Igor Anthony De Jesus Maciel RA: 01232107

Governança de TI

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) enfrentou desafios de governança de TI devido à utilização de sistemas desatualizados e incompatíveis, o que resultou em obstáculos para o processamento eficaz dos benefícios previdenciários. A ausência de investimentos em modernização tecnológica agravou a lacuna na governança.

Além disso, o INSS estava atrasado na digitalização de seus serviços, levando a um acúmulo considerável de solicitações de benefícios em formato físico. A ausência de uma estratégia eficiente de digitalização prejudicou a eficácia e a agilidade dos serviços prestados.

Durante a pandemia de COVID-19, a instituição enfrentou dificuldades em lidar com o aumento acentuado na demanda por benefícios. A falta de capacidade de resposta adequada resultou em atrasos significativos e na formação de extensas filas de espera.

**Impactos gerados:**

Atrasos nos benefícios

Reclamações e Insatisfação Pública

Ações Judiciais e Sanções

Pressão Política e Mídia