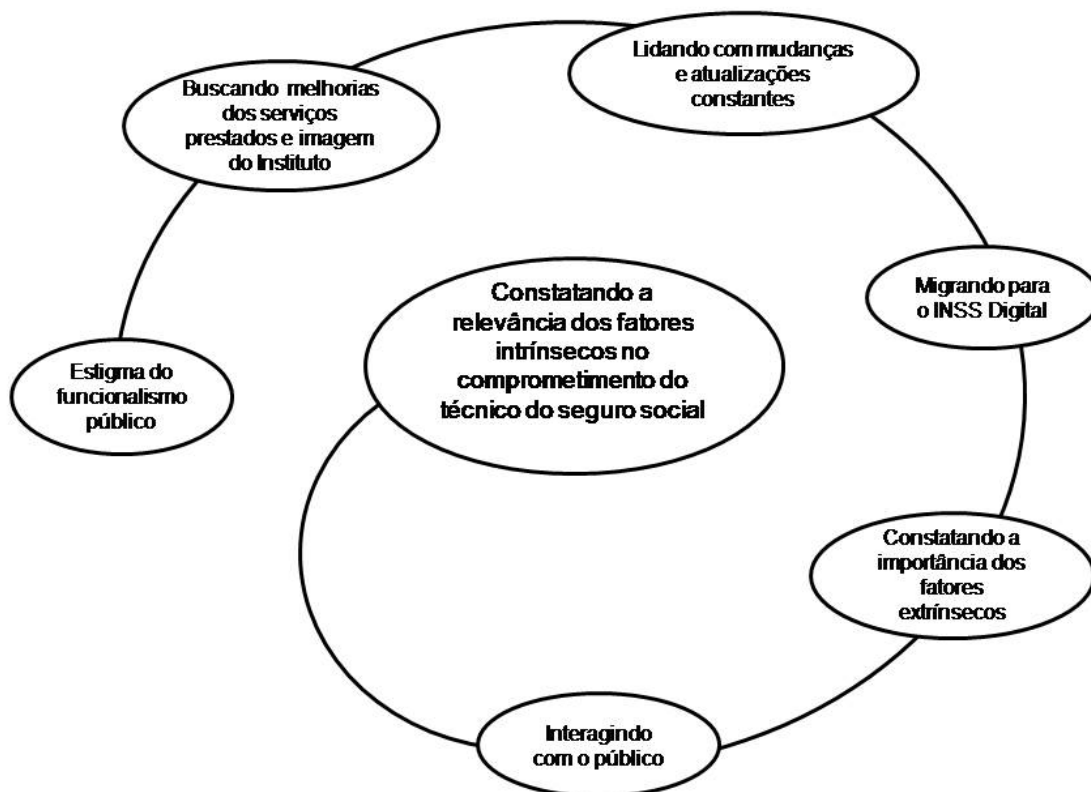
Com efeito, ao longo do processo de codificação, os dados obtidos foram sendo reunidos e ordenados de forma sistemática. O que implicou considerar tanto as condições, quanto as ações/interações e as consequências evidenciadas nos dados obtidos. Assim, mediante um processo de comparação constante, foram formadas categorias, que, por sua vez, foram relacionadas a outras categorias e, como consequência, seu número foi sendo progressivamente reduzido até que se constituíssem categorias mais sintéticas, mas com maior poder de explicação. Foi dessa maneira que emergiram as seis categorias, cujo conteúdo foi detalhado na seção anterior, dedicada à análise e à discussão dos resultados, sendo tais categorias: estigma do funcionalismo público, buscando melhorias dos serviços prestados e imagem do instituto, lidando com mudanças e atualizações constantes, migrando para o INSS Digital, constatando a importância dos fatores intrínsecos e interagindo com o público.

Da análise dos dados referentes a essas categorias, emergiu a categoria central, que passou a ser considerada o tema principal dessa pesquisa. Graças à emergência dessa categoria é que se tornou possível reunir de forma consistente as outras categorias, possibilitando a explanação teórica do assunto. Dessa forma, a categoria central passou a ser denominada: “constatando a relevância dos fatores intrínsecos para o comprometimento do técnico do seguro social”.

A rigor, essa categoria também emergiu ao longo do processo de codificação, mas foi sendo aprimorada até se mostrar central em relação a todas as outras. Refere-se, portanto, a conceitos que apareceram na grande maioria dos casos analisados. Relaciona-se ainda a todas as outras categorias já explanadas e, por ser apresentada de forma abstrata, possibilita o estabelecimento de uma teoria substantiva, cujo título é o da própria categoria.

Como geralmente ocorre na construção de teorias fundamentais, no final do processo elaborase um diagrama que estabelece as relações entre a categoria central e as demais categorias. Esse diagrama pode assumir formatos diversos, conforma a natureza das relações encontradas. Nessa pesquisa, o formato que se mostrou mais adequado foi o de um diagrama sequencial espiralado, que é apresentado na Figura 10, a seguir. Esse diagrama indica uma sequência não linear, posto que se evidencia ao longo do processo movimentos de idas e vindas, uma “dança entre as categorias”, mas a clara emergência de uma teoria substantiva.

Figura 10 – Diagrama da Teoria Substantiva *Constatando a relevância dos fatores intrínsecos no comprometimento do técnico do seguro social e seus componentes*



Fonte: Dados da pesquisa.

O estigma do funcionalismo público, expresso na primeira categoria, é reconhecido pelos agentes, posto que notadamente no setor previdenciário as ações são intensamente definidas por normas e por regulamentos. Mas expressam que essa imagem externa não condiz com a realidade, admitindo a necessidade de melhorar a imagem do serviço público e, conseqüentemente, do servidor. O que

corresponde a necessidade que eles têm de reconhecimento e de valorização dos serviços prestados e que guardam consonância com as teorias clássicas de motivação.

O *estigma do funcionalismo* envolve a questão da estabilidade, que constitui o principal diferencial em relação à iniciativa privada. Verificou-se que é um fator relevante na permanência do técnico, pois muitos buscam a carreira visando segurança, que constitui uma das necessidades sociais mais básicas. Mas reconhecem que a estabilidade conferida ao servidor pode gerar acomodação. O que faz com que reconheçam a necessidade de criação de mecanismos como avaliação de desempenho e determinação de metas na área pública, contrapondo-se a qualquer comodismo que a estabilidade possa provocar. Mesmo porque a estabilidade não pode ser identificada como fator motivacional, mas como um fator higiênico, segundo a perspectiva de Herzberg (1959), já que a inexistência de estabilidade poderia provocar insatisfação, mas assegurá-la não seria suficiente para garantir que o servidor se motive ou fique mais motivado.

Os agentes admitem que em virtude do maior volume de informações disponibilizadas, bem como em razão da elevação dos níveis de conscientização da população, o nível de exigência em relação aos serviços públicos vem se intensificando. Daí o reconhecimento da necessidade de mais esforços por parte dos técnicos para melhorar a qualidade dos serviços e a imagem da instituição, o que se vincula às necessidades de reconhecimento de estima, também expressos nas teorias motivacionais clássicas. São, pois, questões relacionadas à categoria *buscando melhorias dos serviços prestados e imagem do instituto*.

Reconhecem os agentes que para atingir tais objetivos, torna-se necessário que estejam *lidando com mudanças e atualizações constantes* de legislação, sistemas corporativos, alterações de governo, políticas públicas e organizacionais, itens que correspondem à terceira categoria. Com efeito, a área previdenciária é uma das mais críticas da Administração Pública contemporânea; as reformas requeridas vêm gerando apreensão nos servidores e na população em geral, sendo previsível elevação significativa do número de solicitações de aposentadoria. Assim, os técnicos, que reconheceram que por ser a legislação previdenciária muito densa e dinâmica, há necessidade de atualização mediante programas de treinamento e outros meios para atender a demanda da população.

A busca da melhoria do atendimento à população vem determinando a instituição de ferramentas digitais, o que conduz a mudanças expressivas no trabalho. Na previdência, observa-se a consolidação do INSS Digital. Assim, os agentes reconheceram a importância do movimento *migrando para o INSS Digital*, fato esse que determinou a emergência da categoria analítica que tem esse título. Como todo processo de mudança, a migração para os meios digitais gera preocupação nos técnicos, que, mesmo reconhecendo seus benefícios, antecipam a possibilidade não apenas de mudanças no modelo de atendimento ao público, mas na própria estrutura da carreira.

Dentre os dados obtidos diretamente dos agentes, destacaram-se os que se referem à carga horária, remuneração, relacionamento interpessoal, estrutura física dos locais de atendimento, liderança e quantidade de servidores dedicados ao atendimento ao público. Como se mostraram muito expressivos referem-se a fatores de natureza externa, conduziram ao estabelecimento da categoria *constando a importância dos fatores extrínsecos*. São fatores que, de acordo com construções teóricas, como a Teoria dos Dois Fatores e a Teoria da Autodeterminação, não podem ser considerados motivadores, mas que quando não são atendidos, conduzem à insatisfação. Assim, não podem ser descartados como impulsionadores de insatisfação e conseqüentemente da diminuição dos níveis de comprometimento dos servidores.

Os dados obtidos indicam que, na carreira de Técnico do Seguro Social, é primordial gostar de interagir com o público e, apesar de todas as adversidades, os servidores mantêm o foco no segurado e na solução de seus problemas. Comunicação, empatia, jogo de cintura e paciência foram consideradas importantes competências para o desenvolvimento das atividades e determinantes para a permanência na carreira. Assim, uma das grandes categorias analíticas dessa pesquisa foi designada como *interagindo com o público*. Ressalte-se que o sentimento de realização decorrente do contato com o público constitui fator intrínseco de motivação, desempenhando, portanto, importante papel no comprometimento do servidor.

A categoria central - *constatando a relevância dos fatores intrínsecos para o comprometimento do Técnico do Seguro Social* - que emergiu do relacionamento entre as demais, abrange os seguintes elementos: reconhecimento, plano de

carreira, existência de metas e avaliação de desempenho, nível de responsabilidade das atividades, autonomia e importância social da carreira.

O *reconhecimento* de seus esforços e empenho por parte da sociedade e do governo é considerado pelos agentes como um componente relevante tanto para manutenção quanto para diminuição do comprometimento, levando até ao abandono da carreira. Ressalte-se que o reconhecimento, assim como o sentimento de crescimento, são fatores de motivação intrínseca e antecedentes do comprometimento organizacional.

A menção à ausência de um *plano de carreira* que permita mobilidade entre cargos, mudança de responsabilidades, promoção para cargos de gestão e a necessidade de uma reformulação que possibilite crescimento e desenvolvimento é unânime.

Os agentes também reconhecem a importância da *existência de metas e de avaliação de desempenho*. Reconhecem a necessidade de implantação de mecanismos de mensuração e de avaliação que impliquem no aumento de suas responsabilidades e na melhoria na entrega de resultados. Pontuam, no entanto, que o estabelecimento de metas e a determinação de suas avaliações devem ser repensadas com base na capacidade real de trabalho, devem ser tangíveis de acordo com os recursos disponibilizados e devem prezar pela qualidade, e não apenas pela quantidade.

Sob a ótica dos técnicos o *nível de responsabilidade* atribuído as suas funções é fundamental para mantê-los motivados e conseqüentemente mais comprometidos. Mostram que distribuir senhas, auxiliar quanto ao uso dos canais remotos ou fornecer extratos não é suficiente, pois sentem necessidade de realizar tarefas de maior responsabilidade como reconhecer direitos, concedendo ou indeferindo pedidos com base nas normas ou prestar informações acerca da legislação que façam diferença na vida do cidadão. A questão da *autonomia* também foi considerada fator relevante para manutenção dos níveis de comprometimento, pois embora haja necessidade de acatar as normas, o agente preza por definir seu método de trabalho e formas de atender que respeite as particularidades de cada segurado, cada situação e cada servidor.

A *importância social da carreira*, por fim, constitui elemento altamente expressivo do valor que os agentes atribuem à carreira. Seu trabalho é reconhecido como detentor de peso social tanto em relação à garantia de direitos constitucionais

quanto na distribuição de renda. São, pois, elementos que tornam o trabalho gratificante e dotado de significância, o que se mostra decisivo para a motivação dos agentes, notadamente porque a atribuição de significado ao trabalho influencia positivamente o engajamento e o comprometimento organizacional. Dessa maneira é que, corroborando com os princípios da Teoria da Autodeterminação, chega-se a uma situação em que os valores atribuídos à carreira se integram de forma congruente com os valores pessoais dos agentes. Quando ocorre essa internalização de valores, o comportamento se torna intencional e as ações em si geram satisfação para o agente.

Conclui-se, portanto, que, segundo a perspectiva dos próprios agentes, para que as mudanças gerem resultados positivos, aos técnicos, a instituição e a população, são fundamentais a manutenção de fatores extrínsecos, como número de servidores adequados à demanda, sistemas corporativos, equipamentos eletrônicos e instalações físicas adequadas, remuneração apropriada, bom ambiente de trabalho e relacionamento entre colegas, carga horária favorável e flexível, além de boas políticas de gestão. O mais fundamental para a permanência na carreira, ainda segundo a perspectiva dos agentes, é garantir a existência de bom relacionamento e a interação com o público. Com efeito, é o que se mostrou mais expressivo para promover a motivação intrínseca do servidor que estará, dessa forma, experimentando satisfação em decorrência da execução da tarefa por si só.

Referências

BALSAN, L.A.G.; KNEIPP, J.M.; TONIN, S.; COSTA, V.M.F. Os vínculos que o indivíduo estabelece com a organização: uma análise da produção científica brasileira. **Revista de Ciências da Administração**, v. 18, n. 45, p. 26-37, 2016.

BASTOS, A. V. B. Comportamento organizacional: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 33, n. 3, p.52-64, Mai 1993.

BEUKES, I; BOTHA, E. Organizational commitment, work engagement and meaning of work of nursing staff in hospitals. **Journal of Industrial Psychology**, 39 (2), p. 1–10, 2013.

BLUMER, Herbert. **A natureza do Interacionismo Simbólico**. In: MORTENSEN, David. Teoria da Comunicação: textos básicos. São Paulo: Mosaico, 1980.

BORGES-ANDRADE, J. E; AFANASIEFF, R. S.; SILVA, M. S. Mensuração de comprometimento organizacional em instituições públicas. In: Reunião Anual de Psicologia de Ribeirão Preto. **Anais**: Sociedade de Psicologia de Ribeirão Preto, 1989.

BOTELHO, R.D; PAIVA, K.C.M. Comprometimento organizacional: um estudo no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Revista de Administração Pública - RAP**, 45 (5), Rio de Janeiro, p. 1249-1283, set. /out. 2011.

BRASIL. **Lei nº 8.112**, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.htm>. Acesso em 17 jul. 2017.

BRASIL. **Lei nº 10.855**, de 1º de abril de 2004. Dispõe sobre a reestruturação da Carreira Previdenciária, de que trata a Lei nº 10.355, de 26 de dezembro de 2001, instituindo a Carreira do Seguro Social, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.855.htm>. Acesso em: 10 jul. 2017.

BRASIL. **Decreto nº 6.493**, de 30 de junho de 2008. Regulamenta a Gratificação de Atividade do Seguro Social – GDASS, de que trata a Lei nº 10.855, de 1º de abril de 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/Decreto/D6493.htm>. Acesso em 18 de jul. 2017.

BRASIL. **Lei nº 11.907**, de 2 de fevereiro de 2009. Dispõe sobre a reestruturação da composição remuneratória da Carreira do Seguro Social. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l11907.htm>. Acesso em 17 de jul. 2017.

BRASIL. **Decreto nº 7.556**, de 24 de agosto de 2011. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão, das Funções Gratificadas e

das Funções Comissionadas do Instituto Nacional do Seguro Social. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011_2014/2011/decreto/d7556.htm>. Acesso em: 10 jul. 2017.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Resolução nº 177**, de 15 de fevereiro de 2012. Dispõe sobre os horários de funcionamento e de atendimento das unidades do Instituto Nacional do Seguro Social, sobre a jornada de trabalho dos servidores integrantes do seu Quadro de Pessoal, e dá outras providências. Diário Oficial da União, 17 fev. 2012. Seção 1, p.52.

BRASIL. **Lei 13.019**, de 31 de julho de 2014. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L13019.htm>. Acesso em 05 mar. 2019.

BRASIL. **Instrução Normativa INSS/PRES nº 77**, de 21 de janeiro de 2015. Estabelece rotinas para agilizar e uniformizar o reconhecimento de direitos dos segurados e beneficiários da Previdência Social, com observância dos princípios estabelecidos no art. 37 da Constituição Federal de 1988. Disponível em: <<http://sislex.previdencia.gov.br/paginas/38/inss-pres/2015/77.htm>>. Acesso em 11 jul. 2017.

BRASIL. **Decreto nº 8.653**, de 28 de janeiro de 2016. Dispõe sobre as atribuições específicas dos cargos de Analista do Seguro Social e Técnico do Seguro Social, de que trata a Lei nº 10.855, de 1º de abril de 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8653.htm>. Acesso em: 14 jul. 2017.

BRASIL. **Lei 13.324**, de 29 de julho de 2016. Altera a remuneração de servidores; dispõe sobre gratificações de qualificação e de desempenho; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/L13324.htm>. Acesso em 23 de jul. 2017.

BRASIL. **Portaria INSS/PRES nº 91**, de 19 de janeiro de 2017. Estabelece novo modelo de Fluxos de Atendimento a partir da implantação do Projeto INSS Digital.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Resolução nº 627**, de 21 de fevereiro de 2018. Dispõe sobre os procedimentos para expansão do novo modelo de atendimento do INSS. Diário Oficial da União, 22 fev. 2018. Seção 1, p.83.

BRASIL. **Memorando circular conjunto INSS/DIRAT/DIRBEN nº 5**, de 18 de maio de 2018.

BRASIL. Ministério da Fazenda, Secretária de Previdência. **Resultados do Regime Geral de Previdência Social**, 2019. Disponível em <http://www.previdencia.gov.br/a-previdencia/politicas-de-previdencia-social/resultados-do-rgps>. Acesso em 04 de março de 2019.

BRASÍLIA. Ministério da Fazenda, Secretaria de Previdência, Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência. **Anuário Estatístico da Previdência Social**. Brasília. v. 24, p. 1-917, 2015. Disponível em

<<http://www.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2015/08/AEPS-2015-FINAL.pdf>>. Acesso em 11 jul. 2017.

BRASÍLIA. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Secretaria de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho no serviço público. **Tabela de Remuneração dos Servidores Públicos Federais civis e dos ex-territórios**. Brasília. v. 68, p. 1-112, 2016.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Pública e classes dirigentes no Brasil. Condições e relações de trabalho no serviço público. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, n. 28, p. 9-30, jun. 2007.

CANTARELLI, N.M., ESTIVALETE, V.F., ANDRADE, T. Âncoras de carreira e comprometimento organizacional: ampliando a sua compreensão. **Base – Revista de Administração e Contabilidade Unisinos**, 11(2), p. 153-166, 2014.

CARVALHO, J.D. **Comprometimento Organizacional no serviço público: Um estudo na seguridade social de Minas Gerais**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2015.

CAVALCANTE, P.; CARVALHO, P. Profissionalização da burocracia federal brasileira (1995-2014): avanços e dilemas. **Revista de Administração Pública – RAP**, Rio de Janeiro, v.51, n. 1, p. 1-26, jan./fev. 2017.

CHARMAZ, Kathy. **A construção da teoria fundamentada: guia prático para análise qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

CRUZ, L.J; QUEIROZ, N.S.; LIMA, G.S. Motivação, comprometimento e sofrimento no trabalho do setor público: Um estudo de caso em uma universidade pública de Sergipe. **Revista em Administração em Diálogo**, v. 16, n. 2, p. 87-116, maio/agosto 2014.

DECENZO, D.A.; ROBBINS, S.P. **Fundamentals of Human Resource Management**. Editora John Wiley & Sons, 2005.

DURÃO, A. A. X. **Políticas e práticas de gestão de pessoas e comprometimento organizacional no Ministério do Meio Ambiente**. 124 f. il. 2015. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de Brasília, Brasília, 2015.

FARIAS, M.B.S.; GUEIROS, M.M.B. Comprometimento Organizacional no Âmbito do Serviço Público: Reflexões sobre o fenômeno a partir da Visão dos servidores de uma Universidade Federal. In: **V Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho**, Salvador, 2015.

FERREIRA, M. M. **Simulações dos Impactos da Reforma da Previdência sob a ótica da renda**. Dissertação (Mestrado) – Escola de Economia de São Paulo – FGV, São Paulo, 2018.

FLEURY, S.; ALVES, R. Reforma previdenciária no Brasil em três momentos. **RAP – Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 38, n. 6, p. 979-1022, Nov./Dez. 2004.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2007.

GLASER, Barney G.; STRAUSS, Anselm L. **The discovery of Grounded Theory**. New York: Aldine, 1967.

GROHMANN, M., CUNHA, L., & SILINSKE, J. Relações entre motivação, satisfação, comprometimento e desempenho no trabalho: estudo em um Hospital Público. In: **IV Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho**, Brasília/DF, 2013.

HERZBERG, Frederick. **The motivation to work**. New York: John Wiley, 1959.

JUNG, H. S; YOON, H.H. What does work meaning to hospitality employees? The effects of meaningful work on employees' organizational commitment: The mediating role of job engagement. **International Journal of Hospitality Management**, 53, p. 59-68, 2016.

LIMA, D.V; WILBERT, M.D; PEREIRA, J.M; PAULO, E. O impacto do fator previdenciário nos grandes números da Previdência Social. **Revista Contabilidade & Finanças – USP**, v. 23, n. 59, p. 128-141. 2012.

MASLOW, A.H. **Motivation and personality**. New York: Harper & Brothers, 1954.

MATHIEU, J. E.; ZAJAC, D. M. A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. **Psychological Bulletin**, v. 108, n. 2, p. 171-194, 1990.

MEDEIROS, C.A.F. **Comprometimento organizacional: um estudo de suas relações com características organizacionais e desempenho nas empresas hoteleiras**. 2003. 166 f. Tese (Doutorado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

MEYER, J. P; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**. v. 1, n.1, pp. 61-89, 1991.

MILLIKEN, P.J; SCHREIBER, R. Examining the nexus between Grounded Theory and Symbolic Interactionism. **International Journal of Qualitative Methods**. 11(5), p. 684-696, 2012.

MOREIRA, R.S; LÚCIO, G. S. Gestão de carreiras no poder executivo federal: avanços recentes e perspectivas futuras. **V Congresso CONSAD de Gestão Pública**, Brasília, Brasil, 4-6 junho de 2012.

MOREIRA, R.S. **Carreiras no Poder Executivo federal**: a busca do alinhamento entre teoria e a prática. Dissertação (Mestrado) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e pesquisa. Rio de Janeiro, 2015.

MOWDAY, R. T.; PORTER, L. W.; STEERS, R. M. **Employee-organization linkages**: the psychology of commitment, absenteeism and turnover. New York: Academic Press, 1982.

MOWDAY, R. T.; STEERS, R. M.; PORTER, L. W. The measurement of organizational poverty in the Northeast of Brazil – a participatory study. **Journal of Vocational Behavior**, n. 14, p. 224-247, 1979.

OLIVEIRA, D.P. **A motivação docente na educação superior**. Dissertação (mestrado). Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2016.

PAIVA, K.C.M; DUTRA, M.R.S; LUZ, T.R. Comprometimento organizacional de trabalhadores de call center. **Revista Administração**, São Paulo, v. 50, n. 3, p. 310-324, 2015.

PASCHOAL, T.; FLORES, C. L. Quem quer trabalhar no setor público? Valores pessoais e motivação para o serviço público de servidores brasileiros. In: **EnANPAD**, 40, 2016, Bahia. Anais... Bahia: ANPAD, 2016.

PINHO, A.P.M.; BASTOS, A.V.B; ROWE, D.E.O. Diferentes Vínculos Indivíduo-Organização: Explorando Seus Significados entre Gestores. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, Rio de Janeiro, v. 19, 3ª Edição Especial, art. 3, p. 288-304, Outubro 2015.

PINHO, A.P.M; OLIVEIRA, E.R.S. Comprometimento Organizacional no Setor Público: Um levantamento Bibliográfico dos últimos 27 anos no Brasil. **EnANPAD**. São Paulo, p. 1-16, 2017.

PORTER, L.W; SMITH, F.J. The **etiology of organization commitment**. Unpublished paper. University of California, 1970.

PROCÓPIO, M.L. Motivação e organização: como uma ideia pode ajudar a entender a outra. **XXXV Encontro ANPAD**, Rio de Janeiro, 04 a 07 de setembro de 2011.

REGO, A. Comprometimento organizacional e ausência psicológica: afinal, quantas dimensões? **Revista de Administração de Empresas**, [S. l.], v.43, n.4, p.25-35, 2003.

RIBEIRO, C. V. S.; MANCEBO, D. O servidor público no mundo do trabalho do século XXI. **Psicologia Ciência e Profissão**, Brasília, v.33, n. 1, p. 192-207, 2013.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 9ª edição. Prentice Hall, São Paulo, 2002.

ROMAN, S.; STEFANO, S.R.; ANDRADE, S.M.; ZAMPIER, M.A. Análise do comprometimento organizacional e sua natureza em relação aos funcionários públicos municipais. **Gestão & Regionalidade**, v. 28, n. 84, 2012.

RYAN, R.M.; DECI, E.L. Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. **American Psychologist**, v.55, n. 1, p. 68-78, 2000.

SAMPAIO, J. R. S. O Maslow desconhecido: uma visão de seus principais trabalhos sobre motivação. **Revista de Administração – RAUSP**, 44, jan./mar. 2009.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. **Pesquisa qualitativa**: Técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada. (2 ed.). Porto Alegre: Artmed, 2008.

SILVA, J. R.; BALASSIANO, M.; SILVA, A. Burocrata Proteano: Articulações de Carreira em torno e além do Setor Público. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 1–19, jan./fev. 2014.

SU, S., BAIRD, K., BLAIR, B. Employee organizational commitment in the Australian public sector. **The International Journal of Human Resource Management**, 24:2, p.243-264, 2013.

THAMRIN, H.M. The influence of transformational leadership and organizational commitment on job satisfaction and employee performance. **International Journal of Innovation, Management and Technology**, v. 3, nº5, p. 566-572, 2012.

ZONATTO, V.C.S, SILVA, A, GONCALVES, M. Influência da Motivação para o Trabalho no Comprometimento Organizacional. **Revista de Administração IMED**, Passo Fundo, vol. 8, n. 1, p. 169-190, Jan. /Jun., 2018.

Apêndice A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



Universidade Municipal de São Caetano do Sul

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado para participar como voluntário de uma pesquisa intitulada Comprometimento do Técnico do Seguro Social: construindo uma teoria fundamentada, que está descrita em detalhes abaixo. Esta pesquisa foi encaminhada ao Comitê de Ética em Pesquisa da USCS, de acordo com a exigência da Resolução 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.

Para decidir se você deve concordar ou não em participar desta pesquisa, leia atentamente todos os itens a seguir que irão informá-lo e esclarecê-lo de todos os procedimentos, riscos e benefícios pelos quais você passará.

Título da Pesquisa: Comprometimento do Técnico do Seguro Social – Construindo uma teoria fundamentada.

Pesquisador responsável: Fernanda Belini Pitondo

1. Objetivo da pesquisa:

Estudar o comprometimento do Técnico do Seguro Social utilizando dados obtidos nas entrevistas e teorizar, ou seja, construir uma ideia ou uma teoria de menor alcance, chamada de substantiva, sobre seu comprometimento.

Assim, de forma mais formal, podemos definir o objetivo como: Construir uma teoria substantiva acerca do comprometimento do Técnico do Seguro Social com o trabalho que executa, com a carreira e com a organização a que pertence.

2. Descrição dos procedimentos realizados:

Considerando o método de pesquisa proposto, serão realizadas entrevistas sem roteiro prévio, com a questão inicial: “Fale acerca da carreira de técnico do Seguro Social e como se sente em relação à carreira”. No desenvolvimento da entrevista será mantido o foco no comprometimento organizacional. As entrevistas serão gravadas, somente em áudio, para posterior transcrição e análise.

3. Descrição dos desconfortos e riscos da pesquisa:

Dentre os desconfortos e riscos desta pesquisa estão cansaço, aborrecimento ou constrangimento ao ser entrevistado. Desconforto durante as gravações de áudio. O tempo disponibilizado e o deslocamento para realização da entrevista. Alterações de

comportamento, autoestima ou visão de mundo em função de reflexões provocadas pela entrevista.

4. Benefícios esperados e divulgação da pesquisa:

Pesquisar sobre o comprometimento de um agente público, especificamente o técnico do Seguro Social, pode colaborar para o desenvolvimento de políticas e ferramentas que o tornem mais comprometidos, e conseqüentemente prestem um serviço de maior qualidade à população. Os resultados da pesquisa ficarão disponíveis no acervo físico e digital da Universidade e poderão ser enviados por e-mail caso tenha interesse.

5. Despesas, compensações e indenizações:

Você não terá despesa e nem compensação financeira relacionada à sua participação nessa pesquisa. Você tem garantida a disponibilidade de tratamento médico e indenização em caso de danos que os justifiquem e que sejam diretamente causados pelos procedimentos da pesquisa (nexo causal comprovado).

6. Direito de Confidencialidade:

Você tem assegurado que todas as suas informações pessoais obtidas durante a pesquisa serão consideradas estritamente confidenciais e os registros estarão disponíveis apenas para os pesquisadores envolvidos no estudo. Os resultados obtidos nessa pesquisa poderão ser publicados com fins científicos, mas sua identidade será mantida em sigilo.

Caso suas dúvidas não sejam resolvidas pelos pesquisadores ou seus direitos sejam negados, favor recorrer ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS), localizado na R. Santo Antônio, 50 – Centro, Campus Centro da USCS, São Caetano do Sul. Fone (11) 42393217 ou ainda através do e-mail: cep.uscs@uscs.edu.br

CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu fui informado verbalmente e por escrito sobre os dados dessa pesquisa e minhas dúvidas com relação a minha participação foram satisfatoriamente respondidas. Tive tempo suficiente para decidir sobre minha participação e concordo voluntariamente em participar desta pesquisa. Sei que poderei retirar o meu consentimento a qualquer hora, antes ou durante a mesma, sem penalidades, prejuízo ou perda de qualquer benefício que eu possa ter adquirido. Assino o presente documento em duas vias de igual teor e forma, ficando uma em minha posse. São Caetano do Sul, _____ de _____ de _____.

Voluntário (a)

Pesquisadora: Fernanda Belini Pitondo
E-mail:fernandapitondo@ig.com.br
Telefone: (11) 999107179