



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

AUTOMAÇÃO DA ANÁLISE DOS REQUERIMENTOS DE
BENEFÍCIOS

Exercício 2025

6 de janeiro de 2026





INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Unidade Auditada: **Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão**

Município: **Brasília/DF**

Relatório de Avaliação: **#1769270**

É permitida a reprodução sem fins lucrativos, parcial ou total,
por qualquer meio, se citada a fonte.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

MISSÃO DA AUDITORIA-GERAL

A missão da Auditoria-Geral é aumentar e proteger o valor organizacional do INSS por meio da prestação de serviços de avaliação e consultoria baseada em riscos.

AVALIAÇÃO

O trabalho de avaliação, como parte da atividade de auditoria interna, consiste na obtenção e na análise de evidências com o objetivo de fornecer opiniões ou conclusões independentes sobre um objeto de auditoria. Objetiva também avaliar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos relativos ao objeto e à Unidade Auditada, e contribuir para o seu aprimoramento.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RESUMO

1. QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA AUDITORIA?

A auditoria de avaliação teve como objeto o processo de automação da análise dos requerimentos de benefícios operacionalizados pelo INSS, com objetivo de avaliar os parâmetros utilizados na automação e os mecanismos de monitoramento desse processo de trabalho.

Foram analisados os aspectos relacionados à comunicação com o usuário, à transparência das informações disponibilizadas pelo Instituto e que compõem o processo eletrônico, bem como a integração entre os dados inseridos pelos usuários no ato do protocolo e os sistemas de atendimento, bases governamentais e sistemas de benefícios.

Ainda, foram avaliadas as ferramentas de gestão existentes para o monitoramento do desempenho e da qualidade das decisões automáticas.

2. POR QUE A AUDITORIA REALIZOU ESSE TRABALHO?

A expansão da automação da análise é um dos objetivos estratégicos do INSS, incluído no Mapa Estratégico para o quadriênio 2024/2027.¹ A partir do objetivo de “Expandir a automação e os serviços digitais com foco nas pessoas”, há para o ano de 2025 a ação descentralizada de “Ampliar o percentual de decisões automáticas de requerimentos de benefícios, melhorando a eficiência do reconhecimento de direitos.”

A meta institucional² estabelecida para 2025 é que, até o final do ano, 55% dos requerimentos de benefícios concluídos no INSS sejam despachados de forma automática.

Dessa maneira, dada a relevância desse processo de trabalho dentro da organização, a auditoria foi motivada pela necessidade de avaliar a efetividade da automação e se esta contribui para o atingimento da missão do Instituto, voltada à garantia da Proteção Social, por meio do efetivo reconhecimento de direitos.

3. QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELA AUDITORIA? QUAIS AS RECOMENDAÇÕES QUE DEVERÃO SER ADOTADAS?

Verificou-se a ausência de formalização e especificação dos cenários utilizados para a automação, além de espécies de benefício submetidas ao processamento automático sem previsão normativa que estabeleça diretrizes e orientações quanto à rotina de automação da

¹ Aprovado pela Resolução CEGOV/INSS nº 33, de 21.09.2023.

² Conforme definições da Resolução CEGOV/INSS nº 46, de 02.01.2025, alterada pela Resolução CEGOV/INSS nº 51, de 10.03.2025.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

análise.

Na análise dos requerimentos indeferidos via processamento automático, foram identificadas falhas significativas na comunicação com o usuário, decorrentes das informações solicitadas no ato do protocolo. Essas falhas geram distorções nas informações fornecidas e comprometem a tomada de decisão. Dos 261 requerimentos indeferidos avaliados, verificou-se que em 110 (42,14%) deles o indeferimento ocorreu devido a informações inconsistentes fornecidas pelos usuários nos campos adicionais, quando confrontadas com os anexos inseridos e/ou com os dados da base CNIS.

Quanto aos documentos disponibilizados pelo INSS nos requerimentos de benefícios, verificou-se falha na formalização dos processos concluídos pela automação e na transparência das informações referentes ao resultado do processamento dos dados, incluindo os parâmetros observados para a análise do direito. Tais falhas denotam relevante descumprimento das políticas de proteção de dados pessoais e de qualificação das informações fornecidas aos usuários, previstas na LGPD e na LAI, respectivamente.

A análise da integração das informações inseridas pelos usuários no ato do protocolo com os sistemas de atendimento e benefício identificou falhas nas situações em que os requerentes possuem benefícios anteriores suspensos ou cessados por fraude, bem como nas situações em que há períodos autodeclarados de Segurado Especial e que retornam pendentes após a consulta às bases governamentais.

Em relação aos benefícios rurais também foram identificadas falhas na automação da ratificação do período autodeclarado, com a utilização de instrumento ratificador que diverge da categoria informada pelo usuário.

Ainda quanto à integração das informações, foram constatadas falhas na habilitação dos requerimentos nos sistemas de benefícios.

Para os benefícios concedidos, o resultado das análises aponta que a concessão automática não assegura ao cidadão a opção para complementação da documentação ou continuidade da análise. Além disso, os protocolos de revisão demonstram a insuficiência de clareza nas informações disponibilizadas pelo INSS para o reconhecimento automático do direito. Em 83,33% (50/60) dos requerimentos analisados houve diferença entre a renda mensal apresentada ao usuário durante o protocolo e a renda mensal apurada na concessão do benefício.

Ademais, as situações evidenciadas indicam a insuficiência de mecanismos de monitoramento do desempenho e da qualidade da automação dos requerimentos de benefícios. As diretrizes institucionais têm se concentrado na expansão da automação, conforme as metas definidas no Plano de Ação do INSS, sem, no entanto, promover o aprimoramento efetivo da qualidade desse processo de trabalho, especialmente nos aspectos voltados à comunicação com o usuário e à transparência das informações.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Foram propostas recomendações voltadas para a melhoria da transparência, mediante mapeamento dos cenários utilizados para a rotina de processamento automático e a atualização dos atos normativos em vigor, de maneira a contemplar diretrizes a todas as espécies submetidas à automação; o aprimoramento da comunicação com os usuários, adequando a linguagem dos campos adicionais que integram o protocolo de requerimentos e dos documentos fornecidos pelo INSS e que compõem o processo eletrônico.

Recomendou-se, ainda, que seja realizada comunicação adequada ao requerente quanto às etapas da análise automática do direito, por meio do fornecimento de informações claras e atualizadas sobre as regras e os parâmetros considerados no tratamento dos dados.

Também foram propostas recomendações para o aprimoramento do fluxo da rotina de processamento automático quando da existência de:

- benefícios anteriores suspensos ou cessados por fraude;
- períodos pendentes de ratificação da atividade autodeclarada como segurado especial; e
- divergência entre a renda apresentada na simulação e a renda mensal apurada no sistema de benefício, na concessão de aposentadorias.

Ainda, recomendou-se que seja realizado o cálculo de idade mínima para emancipação, a partir das informações prestadas pelos usuários em requerimentos de Pensão por Morte e Auxílio-Reclusão; e implementadas melhorias na integração das informações com a base governamental quando da utilização do Registro Geral de Pesca (RGP) como instrumento ratificador dos períodos autodeclarados, na análise de benefícios rurais; além de melhorias na rotina de habilitação dos requerimentos nos sistemas de benefícios.

Por fim, foi recomendado o aprimoramento e ampliação dos mecanismos para o monitoramento do desempenho da rotina de automação da análise dos requerimentos de benefícios prestados pelo INSS e a instituição de mecanismos que possibilitem avaliar, junto aos usuários, os aspectos relacionados à linguagem e à comunicação das informações solicitadas e fornecidas no requerimento de benefícios.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

BG INSS	Base de Gestão de Tarefas do Instituto Nacional do Seguro Social
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CEGOV	Comitê Estratégico de Governança
CGAIS	Coordenação-Geral de Administração de Informações do Segurado
CGAUT	Coordenação-Geral de Sistemas e Automação
CGDIG	Coordenação-Geral de Serviços Digitais e Sistemas de Atendimento
CGRD	Coordenação- Geral de Reconhecimento de Direitos
CGU	Controladoria-Geral da União
CNIS	Cadastro Nacional de Informações Sociais
CSAA	Coordenação de Sistemas de Atendimento e Automação
DAP Familiar	Declaração de Aptidão no Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar
DER	Data de Entrada do Requerimento
DIB	Data de Início do Benefício
DIREBEN	Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
DOU	Diário Oficial da União
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
GET	Sistema Gerenciador de Tarefas
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
IPI	Imposto sobre Produtos Industrializados
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MPS	Ministério da Previdência Social
PAINT	Plano Anual de Auditoria Interna
PPP	Perfil Profissiográfico Previdenciário
PRISMA	Projeto de Regionalização de Informações e Sistemas
RGP	Registro Geral de Pesca



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RGPS	Regime Geral de Previdência Social
RI	Regimento Interno
RPPS	Regime Próprio de Previdência Social
STD	Suporte à Tomada de Decisão
SUIBE	Sistema Único de Informações de Benefícios
TAAC	Técnicas de Auditoria Assistidas por Computador
TRDA	Total de Requerimentos Despachados Automaticamente



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
CONSIDERAÇÕES INICIAIS	10
RESULTADOS DOS EXAMES	13
1. Ausência de formalização e especificação dos cenários utilizados para as rotinas de automação do reconhecimento inicial de direitos.	13
2. Falhas na comunicação com o usuário nos requerimentos submetidos à rotina de automação da análise do direito.	16
2.1. Conclusão dos requerimentos de benefícios baseada em informações inconsistentes prestadas pelo usuário no ato do protocolo.	16
2.2. Insuficiência das informações disponibilizadas pelo INSS no processo de automação da análise dos requerimentos de benefícios.	27
3. Utilização de dados e informações inconsistentes, incompletas e/ou incorretas na análise automática do direito.	37
3.1. Indeferimento pela rotina de automação quando constatada fraude ou irregularidade em benefício anterior	38
3.2. Automação da ratificação do período autodeclarado de Segurado Especial mediante uso de instrumentos ratificadores não correspondentes com a atividade declarada pelo requerente.	40
3.3. Indeferimento de benefícios pela rotina de automação em desconformidade com os atos normativos, sem direcionamento à análise manual quando da existência de períodos pendentes autodeclarados como segurado especial.	42
3.4. Falha na rotina de automação quando da habilitação de requerimentos no sistema de benefícios (PRISMA)	45
3.5. Concessão de aposentadorias com informações diferentes das repassadas ao segurado no ato do protocolo, sem oportunizar a apresentação de documentos e/ou a opção pelo cálculo mais vantajoso.	47
4. Insuficiência no monitoramento do processamento automático do reconhecimento inicial de direitos.	50
RECOMENDAÇÕES	55
CONCLUSÃO	58
ANEXO	61



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

INTRODUÇÃO

Esta ação de auditoria, prevista no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) para o ano de 2025, refere-se ao processo de reconhecimento inicial de direitos de benefícios previdenciários, com o objetivo de avaliar os parâmetros estabelecidos para a automação da análise dos requerimentos de benefícios e os mecanismos utilizados para o seu monitoramento.

O escopo da ação corresponde aos requerimentos relativos a 06 espécies de benefícios³ submetidos à análise automática, concluídos no período 01.01.2025 a 30.06.2025, com diretrizes e orientações estabelecidas na Portaria DIRBEN/INSS nº 1.087, de 15.12.2022.

Para o teste de auditoria que avaliou os reportes constantes no “Formulário de Feedback do Automático”, instrumento instituído pelo art. 36 da supracitada portaria, foram utilizadas as informações dos formulários registrados pelos servidores da análise no período de 01/2024 a 03/2025, conforme dados encaminhados pela unidade auditada.

Não integra o escopo a avaliação dos benefícios assistenciais, por incapacidade e serviços de manutenção concluídos pela rotina de automação.⁴

Constatou-se outro trabalho de auditoria conexo ao tema desta ação. O Relatório de Avaliação nº 1205147, de 09.10.2023⁵, emitido pela Controladoria-Geral da União (CGU), contemplou aspectos de governança, gestão, operacionalização, instituição de controles e transparência das informações relacionadas à automação das análises de benefícios.

Com base nas atividades desenvolvidas na fase de planejamento do presente trabalho, foram definidas as seguintes questões de auditoria:

1. A automação dos requerimentos assegura a efetividade do reconhecimento de direitos?
2. Os mecanismos utilizados para o monitoramento contribuem para aprimorar o processo de reconhecimento automático?

Os resultados foram obtidos pela aplicação das técnicas de auditoria de Análise Documental; Indagação Escrita e Oral; Análise de Conteúdo e Técnicas de Auditoria Assistidas por Computador (TAAC).

³ Aposentadoria por Idade (B41), Aposentadoria por Tempo de Contribuição (B42), Auxílio-Reclusão (B25), Pensão por Morte (B21) e Salário Maternidade (B80), além da Pensão Especial destinada a crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus (B60).

⁴ Espécies não contempladas no escopo da ação: Benefícios de Prestação Continuada (Amparo Assistencial ao Idoso e Amparo Assistencial à Pessoa com Deficiência), Benefícios por Incapacidade (Auxílio Incapacidade Temporária, Auxílio Incapacidade Permanente, Auxílio-Acidente), Aposentadoria da Pessoa com Deficiência por Idade e Aposentadoria da Pessoa com Deficiência por Tempo de Contribuição.

⁵ Disponível em: <https://eaud.cgu.gov.br/relatorios/download/1205418>
Acesso em 23.10.2025



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Decreto nº 3.048, de 06.05.1999, disciplina em seu art. 179-A, § 1º, que o INSS facilitará o requerimento, a concessão e a revisão de benefícios por meio eletrônico e implementará procedimentos automatizados de atendimento e prestação de serviços por meio telefônico ou por canais remotos.

Com vistas a atender ao disposto no Regulamento da Previdência Social e nos demais dispositivos legais que versam sobre a simplificação dos procedimentos e o aumento da eficiência pública, o Instituto iniciou a expansão do Projeto “INSS Digital – Uma nova forma de atender”⁶. A iniciativa implementou de forma gradativa o uso da tecnologia nos fluxos de trabalho da instituição, a partir da criação do requerimento eletrônico e da ampliação da oferta à distância dos serviços, culminando na automação da análise dos requerimentos de benefícios e serviços prestados pela Autarquia.

Em âmbito federal, a Lei nº 14.129, de 29.03.2021, que dispõe sobre os princípios, as regras e os instrumentos para o Governo Digital, em seu art. 3º⁷, elencou uma série de diretrizes e princípios que deverão ser seguidos pelos órgãos e entidades do poder público federal responsáveis pela prestação digital de serviços públicos, dos quais destacam-se:

- a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis (art.3º, I);
- a disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos (art.3º, II);
- a transparência na execução dos serviços públicos e o monitoramento da qualidade desses serviços (art.3º, IV);
- o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão (art.3º, VII);
- a simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na universalização do acesso e no autosserviço (art.3º, X);
- a interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos (art.3º, XIV);
- a proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709, de 14.08.2018 (Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), (art.3º, XVII).

A LGPD, por sua vez, estabelece em seu art. 6º que as atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os princípios descritos nos incisos I a X, dentre eles: a adequação, compreendida pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular; o livre acesso; a qualidade dos dados e a transparência. A transparência se relaciona à garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento.

⁶ Por meio da Portaria nº 1.106 /PRES/INSS, de 30.06.2017 e da Portaria Conjunta nº 6/PRES/DIRBEN/DIRAT/INSS, de 27.07.2017, revogada pela Portaria PRES/INSS nº 1.432, de 28.03.2022.

⁷ Art. 3º, I a XXVI da Lei, nº14.129, de 29.03.2021.



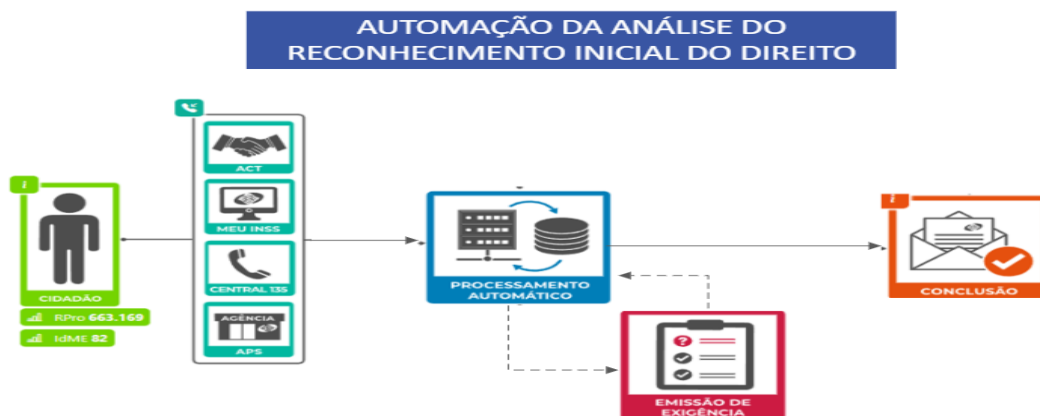
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

No que tange à qualificação das informações prestadas ao usuário, a Lei nº 12.527, de 18.11.2011 (Lei de Acesso à Informação), dispõe em seu art. 5º que é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

Atualmente, a Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022 estabelece diretrizes e orientações quanto à rotina de automação da análise dos requerimentos de benefícios e serviços prestados pelo INSS. Em seu art. 2º, disciplina que a automação dos serviços ocorre de acordo com regras predefinidas e configuradas nos sistemas de atendimento e/ou nos sistemas de benefícios⁸, dispensando a atuação do servidor em ao menos uma das etapas da análise do requerimento.

Os requerimentos eletrônicos, denominados tarefas⁹, são gerados no Portal de Atendimento (PAT), o qual está configurado, nos termos do art. 3º, para que as etapas a partir do protocolo até a conclusão da tarefa ocorram de forma automática¹⁰.

Figura 1 – Fluxo do reconhecimento inicial do direito via processamento automático



Fonte: elaboração própria, a partir de fluxograma do Reconhecimento Inicial do Pannel Lupa INSS.

⁸ São sistemas de atendimento o Gerenciador de Tarefas (GET) e o Portal do Atendimento (PAT); são sistemas de benefício o PRISMA (Projeto de Regionalização de Informações e Sistemas) e o Sistema Integrado de Benefícios (SIBE).

⁹ Tarefa: serviço utilizado para formalização dos requerimentos à distância, solicitados por meio dos canais de atendimento, nos termos do Anexo I da Portaria nº 24/DIRAT/INSS, de 08/10/2019.

¹⁰ Art. 3º Os sistemas de atendimento estão configurados para que as seguintes etapas de análise do requerimento sejam efetuadas de maneira automática:

- I. identificação de características específicas do requerimento, denominadas "divergências";
- II. integração entre o requerimento com as bases governamentais para que dados essenciais sejam vinculados;
- III. integração do requerimento com os sistemas de benefício para habilitação e reconhecimento automático de direito, quando possível;
- IV. emissão de exigência; e
- V. conclusão de tarefa.



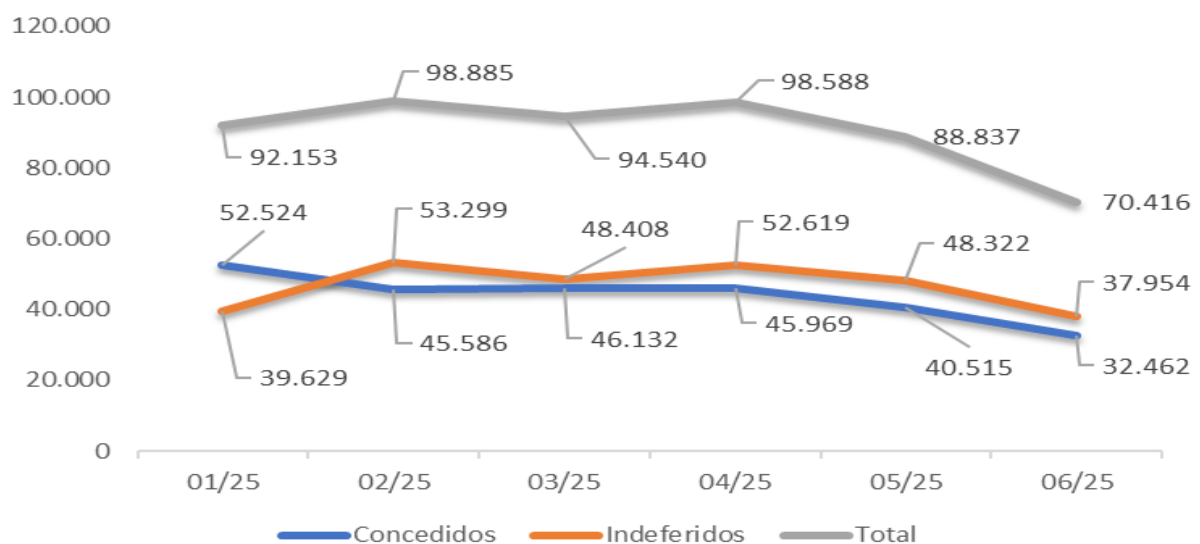
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Dentre as ferramentas utilizadas na automação, tem-se o *Workflow* e o Suporte à Tomada de Decisão (STD). O STD utiliza ciência de dados e aprendizagem de máquina para identificar cenários de decisão automática ou de emissão automática de exigência, por meio de análise de dados disponíveis nos sistemas do INSS ou em outras bases governamentais¹¹.

O *Workflow*, por sua vez, é uma funcionalidade do PAT que possibilita a conclusão automática de requerimentos e a emissão automática de exigência em qualquer serviço ofertado pelo INSS¹².

Segundo dados do Sistema Único de Informações de Benefícios (SUIBE), no período de 01/2025 a 06/2025 foram concluídos 543.419 requerimentos de forma automática, para as 06 espécies que compõem o escopo de auditoria. Desses, 280.231 benefícios foram indeferidos e 263.188 foram concedidos, conforme demonstrado no gráfico 1.

Gráfico 1 – Requerimentos concluídos pela rotina de automação



Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos do SUIBE em 08.07.2025.

Na presente ação de auditoria foram avaliados, nos benefícios concluídos pela rotina de processamento automático, os aspectos relacionados à comunicação com o usuário e à transparência das informações prestadas pelo INSS, bem como a integração com as bases governamentais e os sistemas de atendimento e benefício, além do monitoramento desse processo de trabalho.

¹¹ Art. 8º da Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022.

¹² Art. 9º da Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RESULTADOS DOS EXAMES

1. Ausência de formalização e especificação dos cenários utilizados para as rotinas de automação do reconhecimento inicial de direitos.

Para que ocorra o processamento automático do reconhecimento inicial de direitos, os requerimentos pendentes de análise são inicialmente consultados e agrupados¹³ de maneira a identificar quais são elegíveis para a ação automática, criando-se os respectivos cenários de automação.

Os cenários são formados pelas informações prestadas pelo requerente no ato do protocolo, incluindo os anexos qualificados¹⁴, caso inseridos, bem como as divergências associadas ao requerimento¹⁵.

Entendem-se por divergências as características próprias de cada requerimento, de acordo com as informações prestadas pelo requerente, os dados cadastrais e de tempo de contribuição que existem nos sistemas, e a integração desses com as bases governamentais, nos termos do art. 4º da Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022.

O Regimento Interno (RI) do INSS, aprovado pela Portaria PRES/INSS nº 1.678, de 29.04.2024, estabelece em seu art. 189, X, que compete à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN) definir as regras e os requisitos dos sistemas informatizados de atendimento e benefício e de automação, em articulação com a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI).

¹³ Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022:

Art. 8º. O Suporte à Tomada de Decisão (STD) utiliza ciência de dados e aprendizagem de máquina para identificar cenários de decisão automática ou de emissão automática de exigência, por meio de análise de dados disponíveis nos sistemas do INSS ou em outras bases governamentais.

§1º O STD consegue consultar todo o estoque de requerimentos pendentes e agrupá-los por similaridade, para identificar quais deles são elegíveis para ação automática e criar os respectivos cenários de automação.

¹⁴ Anexos qualificados são aqueles com nome e campo específicos, em que o requerente pode juntar documentos durante o ato do protocolo. (art. 5º, §1º da Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022).

¹⁵ “Nesse contexto, a partir da combinação de divergências, de informações prestadas no requerimento e de anexos qualificados, criam-se cenários, para os quais a ferramenta Workflow realiza uma ação de maneira automática (encaminhamento aos sistemas de benefícios para a tomada de decisão, criação de exigência automática ou o indeferimento sumário por ausência de fundamentos do pleito). Assim, quando um novo requerimento possui as mesmas características de cenário previamente cadastrado no PAT, a ferramenta Workflow realiza uma espécie de script programado no sistema de atendimento, resultando em uma análise automática.”

Fonte: CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). Relatório de avaliação – exercício 2021 a 2022: Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Brasília, DF: CGU, 09 out. 2023. 59 p. Disponível em: <https://eaud.cgu.gov.br/relatorios/download/1205418>. Acesso em: 11.11.2025



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

No âmbito da DIRBEN, conforme art. 193, VII do referido normativo, compete à Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos (CGRD) coordenar e supervisionar as especificações das regras de negócio à área competente e prestar subsídios necessários na definição de rotinas de automação.

Ainda no que concerne às competências regimentais, à Coordenação de Sistemas de Atendimento e Automação (CSAA), vinculada à DTI, compete a realização de estudos para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de sistemas, visando ao estabelecimento de critérios para o fluxo automático e novos fluxos de atendimento. (art. 129, II, RI).

Uma vez que as atribuições previstas regimentalmente à DIRBEN e DTI estabelecem a necessidade de que as regras de negócio dos sistemas de automação e suas respectivas rotinas estejam especificadas, com critérios e fluxos definidos, realizou-se questionamento à área auditada acerca da formalização de tais cenários, a fim de analisar o atendimento aos dispositivos legais referenciados como critério de auditoria.

Assim, foram avaliadas as informações prestadas pela área auditada quanto aos cenários utilizados pela rotina de automação dos benefícios cujas espécies integram o escopo de auditoria, por meio da Nota Técnica nº 28/2025/CGAUT/DTI-INSS (SEI nº 20****74), oportunidade em que foram disponibilizados à equipe de auditoria 4 processos SEI¹⁶. Ainda, foi realizada consulta ao sistema BG INSS, de maneira a identificar o quantitativo de cenários atualmente vigentes.

Da análise das informações prestadas, foi evidenciada a inexistência de documentos que referenciem quantos e quais são os cenários da rotina de processamento automático para os requerimentos de reconhecimento inicial de direitos, não havendo informações detalhadas acerca de todas as etapas do processamento, a partir da inserção de informações no ato do protocolo dos benefícios.

De maneira a corroborar à análise dos processos SEI, no item 4 da supracitada Nota Técnica, a área informa não possuir "um relatório consolidado que contenha a especificação e a descrição de todos os cenários desenhados para a rotina de processamento do reconhecimento automático".

¹⁶ I) Processo 35014.****34/2020-**, que dispõe sobre as regras do Workflow;

II) Processo SEI 35014.****83/2002-**, que dispõe sobre as regras gerais do automático;

III) Processo SEI 35014.****75/2022-**, que dispõe das regras do Suporte à Tomada de Decisão (STD); e

IV) Processo SEI 35014.****46/2022-**, que dispõe sobre a Portaria da Automação.

A ferramenta Workflow é uma funcionalidade do Portal de Atendimento que possibilita a conclusão automática de requerimentos e a emissão automática de exigência em qualquer serviço ofertado pelo INSS. (art. 9º da Portaria DIRBEN/INSS n 1.087/2022)

O Suporte à Tomada de Decisão utiliza ciência de dados e aprendizagem de máquina para identificar cenários de decisão automática ou de emissão automática de exigência, a partir da análise de dados disponíveis nos sistemas do INSS ou em outras bases governamentais. (art. 8º da Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022)



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Em extração realizada no sistema BG-INSS em 06.10.2025, foram localizados 623 cenários associados aos serviços das espécies que compõem o escopo da ação. Dos 623, 536 estavam ativos e 87 inativos.

A consulta ao sistema BG-INSS, entretanto, apresenta tão somente a sigla e o nome de cada cenário, de maneira que não é possível identificar o conjunto de informações utilizados para definir a rotina de processamento automático em cada cenário existente, conforme se depreende da figura 2.

Figura 2 - Informações acerca dos cenários da automação disponíveis no BG-INSS

Código do serviço	Sigla de cenário de workflow	Nome de cenário de workflow
1659	STD116	STD SUPTEC TPU - Criar tarefa Div 201
1659	STD130	STD IDEIA TPU - Regra001a - Concluir tarefa com benefício concedido automaticamente - Div 203
1659	STD148	STD IDEIA TPU - Regra002a - Concluir tarefa com benefício concedido automaticamente - Div 211
1659	STD156	STD IDEIA TPU - Regra 11 - Concluir requerimento em duplicidade - Div 194
1659	STD167	STD IDEIA TPU - Regra002b - Concluir tarefa com benefício concedido automaticamente - Div 212
1659	STD177	STD ANCONRA TPU - Criar tarefa - Div 222
1659	STD81	STD SUPTEC TPU - Criar tarefa - Div 195
1659	STD93	STD SUPTEC TPU - Criar tarefa Div 200

Fonte: extração realizada no BG-INSS em 06.10.2025.

No curso da análise, verificou-se ainda que a Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022 não contempla, de forma atualizada, todas as espécies de benefícios submetidas à rotina de automação, a exemplo da Pensão Especial destinada a crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus. Apesar de não haver previsão expressa no ato normativo, 563 requerimentos dessa espécie foram concluídos automaticamente no período analisado (22 concedidos e 541 indeferidos). Essa diferença entre a prática operacional e a normatização vigente reforça a fragilidade do processo de documentação e definição dos fluxos automatizados.

Como causas às situações encontradas, apontam-se falhas no planejamento das ações relacionadas à automação do reconhecimento inicial de direitos e o descumprimento das atribuições regimentais que determinam a definição das regras e dos requisitos dos sistemas informatizados de atendimento, benefício e das rotinas de automação.

Como consequências, há dificuldade na identificação dos impactos dos critérios na rotina de automação e a falta de transparência desses, comprometendo a segurança jurídica dos atos administrativos praticados, a tomada de decisão e a governança.

Os resultados obtidos indicam a ausência de formalização e especificação dos cenários utilizados para a automação, além do processamento automático dos requerimentos de Pensão Especial destinada a crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus sem previsão normativa, afetando a efetividade do reconhecimento de direitos.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

2. Falhas na comunicação com o usuário nos requerimentos submetidos à rotina de automação da análise do direito.

As informações prestadas pelo usuário no ato do protocolo são insumos para a formação dos cenários que serão avaliados pela rotina de automação, estabelecendo-se como parâmetro determinante à tomada de decisão, a qual pode variar entre a emissão de exigência automática, o direcionamento do requerimento para a análise manual ou, ainda, o deferimento ou indeferimento via processamento automático.

Assim, os questionamentos direcionados aos requerentes devem utilizar linguagem simples e de fácil compreensão, de forma a possibilitar a comunicação clara com o cidadão, permitindo a tomada de decisão com base em informações precisas fornecidas na fase inicial do requerimento de benefícios.

Além das informações solicitadas pelo INSS no protocolo, aquelas prestadas pelo instituto no decorrer do processo eletrônico – seja para subsidiar a análise do direito ou para informar o resultado da decisão – também devem fazer uso de linguagem que possibilite ao usuário a compreensão dos parâmetros utilizados para o reconhecimento do direito, atendendo aos requisitos de clareza e transparência quanto ao tratamento dos dados, conforme dispõem os normativos vigentes.

Para avaliar os aspectos relacionados à comunicação com o usuário, foram analisadas as respostas fornecidas no ato do protocolo e as informações prestadas pelo INSS nos documentos que integram o processo eletrônico de requerimentos concluídos via processamento automático.

O resultado das avaliações segue reportado nos achados 2.1 e 2.2.

2.1. Conclusão dos requerimentos de benefícios baseada em informações inconsistentes prestadas pelo usuário no ato do protocolo.

No que concerne à qualificação das informações prestadas ao usuário, a LAI dispõe em seu art. 5º que é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

Quanto aos processos administrativos previdenciários, o art. 4º, VII, XII da Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 28.03.2022, disciplina que deverão ser observados o dever de prestar ao interessado os esclarecimentos necessários para o exercício dos seus direitos, bem como a adoção de formas e vocabulários simples, suficientes para “propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos usuários da Previdência Social, evitando-se o uso de siglas ou palavras de uso interno da Administração que dificultem o entendimento pelo interessado”.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

A Portaria MPS nº 1.725, de 28.08.2025, tornou obrigatório o uso de linguagem simples nos órgãos e entidades vinculadas ao Ministério da Previdência Social.

De acordo com o art. 1º, parágrafo único, a linguagem simples deve ser adotada de forma a garantir a compreensão pelo maior número possível de pessoas, com atenção especial às necessidades de pessoas com deficiência, idosos e pessoas com baixa escolaridade.

Nos termos do art. 2º do referido ato normativo, considera-se simples a linguagem regida com clareza, precisão e ordem lógica que priorize, dentre outros, a ausência de jargões, termos técnicos e informações desnecessárias, bem como a adaptação ao público-alvo.

Recentemente, em 14.11.2025, a Lei nº 15.263 instituiu a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, estabelecendo em seu art. 4º o conceito de linguagem simples, qual seja: o conjunto de técnicas destinadas à transmissão clara e objetiva de informações, de modo que as palavras, a estrutura e o leiaute da mensagem permitam ao cidadão facilmente encontrar, compreender e usar a informação.

No âmbito do INSS, compete à Coordenação de Serviços Digitais e Inovação (CSDI)¹⁷ o gerenciamento, supervisão e análise da experiência dos usuários dos serviços digitais disponibilizados nos sistemas ou plataformas digitais, garantindo a utilização de linguagem simples. (art. 136, II, RI)

Nos termos do art. 29, parágrafo único da Portaria DIRBEN/INSS 993/2022, as informações prestadas pelo interessado nos campos adicionais no PAT são parte integrante do requerimento, e são consideradas para a análise e tomada de decisão.

Assim, reforça-se a relevância dos aspectos relacionados à comunicação com os usuários, dentre eles a linguagem utilizada nos questionamentos que integram o protocolo dos benefícios, de maneira que as informações fornecidas pelos requerentes possibilitem a adequada tomada de decisão pela rotina de processamento automático.

Para avaliar a efetividade da comunicação com os usuários e identificar eventual inconsistência das informações por eles prestadas no ato do protocolo, foram verificadas as respostas fornecidas pelos requerentes nos campos adicionais do PAT, confrontadas com anexos inseridos pelos mesmos, quando existentes, e as informações da base de dados do CNIS.

Ainda, os questionamentos efetuados pelo INSS foram avaliados quanto à utilização de termos técnicos, jargões e siglas que dificultam a compreensão do usuário.

Foram analisadas as informações prestadas pelos usuários no ato do protocolo em 297 requerimentos de benefícios indeferidos pela rotina de processamento automático no

¹⁷ Vinculada à Coordenação-Geral de Serviços Digitais e Sistemas de Atendimento (CGDIG), conforme alteração de estrutura promovida pela Portaria PRES/INSS nº 1.851, de 23.07.2025.

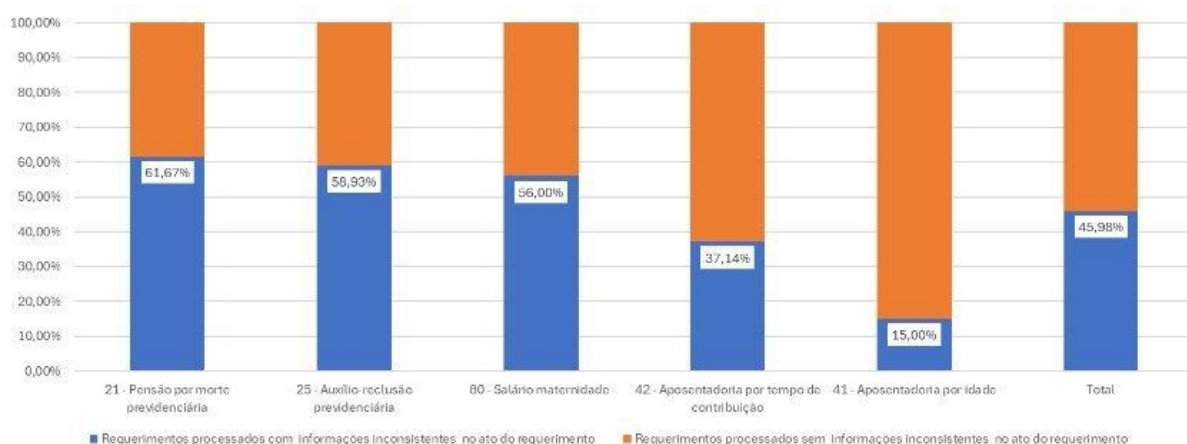


INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

período de 01/2025 a 06/2025 e cujas espécies integram o escopo de auditoria. Dos 297 requerimentos, 261 eram benefícios previdenciários, e 36 eram benefícios indenizatórios a cargo da União, do tipo Pensão Especial destinada a crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus.

De modo geral, dos 261 benefícios previdenciários analisados, em 120 (45,98%) os requerimentos foram processados pela rotina de automação com inconsistências nas informações prestadas no ato do protocolo. O gráfico 2 apresenta percentual de requerimentos indeferidos via processamento automático em que foram identificadas divergências nas informações prestadas pelos usuários no ato do protocolo, segregado por espécie de benefício.

Gráfico 2 – Percentual de benefícios indeferidos com incongruência nas informações prestadas pelos usuários no ato do protocolo



Elaboração própria com base nas análises efetuadas.

Analisada cada espécie de benefício, tem-se que, nos 60 requerimentos de Pensão por Morte avaliados, em 37 (61,67%) foram observadas contradições em relação às informações prestadas pelos requerentes.

Foram evidenciadas situações em que o requerente responde que não possui documentos para comprovação da união estável ou da dependência econômica, mas são anexados documentos com essa finalidade, a exemplo das tarefas ****85509****, ****320406****, ****446781**** e ****71732****.

As figuras 3 e 4 exemplificam a situação observada na tarefa ****320406****. Em resposta aos campos adicionais, informa-se a inexistência de documentos para comprovação da união estável, como demonstra a figura 3. Entretanto, em consulta aos anexos inseridos no ato do protocolo, foram incluídos documentos em anexos qualificados do tipo “Comprovantes de união estável ou dependência econômica”, conforme se observa na figura 4.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Figura 3 – Resposta negativa à existência de documentos que comprovem a união estável

Pensão por Morte Rural

Protocolo: [redacted] Tarefa Principal)



Detalhes Despachos e Anexos Subtarefas Lembretes Histórico de Ações CNIS

Informe seu CPF [redacted]	Qual o motivo do pedido? A) Óbito	Data do óbito: [redacted]	O falecimento ocorreu por motivo de acidente? B) Não
CPF-FALECIDO [redacted]	O falecido estava recebendo benefício? A) Sim	Houve saque ou utilização do pagamento do benefício da pessoa falecida após o óbito? B) Não	Se você estiver recebendo outro benefício do INSS que não possa ser pago junto com a pensão, concorda com a cessação do menos vantajoso e a consignação (desconto no pagamento)? C) Não recebo outro benefício do INSS
Você é pessoa com invalidez ou que tenha deficiência intelectual, mental ou deficiência grave? A) Não	Qual sua relação com a pessoa falecida? B) Convivia em união estável	Qual a situação da união estável na data do óbito? A) Convivia há mais de 2 anos	Possui documentos que comprovem a união estável? A) Não

Recebe aposentadoria ou pensão por morte

A pessoa falecida tinha outros dependentes

Fonte: elaboração própria, a partir de dados do PAT em tarefa de Pensão por Morte Rural.

Figura 4 – Anexos incluídos à tarefa de Pensão por Morte Rural referenciada na figura 3.

> Tarefas > Detalhar Tarefa

Pensão por Morte Rural

[redacted]

Detalhes Despachos e Anexos Subtarefas Lembretes Histórico de Ações CNIS

Anexo [redacted]	Comprovantes de união estável ou dependência econômica
Anexo [redacted]	Comprovantes de união estável ou dependência econômica
Anexo [redacted]	Comprovantes de união estável ou dependência econômica
Anexo [redacted]	Comprovantes de união estável ou dependência econômica

Fonte: elaboração própria, a partir de dados do PAT em tarefa de Pensão por Morte Rural.

Embora tenham sido incluídos anexos com o objetivo de comprovar a união estável, conforme se depreende pela denominação desses e pela análise dos documentos inseridos, não há, pela rotina de automação, análise desses arquivos, ou encaminhamento para a análise manual, uma vez que a resposta aos campos adicionais indica que não há documentos com essa finalidade.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Também foram identificados casos de inconsistência nas informações sobre a relação de dependência dos participantes do benefício. As inconsistências foram observadas quando da resposta ao campo adicional que questiona a relação dos requerentes com o segurado instituidor, conforme se observa nas tarefas exemplificadas no quadro 1.

Quadro 1 – Divergências quanto aos participantes do benefício nos requerimentos de Pensão por Morte

Protocolo	Serviço	Data de Entrada do Requerimento (DER)	Questionamento do campo adicional	Resposta fornecida pelo usuário	Situação encontrada
392004	Pensão por Morte Urbana	30.01.2025	“Qual a relação da pessoa que irá receber a pensão (titular/requerente) com a pessoa falecida?”	“Pai/Mãe que dependia financeiramente da pessoa falecida”	Em consulta aos dados informados no Portal de Atendimento e/ou aos anexos inseridos, verifica-se que os titulares/requerentes são filhos menores da pessoa falecida, divergindo da informação prestada em resposta ao campo adicional.
074463	Pensão por Morte Rural	05.03.2025	“Qual sua relação com a pessoa falecida?”	“Filho (a) Maior de 21 anos”	

Fonte: elaboração própria.

Nas situações demonstradas no quadro 1, a resposta informada no campo adicional quanto ao tipo de relação de dependência não apresentou correspondência com as demais informações inseridas no protocolo. A exemplo, a figura 5 apresenta o detalhamento das respostas aos campos adicionais inseridas na tarefa de nº **074463**.

Figura 5 – Respostas aos campos adicionais em requerimento de Pensão por Morte Rural

Pensão por Morte Rural

Detalhes | Despachos e Anexos | Subtarefas | Lembretes | Histórico de Ações | CNIS

NB: [REDACTED] NIT: [REDACTED]

Informe seu CPF: [REDACTED] CPF-FALECIDO: [REDACTED]

Qual o motivo do pedido?
A) Óbito

O falecido estava recebendo benefício?
B) Não

Qual sua relação com a pessoa falecida?
E) Filho(a) maior de 21 anos

Recebe aposentadoria ou pensão por morte deixada por cônjuge/companheiro(a) em outro regime de previdência social, ou seja, benefício que não é pago pelo INSS?
A) Não

Você é Procurador ou Representante Legal para este pedido?
A) Sim

Data do óbito: [REDACTED]

Se você estiver recebendo outro benefício do INSS que não possa ser pago junto com a pensão, concorda com a cessação do mesmo vantajoso e a consignação (desconto no pagamento)?
A) Sim

A pessoa falecida tinha outros dependentes menores de 18 anos de idade?
B) Não

Comunicarei qualquer evento que anule a representação do beneficiário no prazo de 30 dias da data do evento. Eventos a comunicar: óbito do titular/dependente ou cessação da representação.
A) Ciente e de acordo

O falecimento ocorreu por motivo de acidente?
B) Não

Você é pessoa com invalidez ou que tenha deficiência intelectual, mental ou deficiência grave?
A) Não

Fonte: Informações de requerimento de Pensão por Morte Rural extraídas do PAT



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Como evidenciado na figura 5, o usuário se identifica como procurador/representante legal para o pedido. Embora haja a indicação de que se trata de procurador ou representante legal, há os questionamentos “Qual a sua relação com a pessoa falecida?”, e “Você é pessoa com invalidez ou que tenha deficiência intelectual, mental ou deficiência grave?”, os quais levam o procurador/representante legal a responder informações acerca dele próprio, e não sobre o dependente do segurado instituidor.

Para o caso em referência, houve resposta negativa aos dois questionamentos, o que levou ao indeferimento do requerimento de forma automática. Entretanto, analisados os dados do interessado incluído no PAT e os documentos anexados ao protocolo, verifica-se que o dependente se tratava de filho menor do segurado instituidor, com 11 anos de idade na DER.

Denota-se, assim, a inconsistência dos questionamentos realizados pelo INSS, que levam ao indeferimento equivocado dos benefícios. Em situações análogas à apresentada, os requerimentos seriam adequadamente analisados apenas se os usuários inserissem respostas não correspondentes à realidade.

Ainda em relação à Pensão por Morte, observou-se que não há clareza dos usuários quanto ao questionamento relativo à eventual emancipação dos dependentes, visto que foi evidenciada resposta positiva em situações cujos dependentes informados não possuíam idade mínima para emancipação, a exemplo do observado nas tarefas do quadro 2.

Quadro 2 – Divergências quanto à informação de emancipação dos dependentes nos requerimentos de Pensão por Morte

Protocolo	Serviço	Data de Entrada do Requerimento (DER)	Questionamento do campo adicional	Resposta fornecida pelos usuários	Idade do dependente informado no Portal de Atendimento
008401	Pensão por Morte Rural	10.03.2025	“Você é filho(a) emancipado(a)?”	“Sim”	09 anos de idade
950300	Pensão por Morte Rural	16.03.2025	“Você é filho(a) emancipado(a)?”	“Sim”	12 anos de idade
13378	Pensão por Morte Urbana	24.06.2025	“Trata-se de filho(a) emancipado(a) pelos pais, casado(a) ou que exerce emprego público?”	“Sim”	01 ano de idade

Fonte: elaboração própria.

Do total de 60 requerimentos de Pensão por Morte avaliados, em 46 (76,66%) as informações inconsistentes prestadas no ato do protocolo foram determinantes para o indeferimento automático do direito, impedindo a emissão de exigências e/ou o direcionamento dos



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

requerimentos para a análise manual. A tabela 1 apresenta os motivos de indeferimento dos benefícios analisados na amostra.

Tabela 1 – Benefícios de Pensão por Morte indeferidos com base em informações inconsistentes – Motivos de Indeferimento

Motivo de indeferimento	Total de benefícios
Cônjuge não comprovou ajuda do instituidor	06
Dependente com idade igual ou superior a 21 anos	04
Falta de qualidade de dependente no RGPS	03
Falta de qualidade de dependente – companheiro (a)	14
Falta de qualidade de dependente tutelado, enteado, pais e irmãos	11
Perda da qualidade de dependente emancipado – filho ou irmão	08
Total	46

Fonte: Elaboração própria, a partir de dados dos testes de auditoria e de extração do SUIBE.

Os motivos de indeferimento refletem as repostas inseridas pelos usuários nos campos adicionais, de forma que a inconsistência de informações leva ao indeferimento indevido dos benefícios.

Nos requerimentos de Auxílio-Reclusão também foram identificadas situações que denotam dificuldade na compreensão dos termos utilizados no requerimento e falha na identificação dos participantes do benefício.

As evidências apontam que a sequência de questionamentos inseridos nos campos adicionais dificulta a compreensão dos usuários, assim como observado nos requerimentos de Pensão por Morte. Inicialmente, os usuários são instados a informar se são titulares do benefício requerido, procuradores ou representantes legais. Em seguida, independente da resposta ao campo adicional anterior, há o questionamento “Qual a sua relação com a pessoa que foi presa?”, o qual tem levado parte dos representantes legais e procuradores a informar a sua relação com o instituidor, e não a do dependente para com o instituidor, que é o objeto da questão. O quadro 3 apresenta parte das situações evidenciadas.

Quadro 3 – Divergências quanto aos participantes do benefício nos requerimentos de Auxílio-Reclusão

Protocolo	Serviço	Data de Entrada do Requerimento (DER)	Questionamento do campo adicional	Resposta fornecida pelo usuário	Situação encontrada
971607	Auxílio-Reclusão Urbano	04.05.2025	“Qual sua relação com a pessoa que foi presa?”	“Separado (a)/divorciado (a)”	Trata-se de representante legal, na condição de tutor nato, requerendo para filho menor do instituidor.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

947398	Auxílio-Reclusão Urbano	17.06.2025	“Qual sua relação com a pessoa que foi presa?”	“Convivia em união estável, sem documentos que comprovem a união.”	Trata-se de representante legal, na condição de tutor nato, requerendo para filho menor do instituidor.
------------	-------------------------	------------	--	--	---

Fonte: elaboração própria.

Em 58,93% dos requerimentos de Auxílio-Reclusão avaliados (33/56), as informações prestadas pelos usuários nos campos adicionais, quando comparadas aos participantes do benefício informados no Portal de Atendimento e/ou aos anexos inseridos, divergem entre si.

A inconsistência das informações prestadas no protocolo foi impactante para a tomada de decisão em 62,5% (35/56) dos requerimentos, os quais foram indeferidos pela rotina de processamento automático. A tabela 2 apresenta as informações dos motivos de indeferimento em tais benefícios, todos relacionados às respostas prestadas nos campos adicionais no ato do protocolo.

Tabela 2 – Benefícios de Auxílio-Reclusão indeferidos com base em informações inconsistentes – Motivos de Indeferimento

Motivo de indeferimento	Total de benefícios
Cônjuge não comprovou ajuda do instituidor	11
Dependente com idade igual ou superior a 21 anos	10
Falta de qualidade de dependente – companheiro (a)	10
Falta de qualidade de dependente tutelado, enteado, pais e irmãos	04
Total	35

Fonte: Elaboração própria, a partir de dados dos testes de auditoria e de extração do SUIBE.

Para o benefício de Salário-Maternidade, por sua vez, as divergências nas informações prestadas no ato do protocolo foram observadas em 56% dos requerimentos analisados (28/56). Em 26 requerimentos foi evidenciado ruído quanto ao entendimento das usuárias relacionado à categoria da segurada no fato gerador. Quando confrontadas as informações prestadas com a base CNIS, evidenciou-se que não resta claro às requerentes em que categoria estão filiadas ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS). Entretanto, em tais situações, a resposta equivocada não é impactante para a análise automática, visto que os dados informados nesse campo adicional são confrontados com a base CNIS, e a informação utilizada para a tomada de decisão é aquela migrada da base governamental.

Em 02 requerimentos as usuárias responderam que não houve afastamento a partir do fato gerador, o que levou ao indeferimento imediato dos benefícios pelo motivo “Não afastamento do trabalho ou da atividade desempenhada.” Nesses casos, a negativa de resposta ao campo adicional “A pessoa ficou sem trabalhar a partir do parto, adoção, atestado ou aborto não criminoso?” direciona o requerimento ao indeferimento automático, sem confronto com a



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

base CNIS, conforme comprovam as tarefas **03935** e **658566**.

Em consulta ao CNIS, verificou-se que em ambas as situações as requerentes estavam afastadas no fato gerador, divergindo da informação prestada no campo adicional. Em um dos casos (tarefa **03935**) foi requerido novo benefício, concedido após direcionamento para a análise manual. Para o outro (tarefa **658566**) a requerente não possuía qualidade de segurado no fato gerador, o qual deveria ser o motivo adequado para o indeferimento do benefício.

Nesses casos, nota-se que a informação prestada no referido campo adicional é condicionante para a tomada de decisão pela rotina de automação, sem qualquer validação com a base CNIS. Ademais, o questionamento realizado pelo INSS induz as requerentes ao erro na resposta apresentada, em razão da inexistência de explicações auxiliares, o que as leva a indicar, de forma equivocada, que não houve afastamento das atividades laborativas.

Cumprе salientar que a necessidade de melhoria quanto ao referido campo adicional nos requerimentos de Salário-maternidade foi reportada pela Controladoria-Geral da União no ano de 2023.¹⁸

Nos 60 requerimentos de Aposentadoria por Idade avaliados, em 9 (15%) foram identificadas divergências entre as informações inseridas pelos usuários no ato do protocolo.

Dentre as divergências, verificou-se a incompatibilidade do benefício requerido com a categoria do segurado, sendo evidenciados requerimentos de Aposentadoria Rural para requerentes com vínculos urbanos na Data de Entrada do Requerimento (DER), a exemplo das tarefas **402639** e **32672**.

Ainda, foram verificados casos em que a resposta aos campos adicionais indica a existência de períodos de atividade rural, tempo especial ou tempo na condição de servidor público, mas não há, pelos usuários, a inclusão ou a indicação dos respectivos períodos no campo destinado a detalhar as relações previdenciárias, a exemplo das tarefas **25025**, **36126** e **047941**.

Quanto aos requerimentos de Aposentadoria por Tempo de Contribuição, em 37,15% dos requerimentos (13/35) foram evidenciadas divergências nas informações prestadas no protocolo, das quais 09 apresentavam indicativo de falha no entendimento do termo "tempo especial", conforme demonstrado no quadro 4.

¹⁸"No caso de indeferimento do Salário Maternidade, houve o indeferimento de todos os requerimentos que responderam "não" para o questionamento sobre afastamento da atividade remunerada ou filiação facultativa a partir do início da licença. Constatou-se que a pergunta realizada no formulário de requerimento não deixa claro que o afastamento é temporário e necessário somente durante o período da licença, o que pode levar a respostas por engano e o consequente indeferimento sumário do benefício."

Fonte: Relatório de avaliação nº 1205147, disponível em: <https://eaud.cgu.gov.br/relatorios/download/1205418>
Acesso em 23.10.2025



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Quadro 4 – Divergências quanto à informação de tempo especial nos requerimentos de Aposentadoria por Tempo de Contribuição

Protocolo	Serviço	Data de Entrada do Requerimento (DER)	Resposta fornecida pelo usuário no campo adicional "Possui tempo especial?"	Situação encontrada
752695	Aposentadoria por Tempo de Contribuição	21.12.2024	"Não"	Não houve indicação de tempo especial nas relações previdenciárias, mas foi incluído anexo qualificado do tipo "Comprovantes do exercício de atividade especial", sendo inserido Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP)
Protocolo	Serviço	Data de Entrada do Requerimento (DER)	Resposta fornecida pelo usuário no campo adicional "Possui tempo especial?"	Situação encontrada
91848	Aposentadoria por Tempo de Contribuição	02.05.2025	"Não"	Não houve indicação de tempo especial nas relações previdenciárias, mas foi incluído anexo qualificado do tipo "Comprovantes do exercício de atividade especial", sendo inserido Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP)
514936	Aposentadoria por Tempo de Contribuição	08.04.2025	"Sim"	Não houve indicação de tempo especial nas relações previdenciárias e não foi anexado documento para fins de comprovação de atividade especial.

Fonte: elaboração própria.

Para essas situações, não constam informações complementares sobre o termo "tempo especial", de modo a fornecer ao requerente, minimamente, a ciência necessária para responder com propriedade ao questionado no campo adicional.

Durante a análise dos requerimentos de Aposentadoria por Tempo de Contribuição também foram identificadas inconsistências nas respostas aos campos adicionais que questionam sobre a existência de períodos trabalhados no serviço público, na atividade rural ou na atividade militar, a exemplo das tarefas **08058** e **33257**.

Em tais casos, os usuários informaram ter exercido atividade nessas condições, e anexaram documentos indicando a ocorrência desses vínculos, sem, entretanto, incluir os respectivos períodos nas relações previdenciárias apresentadas pelo INSS no ato do protocolo.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Depreende-se, a partir das inconsistências nas respostas apresentadas, que não há, no fluxo estabelecido, o fornecimento de informações claras e suficientes aos usuários quanto à necessidade de, no ato do protocolo, incluir nas relações previdenciárias os períodos referenciados nos campos adicionais e que não constam especificados nas bases governamentais¹⁹, visto que a resposta positiva ou a inclusão de documentos não são condições para a alteração da tomada de decisão pela rotina de processamento automático.

Do total de benefícios previdenciários avaliados, em 45,98% dos casos (120/261) as informações prestadas pelos usuários em resposta aos campos adicionais divergiam das que constavam nas relações previdenciárias ou nos anexos apresentados. Tais divergências foram impactantes para a tomada de decisão em 42,14% requerimentos (110/261), os quais poderiam ser redirecionados para a análise manual, ou, ainda, submetidos à exigência automática e/ou concedidos pela rotina de processamento automático, conforme situações previstas no art. 24, §1º da Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022, caso adequadamente prestadas as informações no ato do protocolo.

Em 29,89% dos casos analisados (78/261) os requerentes solicitaram novo pedido de benefício, a partir do requerimento inicialmente indeferido pela automação. Em 30,76% desses (24/78) os requerentes haviam pedido dois ou mais requerimentos, a partir do indeferimento inicial, dentro do período do escopo. A reiteração de pedidos de benefício será abordada em outro item do presente relatório, em achado específico acerca do monitoramento.

Em 5,75% da amostra (15/261) houve a reversão da decisão de indeferimento, mediante novos requerimentos de benefícios. Em 100% das situações em que os benefícios previdenciários indeferidos pela rotina de processamento automático tiveram a decisão revertida, o reconhecimento do direito foi realizado de forma manual.

Por fim, nos requerimentos de Pensão Especial destinada a crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus também foram identificados benefícios processados com dados inconsistentes.

Preliminarmente, cumpre salientar que somente terá direito à Pensão Especial o requerente que seja beneficiário de Benefício de Prestação Continuada (BPC) previsto na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) ativo ou válido na data do requerimento, sendo necessário que o interessado concorde com a cessação do BPC/LOAS, uma vez que não há possibilidade de acumulação dos benefícios, conforme disciplinam o Arts. 1º, § 1º e 2º, parágrafo único da Portaria PRES/INSS nº 1.745, de 06.09.2024.

Da análise de 36 requerimentos dessa espécie, observou-se falta de clareza das informações solicitadas ao requerente quanto aos critérios para o reconhecimento do direito. As avaliações identificaram que o questionamento “Optou pelo B60?” realizado aos usuários no ato do protocolo não é relativo à concordância com a cessação do BPC/LOAS, mas sim quanto à

¹⁹ Períodos em exercício de atividade rural, ou sob exposição a agentes nocivos, ou, ainda, em na condição de servidor público ou militar.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

concordância com a opção pela Pensão Especial. Há referência ao código da espécie do benefício (B60) na pergunta que compõe o campo adicional, ausente qualquer esclarecimento sobre o significado e os efeitos desta resposta para a conclusão do requerimento.

Em 24 dos 36 requerimentos avaliados (66,66%) houve respostas negativas ao questionamento “Optou pelo B60?”, indicando possível falha na compreensão dos usuários quanto à necessidade de optar pelo recebimento desse benefício para que haja continuidade à análise do direito.

Como causas às inconsistências nas informações prestadas no ato do protocolo, apontam-se a falha no fluxo de comunicação e de informações, com insuficiência de clareza nas solicitações e questionamentos destinados ao usuário no protocolo do requerimento inicial de direitos, em razão de linguagem textual inadequada ou de difícil compreensão; e a insuficiência de orientações complementares para o preenchimento dos campos adicionais no requerimento de benefícios.

Como consequências, tem-se a análise automática inadequada e indeferimentos indevidos; prejuízo ao cidadão; danos à imagem institucional; reiteradas solicitações de benefícios, com impacto na fila de requerimentos; além do aumento das revisões, recursos administrativos e ações judiciais.

A partir das informações avaliadas, foram identificadas contradições entre as informações prestadas no ato do protocolo (nos campos adicionais, nos anexos inseridos, nos participantes do benefício incluídos no PAT ou nas consultas à base CNIS). Tais situações evidenciam a falha nos aspectos relacionados à comunicação com o usuário, em desacordo ao estabelecido no art. 4º, XII da Portaria DIRBEN/INSS 993/2022, ou seja, não fornecem ao interessado os esclarecimentos necessários para o exercício dos seus direitos.

Conclui-se, portanto, que o fluxo estabelecido não se mostra adequado, na medida em que não proporciona aos usuários a clareza necessária para responder aos questionamentos feitos pelo INSS nos campos adicionais, nem oferece orientações claras e suficientes aos requerentes sobre a necessidade de indicar os períodos trabalhados sob exposição a agentes nocivos, no serviço público, na atividade rural ou na atividade militar.

2.2. Insuficiência das informações disponibilizadas pelo INSS no processo de automação da análise dos requerimentos de benefícios.

Nos termos do art. 2º, IX, da Lei nº 9.784, de 29.01.1999, os processos administrativos devem observar a adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados.

A LGPD, por sua vez, estabelece em seu art. 6º que as atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os princípios descritos nos inc. I a X, dentre os quais: a adequação, compreendida pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

ao titular, o livre acesso, a qualidade dos dados e a transparência.

A transparência, no conceito atribuído pela LGPD, se relaciona à garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes do tratamento.

Ainda em relação à clareza e transparência da informação aos usuários dos serviços públicos, o art. 3º, VII da Lei 14.129/2021, dispõe que são princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública, dentre outros, o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão.

Quanto à formalização do processo administrativo eletrônico no âmbito do INSS, o art. 109, §§1º e 2º da Portaria DIRBEN/INSS 993/2022, disciplina que a decisão administrativa deverá conter motivação clara e coerente, indicando quais os requisitos legais foram ou não atendidos, sendo insuficiente a mera justificativa do indeferimento constante no sistema corporativo da Previdência Social. Ainda quanto ao tema, o art. 18-A estabelece que as consultas e os extratos que forem emitidos por meio dos sistemas corporativos e utilizados para fins de análise do requerimento deverão ser anexados ao Sistema Gerenciador de Tarefas (GET)²⁰. O art. 109, §4º da mesma portaria define que, uma vez concluída a instrução do processo, os resumos e extratos dos sistemas de benefícios devem ser anexados ao sistema de atendimento.

Apesar da previsão normativa para inclusão dos relatórios dos resumos e extratos dos sistemas de benefícios nos processos administrativos previdenciários, o art. 23, § 5º, I da Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022 estabelece regra diferenciada para os requerimentos indeferidos pela rotina de processamento automático, de maneira que os extratos dos sistemas de benefícios não integram o processo eletrônico.²¹

De modo a avaliar a adequação das informações disponibilizadas pelo INSS nos requerimentos submetidos à automação da análise do direito, foram analisados os documentos solicitados e emitidos pelo Instituto em benefícios indeferidos pela rotina de processamento automático no período de 01/2025 a 06/2025.

Quanto aos documentos emitidos pelo INSS nos processos eletrônicos, verificou-se, nos requerimentos de natureza rural, que a Autodeclaração do Segurado Especial, documento a ser preenchido com vistas a informar os períodos e a forma da atividade rural desempenhada, apresenta termos técnicos, que dificultam a compreensão do usuário, sem indicação das

²⁰ O sistema GET foi descontinuado, conforme diretrizes e cronograma estabelecidos pela Portaria DTI/INSS nº 123, de 26.12.2024, passando-se a utilizar o Portal de Atendimento (PAT).

²¹ § 5º Os requerimentos processados de forma automática são assim instruídos:

I. requerimentos indeferidos pelo Workflow:

- a) relações previdenciárias do cidadão;
- b) simulação do tempo de contribuição;
- c) comunicação de decisão; e
- d) despacho conclusivo.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

referências a serem consultadas pelo requerente, a exemplo das dimensões da embarcação e/ou do tamanho da propriedade rural e da área explorada. Ainda, há no referido documento o uso de siglas, a exemplo de campo que solicita a indicação no número do cadastro relativo ao Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural (ITR) e do questionamento quanto ao recolhimento de Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI), referenciando apenas as siglas dos referidos impostos, conforme se evidencia na figura 6.

Figura 6 - Autodeclaração do Segurado Especial

Dados da(s) propriedade(s) rural(is) onde exerceu ou exerce a atividade rural:

ITR	NOME DA PROPRIEDADE	MUNICÍPIO /UF	ÁREA TOTAL (em hectares)	ÁREA EXPLORADA (em hectares)	NOME E CPF DO PROPRIETÁRIO	PERÍODO

O que explora na atividade rural e a destinação:

ATIVIDADE	SUBSISTÊNCIA OU VENDA

Recolhimento de IPI? NÃO

Fonte: Autodeclaração de Segurado Especial em tarefa de Aposentadoria por Idade Rural.

Ainda em relação aos benefícios rurais, consta nos processos analisados documento denominado "Descritivo da Análise de Períodos de Segurado Especial", o qual consolida as informações sobre a análise dos períodos autodeclarados na condição de segurado especial, a partir das informações inseridas no ato do protocolo e aquelas obtidas nas bases governamentais.

Entretanto, nos requerimentos de Aposentadoria por Idade Rural e de Salário Maternidade Rural avaliados, foram identificadas falhas nos aspectos relacionados à transparência das informações prestadas no referido documento, sendo evidenciados períodos de atividade rural validados sem a indicação do instrumento ratificador, a exemplo das tarefas **65690** e **36773**, bem como períodos de atividade rural invalidados sem indicar o elemento considerado para descaracterizar a condição de segurado especial, como observado na tarefa **193630**.

Identificou-se em parte dos processos eletrônicos (em benefícios urbanos e rurais) a presença de documento denominado "Detalhamento da Análise e Decisão de Requerimento de Benefício", que apresenta resumo das informações prestadas no ato do protocolo, do somatório dos períodos de contribuições migrados do CNIS, e das condições necessárias para o reconhecimento do direito. Em que pese representar avanço no esclarecimento dos parâmetros considerados para a análise do direito, visto que consolida as informações da base



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

CNIS e dos sistemas de benefícios, foram evidenciadas as seguintes falhas quanto à clareza das informações no referido documento, quais sejam:

- Indicação de campos "data de início de benefício" e "data de início de pagamento", mesmo nos requerimentos indeferidos, como demonstrado na figura 7, fato observado em 100% da amostra que possuía o referido Detalhamento da Análise;

Figura 7 – Detalhamento da Análise e Decisão de Requerimento de Benefício



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL



DETALHAMENTO DA ANÁLISE E DECISÃO DE REQUERIMENTO DE BENEFÍCIO

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO TITULAR E DO BENEFÍCIO

Nome do Requerente:	
CPF:	
Protocolo do Requerimento:	
Espécie do Benefício:	41
Nome da Espécie:	APOSENTADORIA POR IDADE
Número do Benefício:	
Número de Inscrição do Trabalhador:	
Data de Entrada do Requerimento:	23/12/2024
Data do Início do Benefício:	23/12/2024
Data do Início do Pagamento:	23/12/2024

Fonte: Processo eletrônico de Aposentadoria por Idade Urbana.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

- Inexistência de informações acerca dos procedimentos a serem adotados para que o usuário possa comprovar os períodos pendentes e não considerados como tempo de contribuição e/ou carência (figura 8), a exemplo das tarefas **87381** e **651513**;

Figura 8 – Detalhamento da Análise e Decisão de Requerimento Benefício

3. INFORMAÇÕES SOBRE OS PERÍODOS DE TRABALHO E CONTRIBUIÇÕES

Foram utilizadas todas as informações disponíveis, resultando na seguinte análise:

° **Vínculos Extemporâneos:**

Vínculo(s) identificado(s) fora do prazo legal e sem comprovação, conforme disposto no §3º, Art. 19 do Decreto 3.048/99:

Empregador	Data Inicial	Data Final
------------	--------------	------------

Autenticado por: Sem dados de autenticação



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

	/10/1982	/07/1983
--	----------	----------

Esse(s) vínculo(s) não foram considerado(s) no cálculo do direito, tendo em vista a falta de documentos para comprovação, nos termos do §1º, art. 19-B do Decreto nº 3.048/99.

Fonte: Processo eletrônico de Aposentadoria por Idade Urbana.

- Indicação de que foram implementadas condições para o reconhecimento do direito, mas o item "conclusão da análise" informa indeferimento por "recebimento de outro benefício" (figura 9), sem referenciar qual o benefício considerado como inacumulável ao requerimento pleiteado, como evidenciado na figura 8, ou, ainda, nos casos de aposentadorias anteriormente concedidas, ausência de esclarecimentos quanto aos critérios para renúncia, na forma do §1º do art. 635 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 128, de 28.03.2022. (tarefa **203094**).



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL AUDITORIA-GERAL

Figura 9 – Detalhamento da Análise e Decisão de Requerimento de Benefício

4. RESUMO DO CÁLCULO DO DIREITO AO BENEFÍCIO

Após avaliação de todas as informações prestadas no requerimento, análise dos documentos e cálculo do direito com base nos requisitos legais para todas as situações possíveis, foi identificado que:

° Não possui direito ao benefício de 42 - APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUICAO.

Regra	Idade	Tempo de Contribuição	Carência	Pontos	Possui Direito?
Aposentadoria por idade - Regra de transição da Emenda Constitucional nº 103/19 - 03/02/2025		28a, 05m, 22d		-	sim
Aposentadoria por idade - Regra de transição da Emenda Constitucional nº 103/19 - 04/05/2022		28a, 05m, 22d		-	sim
Aposentadoria por idade - Regra da Emenda Constitucional nº 103 /2019 - 03/02/2025		28a, 05m, 22d		-	sim
Aposentadoria por idade - Regra da Emenda Constitucional nº 103 /2019 - 04/05/2022		28a, 05m, 22d		-	sim
Aposentadoria por idade - Regra anterior à Emenda Constitucional nº 103/19 (Direito Adquirido) - 13/11/2019		28a, 05m, 22d		-	nao
Aposentadoria por idade - Regra anterior à Emenda Constitucional nº 103/19 (Direito Adquirido) - 28/11/1999		16a, 06m, 20d		-	nao

5. CONCLUSÃO DA ANÁLISE

O benefício de APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUICAO foi indeferido pois não atende aos requisitos mínimos necessários. Motivo(s):

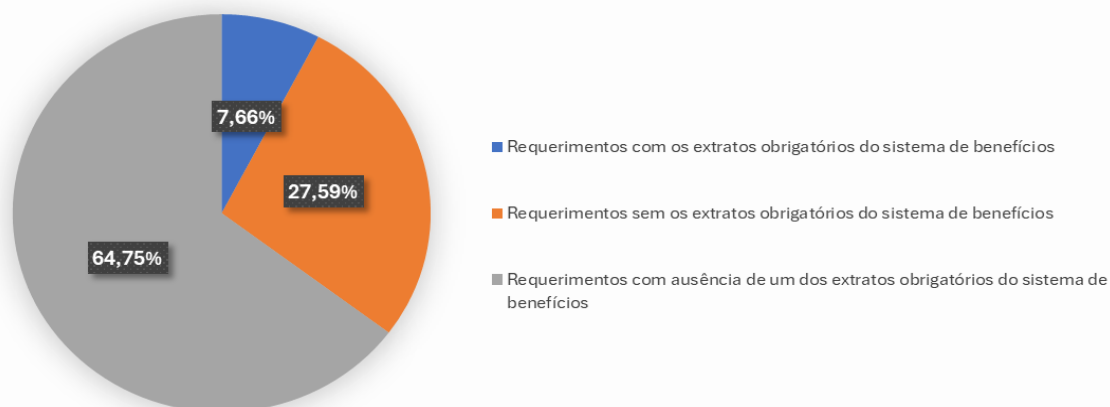
Recebimento de outro benefício

Caso não concorde com alguma análise, poderá apresentar recurso ao Conselho de Recursos da Previdência Social, no prazo de 30 (trinta) dias após a ciência desta decisão.

Fonte: Processo eletrônico de Aposentadoria por Tempo de Contribuição.

No que tange à clareza e transparência das informações na formalização dos processos administrativos indeferidos via processamento automático, dos 261 requerimentos de benefícios previdenciários analisados, em apenas 20 havia todos os extratos obrigatórios. Para os demais 241 processos, 72 deles não continham os relatórios dos sistemas de benefício, sendo anexados apenas os extratos CNIS. Nos 169 requerimentos restantes, apenas o Extrato de Tempo de Serviço ou a Carta de Comunicação da Decisão integrou o processo. Ou seja, dos 261 requerimentos analisados, 241 (92,34%) apresentaram insuficiência quanto aos extratos obrigatórios dos sistemas corporativos, na forma ilustrada pelo gráfico 3.

Gráfico 3 – Requerimentos de benefício concluídos x extratos obrigatórios do sistema de benefício



Elaboração própria com base nas análises efetuadas.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Cumpra salientar que a Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022 não prevê a inclusão dos extratos dos sistemas de benefícios nos requerimentos indeferidos pela rotina de processamento automático.²² Entretanto, o referido ato normativo apresenta discordância com o disposto na Portaria DIRBEN/INSS 993/2022, que disciplina a aplicação prática do Processo Administrativo Previdenciário no âmbito do INSS,²³ e com os demais atos normativos que versam sobre a transparência da informação aos usuários do serviço público.

Ainda, a não inclusão de extratos completos dos sistemas de benefícios apresenta dissonância com o §2º do art. 23, da própria Portaria DIRBEN/INSS 1087/2022, o qual estabelece que os critérios para análise automática do direito são os mesmos da análise manual, ocorrendo apenas a automatização de ações que, se fossem executadas por um servidor, produziram o mesmo resultado.

A ausência de relatórios completos nos processos eletrônicos foi também reportada pelos servidores da análise, por meio dos Formulários de Feedback do Automático, cujos registros de ordem 28 e 29, realizados em 22.01.2025, informam as tarefas **844819** e **503979**, as quais foram objeto de determinação judicial para a anexação dos relatórios dos sistemas de benefício.

Como consequência da situação encontrada, foram identificadas revisões extraordinárias para cumprimento de ordens judiciais determinando a inserção de informações completas acerca do tempo de contribuição e dos salários considerados nos benefícios, a exemplo das tarefas **143256**, **79331** e **662147**.

Em que pese a existência de relatórios dos sistemas de benefícios em parte dos processos, esses se mostram falhos quanto à clareza e à completude das informações prestadas aos requerentes. Nos requerimentos de Aposentadoria por Idade e Tempo de Contribuição, não se verifica, de maneira clara ao usuário, os períodos não considerados para a análise do direito e que eventualmente apresentem divergência em relação ao tempo total apurado na

²² Art. 23. O reconhecimento automático do direito é iniciado com o envio das informações do requerimento para os sistemas de benefícios.

[...]

§ 5º Os requerimentos processados de forma automática são assim instruídos:

I. requerimentos indeferidos pelo Workflow:

- a) relações previdenciárias do cidadão;
- b) simulação do tempo de contribuição;
- c) comunicação de decisão; e
- d) despacho conclusivo.

²³ Art. 18-A. As consultas e os extratos que forem emitidos por meio dos sistemas corporativos (CNIS e outros) e utilizados para fins de análise do requerimento deverão ser igualmente anexados ao GET, sendo dispensada sua autenticação.

Art. 109. A Administração tem o dever de explicitamente emitir decisão nos Processos Administrativos e sobre solicitações ou reclamações em matéria de sua competência.

[...]

§5º Finalizada a análise do processo, os resumos e extratos dos sistemas de benefícios devem ser anexados no GET, com a conclusão da respectiva tarefa.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Simulação de Tempo de Contribuição.

A exemplo, as figuras 10 e 11 representam a simulação apresentada ao usuário no ato do protocolo da tarefa de Aposentadoria por Idade nº **211860** e o respectivo resultado do resumo do tempo de contribuição considerado no sistema de benefícios, os quais apresentam diferença de 17 anos no tempo total apurado.

Figura 10 – Resultado de simulação de tempo de contribuição

SIMULAÇÃO DE APOSENTADORIA

Este demonstrativo é uma simulação, por isso não garante direito ao benefício. Algumas informações podem ter sido incluídas ou alteradas durante a simulação. Ao solicitar o benefício, o INSS pode pedir que você apresente documentos para comprovação dos períodos trabalhados/contribuídos. As contribuições realizadas depois de 13/11/2019 que forem menores que o salário mínimo, não contam para fins de carência ou tempo de contribuição.

REGRAS DE TRANSIÇÃO DA EMENDA CONSTITUCIONAL 103/19 (FILIAADOS ATÉ 13/11/2019)

APOSENTADORIA POR IDADE - TRANSIÇÃO

A partir dos dados simulados você **tem** direito ao benefício.

Regras

Ter 180 meses de carência

Você tem meses de carência

Ter 15 anos de contribuição

Você tem **21 anos, 1 mês e 11 dias**

Ter 62 anos de idade

Sua idade:

Cálculo Aproximado

Ano	Mulher
2020	60 anos + 6 meses
2021	61 anos
2022	61 anos + 6 meses
2023	62 anos

Fonte: Processo eletrônico de Aposentadoria por Idade Urbana de determinada tarefa.

Figura 11 – Resumo de tempo de contribuição - sistema de benefícios

23.001.240 APS BRASILIA DIGITAL * RESUMO DE DOCUMENTOS PARA PERFIL CONTRIBUTIVO 4102 (BIC) * 10/02/2025 * PAG. 2

***** ATE 10/02/2025 *****

NB..... ESPECIE...: 41 DER.....: 10/02/2025

SEGURADO..... DATA NASC....:

NIT.....: 35 INDEFERIMENTO SEXO.....: RAMO ATIV...: 2 COMERCIARIOS

DESPACHO.....: 35 INDEFERIMENTO

TIPO CALCULO:

Versao.....: 9.7e

DIB.....: 10/02/2025

DAT.....:

F.FILIACAO...: 1 EMPREGADO

DDB CONSID...:

PROTOCOLO...:

ND	NP	DATA INI.	DATA FIM	TBC A	TP	RA	FF	SP/RD	ANO	MES	DIA	CARENCIA	D TC
01	0011	01/05/2022	30/11/2022		LI				00	07	00		
Pendente de confirmação: período sem salário no CNIS													
									00	00	00	0	
01	0012	01/12/2022	31/12/2022		LI				00	01	00		
Parcela não computável: contribuição abaixo do mínimo													
									00	00	00	0	
01	0013	01/02/2025	10/02/2025		LI				00	00	10		
Parcela de vínculo em aberto sem remuneração no CNIS													
									00	00	00	0	

EMPREGADOR

TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO COMUM (BASE CONSIDERADA 30 ANOS): **04 anos, 03 meses e 07 dias**

PERFIL CONTRIBUTIVO 4102 Aposentadoria por idade convencional (BIC)

TOTAL DE CARENCIA NO PERFIL CONTRIBUTIVO.....: 53

Fonte: Processo eletrônico de Aposentadoria por Idade Urbana de determinada tarefa.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Por fim, quanto aos benefícios previdenciários analisados, a Comunicação de Decisão, quando presente, apresentou falha quanto à transparência em parte dos processos analisados, a saber:

- Informação, em requerimentos de Pensão por Morte, de que "os documentos apresentados não comprovam a união estável", sendo que não há análise documental pela rotina de automação (tarefas **899991** e **843001**);
- Ausência de informação, nos requerimentos de Aposentadoria por Idade, de não atingimento à idade mínima exigida para o reconhecimento do direito, sendo emitida carta de decisão padrão, com o motivo "Falta dos requisitos previstos na EC 103/2019 ou de direito adquirido até 13/11/2019" (tarefas **25025** e **0799**).

Dessa forma, ainda que presentes, os relatórios dos sistemas corporativos não possibilitam ao usuário a compreensão dos parâmetros utilizados para a análise do direito, tampouco a motivação da decisão administrativa, visto o caráter genérico das comunicações.

Nos requerimentos de Pensão Especial destinada a crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus (espécie B60), em 100% da amostra evidenciou-se falha na transparência das informações disponibilizadas aos requerentes e na formalização dos processos eletrônicos, os quais não continham qualquer extrato de informações da base CNIS ou dos sistemas de benefício. Os processos analisados concluídos pela automação eram compostos pelo resumo das informações inseridas pelo requerente no ato do protocolo e por despacho que informava que o benefício havia sido indeferido, sem indicar o motivo do indeferimento, fundamentação legal e/ou critérios considerados para a análise do direito, como se evidencia nas figuras 12 e 13, que representam a totalidade de um processo eletrônico da referida espécie, cadastrado sob a tarefa de nº **35957**.

Figura 12 – Processo eletrônico de Pensão Especial destinada a crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus indeferido via processamento automático - Informações prestadas pelo usuário

Página 1 de 2

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social
Portal de Atendimento INSS
Informações da Tarefa

PROTOCOLO DE REQUERIMENTO
Data de entrada: [REDACTED] Central de Serviços - Central 135

Dados Básicos

Serviço Pensão Especial - Crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus	Status Concluída	Prioridade Normal
Unidade de Protocolo [REDACTED]	Data de entrada do requerimento [REDACTED]	Canal de atendimento Central de Serviços - Central 135
	Última atualização [REDACTED]	

Endereço para atendimento:
A tarefa não possui endereço para atendimento externo.

Dados Informados Pelo Solicitante

Tipo de Representação Tutor Nato (Pai/Mãe)
CPF representante legal [REDACTED]
Possui ação judicial Não
Optou pelo B60 Não
NB [REDACTED]
NR [REDACTED]
Espécie do Benefício 60

Interessados

CPF [REDACTED]	Nome Completo [REDACTED]	Data Nascimento [REDACTED]	Nome Completo da Mãe [REDACTED]
--------------------------	------------------------------------	--------------------------------------	---

Procuradores / Representantes Legais
A tarefa não possui procuradores / representantes legais.

Instituidores
A tarefa não possui instituidores.

Anexos
A tarefa não possui anexos.

Fonte: Processo eletrônico de Pensão Especial destinada a crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Figura 13 – Processo eletrônico de Pensão Especial destinada a crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus indeferido via processamento automático - Resposta do INSS

Página 2 de 2

Despacho [REDACTED]
Enviado em [REDACTED]

Pelas regras vigentes da Previdência Social, o requerimento solicitado foi indeferido sob o número de benefício (NB) descrito acima. Aguarde correspondência com as informações ou acesse o portal de serviços Meu INSS (meu.inss.gov.br).

Em caso de dúvidas sobre o resultado da solicitação do benefício, é possível agendar o serviço de 'Socialização de Informações (individuais) - Serviço Social' por meio do telefone 135 ou do Meu INSS.

O benefício foi indeferido

Fonte: Processo eletrônico de Pensão Especial destinada a crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus.

Como causas às situações verificadas, aponta-se a existência de extratos dos sistemas corporativos com uso de linguagem técnica, de difícil compreensão, e falhos ao detalhar com clareza as informações consideradas para a análise do direito e a divergência entre os atos normativos que disciplinam a formalização do processo eletrônico, de forma a permitir a instrução de requerimentos indeferidos pelo Workflow sem a inserção de relatórios dos sistemas de benefício.

Como consequências, há o comprometimento da segurança jurídica dos atos administrativos praticados pela rotina de automação, falhas na formalização processual, reiteradas solicitações de benefícios, com impacto na fila de requerimentos, incluindo o aumento das revisões, recursos administrativos e ações judiciais.

A partir da análise dos documentos disponibilizados pelo INSS nos requerimentos de benefícios, verificou-se falha na formalização dos processos concluídos pela automação e na transparência das informações referentes ao resultado do processamento dos dados, incluindo os parâmetros observados para a análise do direito.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

3. Utilização de dados e informações inconsistentes, incompletas e/ou incorretas na análise automática do direito.

Os sistemas de atendimento do INSS estão configurados para que etapas de análise do requerimento sejam efetuadas de maneira automática²⁴, dentre elas a integração com as bases governamentais, a fim de que dados essenciais sejam vinculados ao requerimento.

Na legislação vigente, tem-se a adoção de diretrizes e procedimentos pautados na simplificação dos processos, de maneira a promover a eficiência pública, por meio da utilização das informações prestadas pelo usuário, corroboradas com as informações das bases de dados governamentais.

Conforme o disposto no art. 24, IV, da Lei 14.12/2021, os órgãos e as entidades responsáveis pela prestação digital de serviços públicos devem, no âmbito de suas competências, eliminar, inclusive por meio da interoperabilidade de dados, as exigências desnecessárias ao usuário quanto à apresentação de informações e de documentos comprobatórios prescindíveis.

Nesse contexto, as informações inseridas pelo usuário no sistema de atendimento e aquelas constantes nas bases governamentais compõem os insumos necessários a gerar os produtos operacionalizados pelo INSS, por meio do tratamento de dados, de forma a obter a melhor decisão pela rotina de automação.

Desse modo, foram examinados se os requerimentos indeferidos automaticamente contaram com consultas à base de dados, ainda que as informações prestadas pelo usuário no ato do protocolo indicassem o não preenchimento de requisitos para a concessão do benefício, e se restou oportunizado ao requerente o esclarecimento de eventuais divergências.

As análises englobaram aspectos relacionados à integração entre as informações prestadas pelos usuários nos sistemas de atendimento e as informações da base CNIS, bem como o respectivo tratamento dessas nos sistemas de benefício.

Também foram avaliados os requerimentos de aposentadoria em que houve reconhecimento automático do direito, verificando se os benefícios concedidos observaram os requisitos legais previstos pelo Decreto 3048/1999 quanto à complementação da documentação e ao cálculo mais vantajoso.

²⁴ Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022, art. 3º Os sistemas de atendimento estão configurados para que as seguintes etapas de análise do requerimento sejam efetuadas de maneira automática:

I. identificação de características específicas do requerimento, denominadas "divergências";
II. integração entre o requerimento com as bases governamentais para que dados essenciais sejam vinculados;
III. integração do requerimento com os sistemas de benefício para habilitação e reconhecimento automático de direito, quando possível;
IV. emissão de exigência; e
V. conclusão de tarefa.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

3.1. Indeferimento pela rotina de automação quando constatada fraude ou irregularidade em benefício anterior

Nos termos do art. 64 da Portaria DIRBEN/INSS 993/2022, as informações prestadas nos campos adicionais do PAT e os documentos apresentados pelo interessado, no requerimento em análise e/ou em requerimentos anteriores, devem ser complementadas com consultas obrigatórias aos sistemas corporativos do INSS e bancos de dados oficiais colocados à disposição do Instituto.

Dessa maneira, além das informações prestadas pelos usuários, tem-se a utilização dos dados constantes do CNIS relativos à atividade, vínculos, remunerações e contribuições, que valem como prova de filiação à Previdência Social, tempo de contribuição e salários de contribuição, consoante art. 62, caput, da referida Portaria DIRBEN/INSS 993/2022. Nos termos do §1º, caberá ao requerente comprovar os dados divergentes, extemporâneos ou não constantes no CNIS sempre que o INSS emitir a respectiva carta de exigência²⁵.

Em que pese os dispositivos legais e normativos instituírem procedimentos que prezem pela eficiência, não se exime, quando da necessidade de esclarecer eventuais divergências, a emissão de exigências, conforme preceitua a parte final do parágrafo único do art. 58 da Portaria DIRBEN/INSS 993/2022.

Em relação às apurações de irregularidades, as medidas de restrição, extinção ou nulidade em relação ao cadastro e ao benefício são adotadas após garantidos a ampla defesa e o contraditório, conforme preceitua o art. 668-F da Instrução Normativa PRES/INSS 128/2022.

Para as situações em que o resultado da apuração de indício de irregularidade comprove a sua ocorrência, o processo de apuração deverá ser anexado ao processo administrativo previdenciário concessório, nos termos do art. 523, §2º da Instrução Normativa PRES/INSS 128/2022.

Caso a irregularidade confirmada esteja associada à concessão de benefício com a utilização de vínculos ou períodos inidôneos/fictícios, deverá haver a marcação própria no CNIS, que impossibilita a utilização desse vínculo para qualquer fim.

Quanto ao extrato do CNIS, há indicador de pendência específico para a situação, o qual é exibido no vínculo de empregado ou nas remunerações de trabalhador avulso ou prestador

²⁵ Para os processos submetidos à automação da análise, o art. 13 da PT DIRBEN/INSS 1.087/2022 disciplina que a exigência automática é emitida quando a informação prestada pelo requerente ou a divergência gerada durante o processamento do requerimento indicam a necessidade de documentação complementar para a verificação do direito ao serviço ou benefício.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

de serviço, conforme relação de indicadores referida no Anexo V da Portaria DIRBEN/INSS nº 1.297, de 21.03.2025²⁶.

Todavia, por ser em momento posterior à conclusão do processo de apuração, a marcação do vínculo poderá ainda não ter sido efetuada, restando somente no processo concessório dos benefícios suspensos ou cessados as informações acerca da irregularidade.

Dessa forma, eventuais inconsistências ou registros pendentes não podem ser utilizados diretamente pelos sistemas de benefícios, devendo ser previamente analisados e validados pelo servidor responsável, de modo a observar se os motivos que ensejaram a suspensão ou a cessação decorrente da apuração da irregularidade são oriundos de vínculos ou períodos inidôneos/fictícios, conforme art. 11 da Instrução Normativa PRES/INSS 128/2022.

A partir da análise dos requerimentos de Aposentadoria por Idade e Aposentadoria por Tempo de Contribuição indeferidos pela rotina de processamento automático, foram identificadas falhas no desenho da rotina de automação da análise do direito quando da existência de benefícios anteriores suspensos ou cessados por fraude/irregularidade.

Em tais requerimentos, as informações da simulação de tempo de contribuição e do extrato de tempo de contribuição indicam o preenchimento dos requisitos para a concessão. Entretanto, os benefícios foram indeferidos sob a justificativa de “Recebimento de Outro Benefício”, mas a consulta ao Sistema Único de Benefícios (SUB) não identificou benefícios ativos e em recebimento pelos interessados, a exemplo do observado nas tarefas **220080** e **43209**, tarefas cujos requerentes possuíam benefícios anteriores suspensos ou cessados por fraude.

Depreende-se, da análise dos processos, que a existência de benefícios anteriores suspensos ou cessados por constatação de irregularidade é impeditiva à concessão via processamento automático. Contudo, os requerimentos não são direcionados à análise manual, não havendo clareza aos requerentes quanto às razões do indeferimento, conforme reportado no achado 2.2.

Como causas associadas às situações evidenciadas no achado, tem-se a deficiência no desenho do processo de automação quando da existência de benefícios anteriores suspensos

²⁶ PVIN-IRREG: Indicador de pendência apresentado no vínculo de empregado ou na competência de remuneração de trabalhador avulso ou de contribuinte individual prestador de serviço a empresa, do CNIS, resultante de apuração de indício de fraude pelas áreas competentes. No caso de desmarcação da irregularidade, o indicador deixará de ser apresentado no CNIS, contudo as ações efetuadas, da marcação e desmarcação estarão disponíveis para consulta no detalhamento do vínculo de empregado ou na competência de remuneração de trabalhador avulso ou de contribuinte individual prestador de serviço a empresa.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

ou cessados por fraude, levando à análise automática inadequada e ao indeferimento sumário com motivo equivocado dos benefícios.

3.2. Automação da ratificação do período autodeclarado de Segurado Especial mediante uso de instrumentos ratificadores não correspondentes com a atividade declarada pelo requerente.

Quanto aos requerimentos de benefícios rurais, a Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022 estabelece que o reconhecimento automático à Aposentadoria por Idade Rural e Salário-Maternidade Rural depende do preenchimento da autodeclaração eletrônica e da validação automática dos períodos de atividade rural nela declarados.

Nos termos do art. 115, §1º da Instrução Normativa PRES/INSS 128/2022, a autodeclaração dar-se-á pelo preenchimento de documento específico, a depender da categoria declarada, havendo três formulários distintos: um destinado aos trabalhadores rurais, outro aos pescadores artesanais e outro aos seringueiros ou extrativistas vegetais ²⁷.

Destaca-se que a validação dos períodos autodeclarados de segurado especial é efetuada por meio de interoperabilidade de bases governamentais com o CNIS, que se integra com o sistema de benefícios para informar o resultado da análise, conforme art. 28, parágrafo único, da Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022²⁸.

Assim, autodeclaração poderá ser ratificada, observando os critérios dos §§ 1º e 2º do art. 90, e nos termos do art. 92, §2º da Portaria DIRBEN/INSS nº 990, de 28.03.2022, quando houver Declaração de Aptidão no Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (DAP) ou bases governamentais intercaladas dentro do período informado, desde que não existam os critérios que descaracterizam a condição de segurado especial, na forma do art. 11, VII, §§8º a 10º da Lei 8.213/1991.

A partir da análise dos requerimentos de Aposentadoria por Idade Rural e Salário Maternidade Rural indeferidos pela rotina de processamento automático, foram identificadas tarefas em que houve períodos de exercício de atividade na condição de segurado especial ratificados com base em instrumento ratificador diverso da categoria informada na autodeclaração.

O Registro Geral da Atividade Pesqueira (RGP) é o cadastro exigido aos pescadores artesanais e industriais profissionais, de maneira que possam comprovar a atividade exercida a partir de

²⁷ Os modelos de autodeclaração compõem os Anexos VIII a X da Instrução Normativa PRES/INSS 128/2022.

²⁸ A automação da ratificação do período autodeclarado de Segurado Especial está prevista na Portaria DIRBEN/INSS nº 1.162, de 21.09.2023, que altera o Guia Prático constante no anexo I da Portaria DIRBEN/INSS nº 1.094, de 04.01.2023.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

31.03.2015²⁹. O referido documento é utilizado com um dos instrumentos para ratificação do período autodeclarado de segurado especial, na categoria de pescador.

Entretanto, foram identificados requerimentos em que os requerentes autodeclararam o exercício de atividade na categoria de trabalhador rural, e os respectivos períodos foram ratificados pela rotina de automação a partir da consulta ao RGP na base CNIS, a exemplo das tarefas **547175** e **5371**.

Em tais situações, a automação da ratificação não fez distinção quanto à categoria informada pelos requerentes na autodeclaração, valendo-se apenas da análise dos períodos declarados, confrontados com a existência de qualquer instrumento ratificador nas bases governamentais.

As figuras 14 e 15 exemplificam a situação encontrada na tarefa **547175**, a partir das informações prestadas no ato do protocolo, mediante preenchimento da Autodeclaração do Segurado Especial. No referido processo, a requerente declara o exercício de atividade na condição de produtora rural, informando os dados da propriedade rural.

Figura 14 - Autodeclaração de segurado especial

Abaixo demonstramos todas as informações prestadas, que serão utilizadas na análise e decisão relativa ao(s) período(s) autodeclarado(s).

Categorias e Períodos das Atividades:

Categoria Declarada	Período Declarado	Situação de Exercício
Produtor Rural	01/2023 a 10/2024	Regime de Economia Familiar

Fonte: Autodeclaração de Segurado Especial em processo eletrônico de Salário Maternidade Rural.

Figura 15 - Autodeclaração de segurado especial

Dados da(s) propriedade(s) rural(is) onde exerceu ou exerce a atividade rural:

ITR	NOME DA PROPRIEDADE	MUNICÍPIO /UF	ÁREA TOTAL (em hectares)	ÁREA EXPLORADA (em hectares)	NOME E CPF DO PROPRIETÁRIO	PERÍODO
-						01/2023 a 10/2024

Fonte: Autodeclaração de Segurado Especial em processo eletrônico de Salário Maternidade Rural.

²⁹ Art. 111, §1º da Instrução Normativa PRES/INSS 128/2022.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Entretanto, em consulta ao Descritivo da Análise de Períodos de Segurado Especial, denota-se que houve validação de parte dos períodos autodeclarados, e o instrumento ratificador usado foi o RGP, conforme se observa na figura 16. Para o caso em referência, foram homologados os períodos autodeclarados a partir da competência de registro do RGP, conforme dados da base CNIS.

Figura 16 - Descritivo da Análise de períodos de segurado especial

3 - RGP (Registro Geral de Pesca)

Foram identificados períodos oriundos do RGP, listados abaixo:

CPF	Condição do Pescador	Data Início	Data fim
[REDACTED]	Pesca Artesanal	[REDACTED] 07/2024	[REDACTED] 10/2024

Motivos para Validação dos períodos:

Data Início	Data Fim	Motivo
[REDACTED] 07/2024	[REDACTED] /10/2024	Período validado, considerando a existência de RGP positivo no CNIS.

Fonte: Descritivo da Análise de períodos de Segurado Especial em processo eletrônico de Salário Maternidade Rural.

Dessa forma, nas rotinas automatizadas implementadas, o INSS tem ratificado os períodos de segurado especial na condição de pescador artesanal para requerentes que não declararam o exercício da atividade pesqueira.

Como causa à situação encontrada, tem-se a falha no desenho da rotina de automação relacionada à integração das informações da autodeclaração com as bases governamentais, permitindo a aplicação de instrumentos ratificadores incompatíveis com a atividade informada pelo segurado, incorrendo na análise indevida de benefícios.

3.3. Indeferimento de benefícios pela rotina de automação em desconformidade com os atos normativos, sem direcionamento à análise manual quando da existência de períodos pendentes autodeclarados como segurado especial.

A partir da Autodeclaração de Segurado Especial, caso inexistam instrumentos ratificadores do período autodeclarado ou elementos que descaracterizam a condição de segurado especial nas bases governamentais, os períodos autodeclarados pelos requerentes ficam pendentes da apresentação de documentos, na forma do art. 115, § 5º, da Instrução Normativa



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

PRES/INSS 128/2022³⁰.

Assim, para os períodos pendentes, o tratamento deverá ser realizado por servidor, que analisará a documentação apresentada no ato do protocolo, ou aquela a ser apresentada após a emissão de exigência, conforme estabelece o art. 566 da referida Instrução Normativa³¹.

Ademais, o item 6.1 do anexo da Portaria DIRBEN/INSS nº 1.162, de 21.09.2023, estabelece os procedimentos a serem adotados pelos servidores quando da análise dos períodos consolidados pela rotina de automação com status de pendentes³².

A análise dos requerimentos de Aposentadoria por Idade Rural e Salário Maternidade Rural confirmou que, após batimento das informações prestadas na autodeclaração com as bases governamentais, não houve direcionamento dos requerimentos para a análise manual, bem como não foi oportunizada aos requerentes a apresentação de documentos comprobatórios de períodos pendentes, conforme estabelecido no Guia Prático de Automação da ratificação do período autodeclarado de Segurado Especial.

As tarefas de número **22375**; **797672**; **20836**; **753200**; **860467**; **225434**; **548932**; **36773**; **383244** evidenciaram a existência de períodos pendentes e cujos requerimentos foram indeferidos sem a emissão de exigência ou direcionamento para a análise manual.

Destacam-se que, dessas tarefas, 02 (duas) delas: **20836** e **383244**, poderiam ter o reconhecimento do direito se os períodos pendentes fossem comprovados e, conseqüentemente, validados, consoante demonstra o quadro 5.

³⁰ Art. 115. Para o período anterior a 1º de janeiro de 2023, a comprovação do exercício da atividade e da condição do segurado especial e do respectivo grupo familiar será realizada por meio de autodeclaração ratificada por entidades públicas executoras do Programa Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural na Agricultura Familiar e na Reforma Agrária - PRONATER credenciadas nos termos do art. 13 da Lei nº 12.188, de 11 de janeiro de 2010, ou por outros órgãos públicos.

[...]

§ 5º. No caso de impossibilidade de ratificação automática do período constante na autodeclaração, a ratificação será realizada manualmente através de consulta às bases governamentais a que o INSS tiver acesso, podendo ser solicitados os documentos do art. 116.

³¹ Art. 566. Constatada a ausência de elemento necessário ao reconhecimento do direito ou serviço pleiteado, o servidor deverá emitir carta de exigências elencando providências e documentos necessários, com prazo mínimo de 30 (trinta) dias para cumprimento, contados da data da ciência.

³² Item 6.1: Para os períodos formados com indicação de pendente, o tratamento será realizado pelo servidor, nos termos do §5º, Art. 115, Instrução Normativa PRES/INSS 128/2022, que assim normatiza: “No caso de impossibilidade de ratificação automática do período constante na autodeclaração, a ratificação será realizada manualmente através de consulta às bases governamentais a que o INSS tiver acesso, podendo ser solicitados os documentos do art. 116”.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Quadro 5 - Demonstração de períodos pendentes, que se considerados totalizariam tempo suficiente para o reconhecimento inicial do direito à aposentadoria por idade

Tarefa	Período Autodeclarado	Período Validado	Período Pendente	Somatório dos Períodos Validados e dos Períodos Pendentes
20836	01.01.2005 a 18.06.2025	11.01.2010 a 31.05.2021	01.01.2005 a 10.01.2010	16 anos, 04 meses e 30 dias
383244	17.12.1985 a 31.12.2013 e 01.01.2014 a 12.05.2025	27.05.2005 a 31.12.2013	17.12.1985 a 26.05.2005	28 anos e 14 dias

Fonte: elaboração própria com base nas tarefas PAT

Dessa maneira, caso fosse oportunizada a exigência para a apresentação de documentação comprobatória do exercício de atividade rural nos períodos pendentes, e em havendo a confirmação desses mediante análise manual, os segurados implementariam a condição para a concessão do benefício.

A figura 17 exemplifica a apresentação do resultado da análise referente aos períodos autodeclarados.

Figura 17 - Descritivo da Análise dos períodos de segurado especial

INFORMAÇÕES SOBRE A ANÁLISE DOS PERÍODOS		
Os período(s) na condição de segurado especial foram analisado(s) de forma automática, através do cruzamento das informações prestadas na autodeclaração e aquelas obtidas das bases governamentais, considerando a legislação vigente em relação aos eventos que podem caracterizar ou descaracterizar essa condição.		
O resultado desse cruzamento gerou o(s) seguinte(s) período(s):		
Data Inicio	Data fim	Resultado
01/01/2005	10/01/2010	Pendente
01/06/2021	18/06/2025	Invalidado
11/01/2010	31/05/2021	Validado

Fonte: Descritivo da Análise de períodos de Segurado Especial em processo eletrônico de Aposentadoria por Idade Rural.

Portanto, depreende-se que a ausência de encaminhamento à análise manual, como prevista no normativo, não possibilitou aos requerentes a comprovação dos períodos pendentes, conforme legislação vigente.

Como causa à situação encontrada, tem-se a falha no desenho das regras de automação, que não direciona adequadamente os requerimentos com períodos pendentes para análise manual, em desacordo com as regras normativas estabelecidas, resultando em indeferimentos automáticos e prejuízo ao cidadão.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

3.4. Falha na rotina de automação quando da habilitação de requerimentos no sistema de benefícios (PRISMA)

Dentre as etapas efetuadas de forma automática na análise dos requerimentos, está a integração com os sistemas de benefício para habilitação e reconhecimento do direito, conforme estabelece o art. 3º, III da Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022.

A habilitação consiste na inclusão do requerimento nos sistemas de benefício, em que são processadas as informações que migram dos sistemas de atendimento e das bases governamentais³³.

Dessa maneira, para determinadas espécies que integram o escopo de auditoria, após a inclusão das informações fornecidas pelos usuários no ato do protocolo, o requerimento é encaminhado ao sistema PRISMA, seja após o indeferimento automático pelo Workflow, seja para emissão de exigência automática ou para o reconhecimento do direito, na forma do art. 24, §1º, I e II da supracitada Portaria.

Após a inclusão das informações no sistema de atendimento, para cada requerimento é gerado um número de benefício, cujo número pré-habilitado fica registrado nos campos adicionais da tarefa. (art. 24, §3º).

Para os requerimentos indeferidos, quando o requerimento é concluído automaticamente pelo Workflow, tem-se o encaminhamento ao sistema de benefício para habilitação e indeferimento (art. 21).

A análise dos requerimentos indeferidos pela rotina de processamento automático evidenciou situações em que houve falha na rotina de automação de integração entre o PAT e o PRISMA por não ocorrer a habilitação do requerimento no sistema de benefício, sem geração de número de benefício (NB) específico para o requerimento após a conclusão pelo Workflow, em desacordo com o previsto no art. 21 da Portaria DIRBEN/INSS 1087/2022.

Foram observadas situações em que a habilitação no sistema de benefício ocorreu apenas após um novo requerimento, de maneira que o referido NB foi replicado no requerimento anterior.

A exemplo, a tarefa de Salário Maternidade Urbano número **66208** (DER em 20.12.2024) foi concluída automaticamente pelo *Workflow* em 09.01.2025, não havendo registro de encaminhamento ao sistema de benefícios para a habilitação do requerimento.

³³ São considerados sistemas de benefício o Sistema Integrado de Benefícios (SIBE) e o sistema PRISMA (Projeto de Regionalização de Informações e Sistemas). O sistema SIBE é utilizado para a habilitação, dentre outros, de benefícios por incapacidade e benefícios assistenciais. O sistema PRISMA, por sua vez, é utilizado para habilitação das demais espécies.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Entretanto, nos campos adicionais há informação de benefício associado, registrado sob o número 231.***.455-*.

Em 14.05.2025 a requerente fez novo pedido de Salário Maternidade Urbano, registrado sob o número **929924**, o qual foi também indeferido pela rotina de processamento automático. Entretanto, embora represente nova solicitação, a informação nos campos adicionais do referido protocolo faz referência ao mesmo número de benefício que consta no protocolo anterior.

Em consulta ao benefício no sistema de atendimento, há duas tarefas associadas, ambas com diferentes datas de entrada e conclusão.

Também foram evidenciados casos de registros de benefício sem o respectivo protocolo no sistema de atendimento, de maneira que não é possível certificar a origem dos requerimentos.

Os benefícios de número 234.***.551-* e 234.***633-*, relativos a requerimentos de Salário Maternidade (de requerentes distintas), foram solicitados em 14.04.2025 e concluídos pela automação em 24.04.2025.

Porém, em consulta aos sistemas de atendimento, não há registro de protocolo associado a tais benefícios, não sendo possível identificar as informações que originaram os requerimentos, tais como canal de entrada, tipo de requerente (titular/procurador/representante legal), documentos anexados, dentre outros.

Como causa ao achado, tem-se a deficiência do desenho do processo da rotina de automação quando da integração das informações entre o sistema de atendimento e o sistema de benefícios para a habilitação de requerimentos no sistema PRISMA.

Como consequência, há o comprometimento à rastreabilidade dos requerimentos; falhas no monitoramento em virtude da distorção das informações relacionadas ao número de requerimentos e tempo de conclusão para os processos submetidos à automação da análise do direito; e falha na comunicação com o usuário, sendo fornecidas informações distorcidas acerca do número dos benefícios.

As falhas de integração entre as informações disponibilizadas nos sistemas de atendimento, nas bases governamentais e nos sistemas de benefício reportadas nos itens 3.1 a 3.4 têm levado ao comprometimento da efetividade do reconhecimento de direitos em requerimentos submetidos à rotina de processamento automático.

Tais falhas ensejam a necessidade de melhorias no desenho do fluxo da automação para situações em que os requerentes possuem benefícios anteriores suspensos ou cessados por fraude, bem como nas situações em que há períodos autodeclarados de Segurado Especial pendentes, após a consulta às bases governamentais.

Em relação aos requerimentos rurais, as evidências apontam para a necessidade de melhorias



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

nos critérios de ratificação do período autodeclarado, a partir de certificação da correspondência entre a categoria informada pelo requerente e o instrumento ratificador dos períodos.

Por fim, sinaliza-se quanto a implementação de ajustes na rotina de processamento automático para a habilitação de requerimentos nos sistemas de benefício.

3.5. Concessão de aposentadorias com informações diferentes das repassadas ao segurado no ato do protocolo, sem oportunizar a apresentação de documentos e/ou a opção pelo cálculo mais vantajoso.

No reconhecimento inicial de direito às aposentadorias requeridas, cabe ao INSS assegurar a concessão do benefício respeitando o princípio do interesse público, atuando de acordo com a lei e o Direito, observando as formalidades essenciais à garantia dos direitos dos segurados e interpretando a norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se destina.³⁴

Nas hipóteses em que as informações disponíveis na base CNIS indiquem a necessidade de documentos auxiliares para comprovação dos períodos, deverá ser oportunizada aos requerentes a sua apresentação, a fim de confirmar as informações existentes, conforme art. 19-B³⁵ do Decreto 3048/1999.

Em relação à forma de cálculo do benefício, de acordo com art. 222, § 3º da Instrução Normativa 128/2022, caso seja identificado o direito a mais de uma das formas previstas para as aposentadorias, “fica resguardada a opção pelo cálculo mais vantajoso, observada a reafirmação da data de entrada do requerimento administrativo a critério do segurado” (grifo nosso).

No exame da concessão automática das aposentadorias, buscou-se verificar a coerência entre a simulação disponibilizada ao requerente no protocolo e o valor efetivamente apurado pelo sistema de benefícios. Também foram analisadas as possíveis causas de eventuais divergências, bem como a existência de períodos não computados cujo reconhecimento pudesse alterar o cálculo da renda mensal inicial, garantindo o melhor direito ao segurado.

Para subsidiar a avaliação deste achado, foram examinados 60 benefícios concedidos pela

³⁴ Art. 2º, caput, I, VIII e XIII da Lei nº 9.784, de 29.01.1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

³⁵ Art. 19-B do D3048/1999:

Art. 19-B. Na hipótese de não constarem do CNIS as informações sobre atividade, vínculo, remunerações ou contribuições, ou de haver dúvida sobre a regularidade das informações existentes, o período somente será confirmado por meio da apresentação de documentos contemporâneos dos fatos a serem comprovados, com menção às datas de início e de término e, quando se tratar de trabalhador avulso, à duração do trabalho e à condição em que tiver sido prestada a atividade.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

rotina de processamento automático, dos quais 30 Aposentadorias por Idade Urbana e 30 Aposentadorias por Tempo de Contribuição.

Em 71,66% dos casos analisados (49/60), a simulação do valor do benefício apresentada ao cidadão no ato do requerimento no sistema de atendimento (PAT) diverge do valor da renda mensal inicial apurada na concessão pelo sistema de benefícios (PRISMA).

Em 48,3% da amostra (29/60) o valor final do benefício foi inferior ao valor apresentado na simulação; em 11 benefícios (18,3% da amostra), a diferença nos valores supera R\$500.

A maior discrepância observada foi registrada na tarefa ****25281****, cuja simulação indicava renda de R\$ 5.776,39, enquanto o benefício foi concedido por R\$ 2.538,93, uma diferença em desfavor do segurado de R\$ 3.237,46.

A tabela 3 apresenta parte dos requerimentos analisados e a respectiva diferença entre a renda simulada e a apurada no cálculo do benefício.

Tabela 3 – Tarefas PAT e diferença entre a renda simulada e a apurada na concessão

Serviço	Número da tarefa	DER	Renda Simulada	Renda apurada na concessão	Diferença
Aposentadoria por Tempo de Contribuição	**25281**	07.02.2025	5.776,39	2.538,93	-3.237,46
Aposentadoria por Tempo de Contribuição	**318106**	20.12.2024	7.238,75	4.611,92	-2626,83
Aposentadoria por idade	**28211**	20.01.2025	4.035,39	1.800,45	-2234,94
Aposentadoria por Tempo de Contribuição	**747491**	28.02.2025	7.454,25	5.651,77	-1802,48

Fonte: elaboração própria.

As evidências apontam que a estimativa inicial de cálculo do benefício apresentada ao cidadão na simulação de tempo de contribuição considera todos os períodos contributivos registrados no CNIS, inclusive aqueles com pendências passíveis de comprovação. Entretanto, para o efetivo reconhecimento do direito são computados apenas os períodos válidos, na forma do art. 19 do Decreto 3.048/99.

Ficou demonstrado, nos benefícios concedidos, que os extratos do CNIS dos requerentes apresentavam pendências passíveis de comprovação e que, uma vez sanadas, poderiam resultar em renda mensal superior àquela concedida. Nesse sentido, destacam-se as seguintes situações: períodos de mandato eletivo (tarefa ****28211****), reclamatória trabalhista (tarefa ****744039****), bloqueio decorrente de divergência de dados do empregador (tarefa ****57219****) e períodos extemporâneos (tarefa ****981939****).

Também foi identificada situação em que a retroação da data de início do benefício, nos termos do art. 249, inciso I, alínea “a”, da Portaria DIRBEN/INSS nº 991/2022, resultou na aplicação de regra de cálculo menos vantajosa, sem que houvesse orientação ao requerente.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Na tarefa ***316***, a simulação indicava renda de R\$ 7.501,11, com base no art. 20 da EC nº 103/2019. Contudo, como o segurado se encontrava desempregado e o afastamento do emprego havia ocorrido em período inferior a 90 dias da DER, houve retroação da Data de Início do Benefício (DIB) para data anterior, quando somente a regra do art. 17 da EC nº 103/2019 estava implementada. Dessa maneira, o benefício foi concedido com renda de R\$ 6.506,38, sem esclarecimentos sobre a aplicação da regra ou sobre a possibilidade de desistência.

Observa-se que os procedimentos adotados na concessão automática, ao restringirem a possibilidade de regularização das pendências, resultam em novas demandas internas, como a necessidade de revisão do processo concessório.

Nesse sentido, foram analisados os requerimentos de revisão protocolados no período, relativos às aposentadorias concedidas por processamento automático. Identificaram-se 1.294 revisões, sendo 966 referentes à Aposentadoria por Idade e 328 à Aposentadoria por Tempo de Contribuição.

Com base nas informações prestadas pelos requerentes em sede de revisão, verificou-se que 61,13% (791/1.294) manifestaram discordância quanto ao tempo de contribuição utilizado no cálculo do benefício, conforme tabela 4.

Tabela 4 – Respostas ao questionamento “O tempo de contribuição calculado está correto?” por espécie de benefício

Espécie	Sim	Não
Aposentadoria por Idade (B41)	36,02% (348/966)	63,98% (618/966)
Aposentadoria por Tempo de Contribuição (B42)	47,26% (155/328)	52,74% (173/328)
Total	38,87% (503/1.294)	61,13% (791/1.294)

Fonte: Elaboração própria, a partir de dados do BG-INSS.

Analisada as discordâncias apresentadas em relação aos valores dos benefícios, obteve-se os resultados apresentados na tabela 5, com alto percentual – 88,72% – de revisões protocoladas com indicativo de erro no cálculo realizado pelo sistema de benefícios na concessão.

Tabela 5 – Respostas ao questionamento “O valor do benefício está correto?” por espécie de benefício

Espécie	Sim	Não
Aposentadoria por Idade (B41)	12,42% (120/966)	87,58% (846/966)
Aposentadoria por Tempo de Contribuição (B42)	7,93% (26/328)	92,07% (302/328)
Total	11,28% (146/1.294)	88,72% (1.148/1.294)

Fonte: Elaboração própria, a partir de dados do BG-INSS.

Tem-se, a partir dos dados analisados, percentual superior a 50% de discordância dos beneficiários de Aposentadoria por Idade e Aposentadoria por Tempo de Contribuição em relação ao tempo de contribuição e aos valores apurados nos benefícios concedidos via



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

processamento automático, com expressiva discordância em relação à renda mensal dos benefícios: 92,07% nos requerimentos de revisão de concessões automáticas de Aposentadorias por Tempo de Contribuição e 87,58% nos requerimentos de revisão de Aposentadorias por Idade.

Esse resultado se mostra ainda mais relevante considerando que no mesmo período avaliado foram concluídos 543.419 benefícios, tendo sido indeferidos 280.231 e concedidos 263.188 nas mesmas condições.

Em uma das situações analisadas, a revisão protocolada já estava concluída (NB 231***815*), e renda mensal do benefício foi alterada, passando de R\$3.096,31 para R\$3.332,97.

Como causa à situação identificada está a inadequação do desenho do processo de automação em relação ao previsto nos Arts.176, §1º c/c 19-B do Decreto 3048/1999 e ao art. 222, §3º, Instrução Normativa PRES/INSS 128/2022, de modo a resguardar a opção ao segurado pela apresentação da documentação ou para a reafirmação da DIB.

Como consequências, tem-se a análise automática inadequada, prejuízo ao cidadão, danos à imagem institucional, aumento das revisões, recursos administrativos e ações judiciais.

Os protocolos de revisão demonstram a insuficiência de clareza nas informações disponibilizadas pelo INSS para o reconhecimento automático do direito, havendo necessidade de aprimoramento dos documentos produzidos pelo Instituto em resposta ao usuário.

Ademais, embora a simulação não se configure como elemento garantidor de direito, o valor simulado integra o rol de informações disponibilizadas ao requerente, gerando a expectativa quanto ao seu benefício. Em contrapartida, o resultado do processamento e o valor gerado abaixo do que foi informado na concessão automática, sem comunicação prévia para ciência, apresentação de novos elementos ou concordância, não atende aos pressupostos de transparência e clareza requeridos pela LGPD.

4. Insuficiência no monitoramento do processamento automático do reconhecimento inicial de direitos.

A automação do reconhecimento inicial de direitos configura-se em uma das estratégias adotadas pelo INSS para operacionalização dos benefícios sob responsabilidade do Instituto.

Para seu acompanhamento, cumpre ao INSS observar as diretrizes estabelecidas pelo Governo Federal relacionadas à governança e ao monitoramento dos resultados, bem como atender ao previsto aos órgãos prestadores de serviços digitais, disciplinadas pelo Decreto nº 9.203, de 22.11.2017 e pela Lei nº 14.129, de 29.03.2021, respectivamente.

Dentre as diretrizes da governança pública estabelecidas pelo Decreto 9.203/ 2017, estão o



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

monitoramento do desempenho e a avaliação da concepção, da implementação e dos resultados das políticas e das ações prioritárias para assegurar que as diretrizes estratégicas sejam observadas³⁶.

O mesmo decreto determina aos órgãos e entidades do poder executivo a obrigatoriedade de implementar meios para acompanhamento dos resultados.

Em relação aos serviços prestados de forma digital, a Lei 14.129/2021 ressalta a necessidade de monitoramento por meio painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos³⁸. Dentre as especificações previstas para o painel, destaca-se a necessidade de mensurar/avaliar o grau de satisfação dos usuários.³⁷

Ainda, os órgãos e entidades responsáveis pela prestação digital dos serviços públicos deverão realizar testes e pesquisas com os usuários para subsidiar a oferta de serviços simples, intuitivos, acessíveis e personalizados, na forma do art. 24, VIII da Lei nº 14.129, de 29.03.2021.

De acordo com o art. 189, VI, da Portaria PRES/INSS 1.678/2024, que aprovou o Regimento Interno do INSS, compete à DIRBEN supervisionar os serviços de modernização, suporte e manutenção da rede de atendimento do INSS, em articulação com a DTI.

Nesse contexto, na DTI, a Coordenação-Geral de Sistemas e Automação (CGAUT)³⁸, atualmente denominada Coordenação-Geral de Serviços Digitais e Sistemas de Atendimento (CGDIG), tem como competência “planejar, organizar e monitorar as ações de suporte aos sistemas de atendimento e benefícios” (grifo nosso), conforme estabelece o art. 128, II, do RI.

Tais disposições normativas evidenciam a responsabilidade da DIRBEN e das outras unidades na coordenação e acompanhamento das iniciativas voltadas aos processos de atendimento, inclusive no que tange à supervisão desses mecanismos, de forma a assegurar que a rede do INSS seja eficiente e alinhada às diretrizes tecnológicas estabelecidas pela DTI.

A Resolução CEGOV/INSS nº 46, de 21.09.2025, que ratifica o Plano de Ação do INSS para o exercício de 2025, contempla ações estratégicas voltadas ao reconhecimento automático de direitos, evidenciando, entre seus indicadores de desempenho, o Total de Requerimentos Despachados Automaticamente (TRDA), vinculado ao objetivo estratégico de “Expandir a automação e os serviços digitais, com foco no cidadão”.

O TRDA está sob a responsabilidade da CGAUT/DTI, dentro da ação estratégica de “Ampliar o percentual de decisões automáticas de requerimentos de benefícios, com o objetivo de elevar

³⁶ Art. 4º, III do Decreto nº 9.203, de 22.11.2017, que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

³⁷ Art. 22, III da Lei nº 14.129 de 29.03.2021.

³⁸ A partir da nova estrutura promovida pela Portaria PRES/INSS nº 1.851, de 23.07.2025, a CGAUT passou a denominar-se Coordenação-Geral de Serviços Digitais e Sistemas de Atendimento (CGDIG). Entretanto, até a publicação do presente relatório de auditoria, não houve atualização da nomenclatura no Regimento Interno.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

a eficiência do processo de reconhecimento de direitos”. A meta estabelecida para o exercício de 2025 é alcançar 55% até dezembro.

Com vistas a identificar comportamentos sistêmicos diversos dos dispostos na Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022, o art. 36 instituiu o Formulário de *Feedback* do Automático.

Além disso, de acordo com o estabelecido no art. 37-A,³⁹ os requerimentos concluídos manual ou automaticamente poderão ser reabertos a qualquer momento, nos casos em que as rotinas de governança identificarem inconsistências ou falhas na integração entre diferentes sistemas.

Ainda, para fortalecimento das diretrizes relacionadas à supervisão da qualidade dos requerimentos de reconhecimento inicial de direitos submetidos ao processamento automático, foi instituído o “Programa de Análise da Conformidade dos benefícios concluídos automaticamente pela rotina de automação, a título de experiência piloto” (grifo nosso), nos termos do art. 1º da Portaria Conjunta DIRBEN/DTI/INSS nº 08, de 27.03.2025. O parágrafo único do art. 1º desse normativo define que a implementação da rotina de acompanhamento das decisões tem por finalidade avaliar a correta aplicação das regras do reconhecimento inicial de direitos nos requerimentos de benefícios decididos de forma automática, sem a intervenção de análise manual de servidor⁴⁰.

Os testes de auditoria avaliaram se as ferramentas de gestão existentes permitem monitorar o processo de automação do reconhecimento do direito, por meio das respostas da área técnica quanto aos parâmetros utilizados para mensuração dos indicadores de desempenho da automação e da eventual existência de outro mecanismo, especialmente nos aspectos afetos à comunicação com o usuário.

Quanto à mensuração do desempenho da rotina de automação, há apenas um indicador

³⁹ Portaria DIRBEN/INSS nº 1.087, de 15 de dezembro de 2022. Art. 37-A, Parágrafo único. A reabertura será automática quando forem identificadas as seguintes falhas na integração do PAT com os sistemas:

I - Prisma: quando o Workflow concluir a tarefa sem enviar para o Prisma todos os dados que ele precisa para habilitar o benefício;

II - Sibe: quando a subtarefa relacionada aos serviços de Benefício de Prestação Continuada - BPC for concluída sem o tratamento completo das pendências, inconsistências, geração do número do benefício e processamento do reconhecimento automático do direito;

III - Sistema Único de Benefícios: quando na rotina de cálculo de juros, o PAT verificar que o CPF do titular do benefício, retornado pelo SUB, é diferente do CPF do interessado na tarefa;

IV - Sapiens, da Procuradoria Federal: quando na tarefa relacionada aos serviços judiciais com integração e/ou automação ocorrer falha na comunicação com o Sapiens ou em caso de crítica de validação ao receber o despacho.

⁴⁰ Nos termos do art. 2º, serão objeto de análise os requerimentos de benefícios referentes ao reconhecimento inicial de direitos, deferidos ou indeferidos de forma automática, processados pela rotina de automação instituída pela Portaria DIRBEN/INSS nº 1.087/2022 das seguintes espécies: pensão por morte (B21); aposentadoria por idade (B41); aposentadoria por tempo de contribuição (B42); salário-maternidade(B80); benefício assistencial à pessoa com deficiência (B87); e benefício assistencial ao idoso (B88).



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

instituído, o TRDA. O referido indicador possui como métrica os benefícios concluídos pela rotina de processamento automático⁴¹ e, não obstante objetivar a divulgação da representatividade das decisões automáticas, não há outros indicadores que apresentem informações detalhadas quanto ao desempenho da automação por espécie de benefício, ou quanto ao teor da decisão, se pela concessão ou indeferimento.

Ainda, o TRDA apresenta somente informações relativas a uma determinada etapa, a conclusão do processamento, inexistindo indicadores que reflitam as demais etapas em que há processamento automático, bem como se há participação dos servidores em alguma das fases do processo, a exemplo da emissão e/ou conclusão de exigências e subtarefas.

Quanto aos instrumentos previstos na Portaria DIRBEN/INSS 1.087/2022, tem-se que os Formulários de Feedback do Automático instituídos no art. 36 e o fluxo de reabertura previsto no art. 37-A demonstraram-se insuficientes para o adequado monitoramento da rotina de automação, não abrangendo aspectos relativos à qualidade das decisões e ao impacto da comunicação com o usuário na tomada de decisão.

Ademais, não foram identificados mecanismos que possibilitem o acompanhamento e avaliação do impacto da rotina de automação na fila de requerimentos do INSS. No decorrer dos testes de auditoria, que avaliou requerimentos concluídos pela automação no período de 01/2025 a 06/2025, verificou-se que em 29,89% dos casos analisados (78/261), os requerentes solicitaram novo pedido de benefício, a partir do requerimento inicialmente indeferido pela automação. Desses 78 casos, em 34,28% (24/70) há dois ou mais requerimentos já solicitados de 01/2025 a 06/2025, com destaque à situação em que o requerente fez 10 solicitações no período analisado (tarefa **3681**), evidenciando-se, assim, potencial repercussão da rotina de automação no acréscimo de requerimentos à fila do INSS.

Quanto à supervisão da qualidade dos requerimentos de reconhecimento inicial de direitos submetidos ao processamento automático, a Portaria Conjunta DIRBEN/DTI/INSS 08/2025 institui o Programa de Análise da Conformidade dos Benefícios concluídos automaticamente pela rotina de automação, a título de experiência-piloto.

O Anexo I da referida Portaria contém o Manual de Conformidade, em que estão previstas as etapas da supervisão a ser realizada, para que o servidor conclua quanto à conformidade ou não da rotina de processamento automático.

A Portaria Conjunta estabeleceu o prazo da experiência piloto em 90 dias, podendo ser prorrogado por igual período, não sendo evidenciados quaisquer resultados até a conclusão dos testes de auditoria.

⁴¹ Forma de cálculo: Soma do Total de Benefícios Despachados Automaticamente (PRISMA) e do Total de Benefícios Despachados Automaticamente (SIBE) dividida pelo Total de Benefícios Requeridos.

Fonte: Formulário de Caracterização de Ação/Indicador, disponível no detalhamento do Mapa Estratégico do INSS, na Intraprev.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Ademais, não foram identificados instrumentos para avaliação da qualidade dos serviços prestados, a partir do grau de satisfação dos usuários, conforme disciplina o art. 22, III da Lei 14.129/2021.

As situações identificadas têm como causas a falta de definição de estratégia de controle para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão; a incipiência de ações voltadas para a supervisão da qualidade; e o fluxo de reabertura automática que não contempla situações de falha na análise do direito, exceto situações de falha de integração entre sistemas, conforme art. 37-A da Portaria DIRBEN/INSS 1087/2022.

Por conseguinte, os possíveis efeitos são: a análise automática inadequada, prejuízo ao cidadão; danos à imagem institucional; aumento das revisões, recursos administrativos e ações judiciais. Do ponto de vista da governança do processo, tem-se como consequências a utilização de informações incompletas e imprecisas, com prejuízos ao acompanhamento do processo e a sua melhoria, bem como a falhas na transparência em razão da limitação das informações disponíveis, incorrendo em prejuízo à gestão para tomada de decisão e à governança.

As situações evidenciadas indicam a insuficiência de mecanismos de monitoramento do desempenho e da qualidade da automação dos requerimentos de benefícios, restando comprometido o aprimoramento do processo de reconhecimento automático do direito.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RECOMENDAÇÕES

Em cumprimento às atribuições institucionais da Auditoria-Geral do INSS previstas no art. 14 no Decreto nº 10.995, de 14.03.2022 (Estrutura Regimental do INSS) e no art. 167 da Portaria PRES/INSS nº 1.678/2024 (Regimento Interno do INSS) e tendo em vista a oportunidade de melhoria ao realizar o tratamento das condições encontradas durante esta ação de auditoria e descritas neste relatório, recomenda-se à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN) a implementação das proposições a seguir expostas:

Recomendação 1: Ajustar o fluxo da concessão automática, de forma a impedir a concessão do benefício sem a observância, prévia e obrigatória, das garantias previstas nos Arts. 176, § 1º c/c 19-B do Decreto nº 3.048/1999, assegurando ao requerente a apresentação de documentação complementar ou a manifestação pela continuidade da análise sempre que forem identificadas divergências, pendências ou informações incompletas relativas aos vínculos e períodos de contribuição, constantes do CNIS ou informados no protocolo do requerimento, mediante a disponibilização clara e completa das informações necessárias à sua tomada de decisão.

Achado nº 3 (3.5)

A implantação dessa recomendação ocasionará melhoria da qualidade das decisões da rotina de processamento automático; aumento da eficiência do processo de reconhecimento automático do direito; facilitação da compreensão pelo usuário quanto às informações que integram a análise e a conclusão do benefício; e redução dos pedidos reiterados de revisão de benefício, diminuindo os impactos na fila de requerimentos.

Recomendação 2: Mapear e documentar todos os cenários utilizados na rotina de processamento automático do reconhecimento inicial de direitos.

Achado nº 1

Recomendação 3: Atualizar os atos normativos em vigor, de maneira a contemplar todas as espécies de benefícios submetidas à rotina de processamento automático, a exemplo da Pensão Especial destinada a crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus - Espécie B60.

Achado nº 1

A implantação das recomendações 2 e 3 promoverá aumento da transparência, facilitação do rastreamento dos cenários e identificação dos pontos críticos das rotinas de automação; melhoria na tomada de decisão relacionada ao reconhecimento automático do direito e mitigação dos impactos à continuidade dos projetos estratégicos em curso.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Recomendação 4: Adequar o fluxo de comunicação com o usuário no ato do requerimento, de modo que os campos adicionais e as informações que integram o protocolo sejam claros e facilitem a compreensão do requerente, conforme definido no art. 4º da Lei nº 15.263, de 14.11.2025 e demais normativos vigentes relacionados ao tema.

Achado nº 2 (2.1)

Recomendação 5: Aplicar nos cenários do processamento automático do direito as regras quanto à idade mínima para fins de emancipação dos dependentes informados nos protocolos de Pensão por Morte e Auxílio-Reclusão.

Achado nº 2 (2.1)

Recomendação 6: Aprimorar os aspectos relacionados à linguagem na autodeclaração do segurado especial, com vistas a reforçar, de forma clara e compreensível, a orientação dada ao requerente sobre a área da propriedade, área explorada e a condição da pessoa em relação ao imóvel, e evitar o uso de siglas, a exemplo de IPI, ITR, dentre outros.

Achado nº 2 (2.2)

Recomendação 7: Revisar e aprimorar os documentos disponibilizados pelo INSS no processo de benefício, de maneira a comunicar ao cidadão, em linguagem de fácil compreensão, todas as etapas da análise automática do direito, fornecendo informações claras e atualizadas sobre as regras e os parâmetros considerados, a exemplo dos períodos não computados e a forma de comprovação.

Achado nº 2 (2.2)

A adoção das recomendações 4, 5, 6 e 7 promoverá facilitação da compreensão pelo usuário quanto às informações que integram o protocolo de benefícios; melhoria da qualidade das decisões da rotina de processamento automático; redução dos pedidos reiterados de benefício, diminuindo os impactos na fila de requerimentos; e aumento da eficiência do processo de reconhecimento automático do direito.

Recomendação 8: Readequar o fluxo do processamento automático para requerimentos em que:

- a. os requerentes tenham benefícios anteriores suspensos e/ou cessados por constatação de fraude;
- b. haja períodos pendentes para ratificação do período autodeclarado de segurado especial, de maneira a direcionar os requerimentos para a análise manual, conforme legislação vigente.

Achado nº 3 (3.1 e 3.3)



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Recomendação 9: Revisar os critérios de ratificação do período autodeclarado de segurado especial, de maneira a vincular o instrumento ratificador ao tipo de atividade autodeclarada.

Achado nº 3 (3.2)

Recomendação 10: Ajustar a rotina de processamento automático, de forma a inibir a utilização de um número de benefício em mais de um requerimento e a habilitação de requerimentos sem a respectiva tarefa no sistema de atendimento.

Achado nº 3 (3.4)

A adoção das recomendações 8, 9 e 10 possibilitará melhoria da qualidade das decisões da rotina de processamento automático; redução dos pedidos reiterados de benefício, diminuindo os impactos na fila de requerimentos; e aumento da eficiência do processo de reconhecimento automático do direito.

Recomendação 11: Aprimorar os mecanismos para o monitoramento do desempenho da rotina de automação da análise dos requerimentos de benefícios prestados pelo INSS, a exemplo de instrumentos/indicadores que contemplem informações detalhadas por espécies, tipo de decisão, reiteradas solicitações do mesmo serviço pelo mesmo requerente, índice de reversão administrativa decisões, dentre outros.

Achado nº 4

Recomendação 12: Implementar mecanismos para avaliar, junto aos usuários, os aspectos relacionados à linguagem e à comunicação das informações que são solicitadas e fornecidas por meio do protocolo remoto, de maneira a subsidiar a oferta de serviços simples, intuitivos, acessíveis e personalizados, na forma do art. 24, VIII da Lei nº 14.129, de 29.03.2021.

Achado nº 4

A implementação das recomendações 11 e 12 promoverá melhoria na tomada de decisão relacionada ao reconhecimento automático do direito; melhoria da qualidade das decisões da rotina de processamento automático; aumento da eficiência do processo de reconhecimento automático do direito; e facilitação da compreensão pelo usuário quanto às informações que integram o requerimento, a análise e a conclusão do benefício.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo avaliar os parâmetros estabelecidos para a automação da análise dos requerimentos de benefícios operacionalizados pelo INSS, e os mecanismos utilizados para o monitoramento desse processo de trabalho.

Para tanto, foram analisados os aspectos relacionados à comunicação com o usuário e à transparência das informações fornecidas pelo Instituto nos requerimentos submetidos ao processamento automático. Ainda, foram avaliadas a integração das informações prestadas pelos requerentes com as bases governamentais e com os sistemas de atendimento e benefício. Por fim, foram examinadas as ferramentas de gestão existentes na Instituição para o monitoramento da automação da análise do direito.

Os resultados das avaliações evidenciaram a ausência de formalização e especificação dos cenários utilizados para a automação, comprometendo a adequada tomada de decisão e a governança.

Ainda no que tange à governança, verificou-se que os requerimentos de Pensão Especial destinada a crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus têm sido submetidos ao processamento automático sem previsão normativa que estabeleça diretrizes e orientações quanto à rotina de automação da análise dessa espécie de benefício.

A análise dos requerimentos indeferidos pela automação identificou expressivas falhas na comunicação com o usuário, a partir das informações solicitadas no ato do protocolo, e que levam a distorções nas informações prestadas, comprometendo a tomada de decisão. Dos 261 requerimentos indeferidos avaliados, em 110 (42,14%) houve indeferimento a partir de informações inconsistentes prestadas pelos usuários em respostas aos campos adicionais, quando confrontadas com os anexos inseridos e/ou com a base CNIS. Para as espécies em que a tomada de decisão é pautada nas respostas aos campos adicionais sem confronto com as bases governamentais, o percentual de indeferimentos com informações inconsistentes foi superior, chegando ao patamar de 76,66% nos requerimentos de Pensão por Morte e 62,5% nos requerimentos de Auxílio-Reclusão.

Depreende-se, dos dados analisados, o descumprimento aos atos normativos que versam sobre a utilização de linguagem simples, de fácil compreensão, com clareza, precisão e ordem lógica⁴², com significantes repercussões na tomada de decisão automática, a qual tem sido

⁴² Art. 2º da Portaria MPS nº 1.725/2025:

Art. 2º Para os fins desta Portaria, considera-se simples a linguagem redigida com clareza, precisão e ordem lógica que priorize:

I - o uso de palavras e expressões em seu sentido comum, exceto quando a norma versar sobre assunto técnico, hipótese em que se poderá empregar a nomenclatura própria da área sobre a qual dispõe o ato;

II - o uso de frases curtas e concisas;

III - o uso de orações na ordem direta;

IV - a organização visual que facilite a leitura;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

pautada, em boa parte das situações analisadas, em informações inconsistentes.

Quanto aos documentos disponibilizados pelo INSS nos requerimentos de benefícios, verificou-se falha na formalização dos processos concluídos pela automação e na transparência das informações referentes ao resultado do processamento dos dados, incluindo os parâmetros observados para a análise do direito. Tais falhas denotam relevante descumprimento das políticas de proteção de dados pessoais e de qualificação das informações fornecidas aos usuários, previstas na LGPD e na LAI, respectivamente.

A integração das informações dos sistemas de atendimento com as bases governamentais e os sistemas de benefício também apresentou erros que comprometem a efetividade do reconhecimento do direito em benefícios submetidos à automação, especialmente nas situações em que os requerentes possuem benefícios anteriores suspensos ou cessados por fraude, bem como nas situações em que há períodos autodeclarados de Segurado Especial que retornam pendentes após a consulta às bases governamentais.

Ademais, em relação aos requerimentos rurais, as evidências apontam para a necessidade de melhorias nos critérios de ratificação do período autodeclarado, considerando os erros identificados quando da divergência entre a categoria informada pelo requerente e o instrumento ratificador dos períodos.

Ainda quanto à integração das informações, verificou-se a necessidade de ajustes na rotina de processamento automático para a habilitação de requerimentos nos sistemas de benefício, considerando as falhas de controle evidenciadas.

Para os benefícios concedidos, o resultado das análises aponta que a concessão automática não resguarda ao cidadão a opção para complementação da documentação ou à continuidade da análise e nem pela opção ao cálculo mais vantajoso⁴³, e os protocolos de revisão demonstram a insuficiência de clareza nas informações disponibilizadas pelo INSS para o reconhecimento automático do direito. Em 83,33% (50/60) dos requerimentos analisados, houve diferença entre a renda mensal apresentada ao usuário durante o protocolo e a renda mensal apurada na concessão do benefício.⁴⁴

Por fim, as situações evidenciadas indicam a insuficiência de mecanismos de monitoramento do desempenho e da qualidade da automação dos requerimentos de benefícios, pautando-se as diretrizes institucionais na ampliação da automação, conforme metas definidas no Plano de Ação do INSS, sem, no entanto, o aprimoramento efetivo da qualidade desse processo de

V - a ausência de jargões, termos técnicos e informações desnecessárias; e

VI - a adaptação ao público-alvo.

⁴³ Nos termos do art. 222, §3º da Instrução Normativa PRES/INSS 128/ 2022 e do art. 4º da Portaria DIRBEN/INSS 993/2022.

⁴⁴ Em 29 casos, a renda simulada era superior à apurada no benefício; em 20 casos, a renda do benefício foi maior que a simulação; em 10 situações não houve diferença entre as duas informações; e em 1 benefício não houve simulação apresentada ao usuário.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

trabalho, especialmente nos aspectos voltados à comunicação e transparência das informações.

Além dos indeferimentos a partir de informações inconsistentes, a falta de transparência nos parâmetros utilizados para a concessão dos benefícios via processamento automático tem gerado prejuízos aos cidadãos e comprometido a imagem institucional, com repercussões diretas em aumento da fila de requerimentos e das demandas judiciais.

Nesse contexto, foram emitidas recomendações voltadas ao aprimoramento da transparência e da governança da automação, incluindo a necessidade de ajustar o fluxo da concessão automática para assegurar que o processamento automático somente seja concluído após a observância das garantias previstas no Decreto nº 3.048/1999, especialmente no que se refere à possibilidade de apresentação de documentação complementar ou manifestação do requerente diante de divergências, pendências ou informações incompletas.

Também foram apresentadas recomendações para o aperfeiçoamento da comunicação com os usuários, com ajustes na linguagem, nos documentos que integram o processo eletrônico e nas informações disponibilizadas durante as etapas de análise automática. Ademais, foram indicadas melhorias relacionadas à integração e consistência dos dados utilizados na tomada de decisão, bem como ao fluxo de processamento em situações que demandam tratamento específico. Por fim, recomendou-se o fortalecimento dos mecanismos de monitoramento contínuo da automação e da avaliação da experiência do usuário, de modo a assegurar maior qualidade, clareza e efetividade no reconhecimento automático de direitos.

Desse modo, a partir dos resultados evidenciados e em resposta às questões de auditoria, conclui-se que a automação dos requerimentos não assegura a efetividade do reconhecimento de direitos, e que os mecanismos utilizados para o monitoramento não contribuem para aprimorar o processo de reconhecimento automático, sendo oportuno destacar a necessidade de melhoria dos aspectos relacionados à comunicação e transparência das informações para a qualificação da rotina de automação, visto os impactos relacionados à inadequação da análise observada na presente ação.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

ANEXO

I – MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

Em resposta à versão preliminar deste relatório, a Diretoria de Tecnologia da Informação aprovou e encaminhou, conforme Despacho SEI 23608531, a Nota Técnica (NT) nº 54/2025/CGDIG/DTI-INSS (SEI 23578866), emitida pela Coordenação-Geral de Serviços Digitais e Sistemas de Atendimento (CGDIG).

Conforme consta na referida NT, a área informa que “não houve tempo hábil para uma análise aprofundada da amostra apresentada, a qual será apresentada num momento futuro.”

A Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, por sua vez, aprovou e encaminhou, de acordo com o Despacho SEI 23732903, de 05.01.2026, a Nota Técnica nº 59/2025/CGRD/DIRBEN-INSS (SEI 23648844), emitida pela Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos (CGRD) e o Despacho SEI 23707181, emitido pela Coordenação-Geral de Administração de Informações do Segurado (CGAIS).

O item 5 da NT emitida pela CGRD informa que “Quanto ao mérito das recomendações contidas no relatório preliminar, no que concerne às matérias de alçada da Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos, não existem acréscimos a serem realizados, razão pela qual se aguarda o Relatório Definitivo para implementar os ajustes necessários.”

A CGAIS, por sua vez, manifesta-se quanto às recomendações de nº 6, 8 (item b) e 9. Para a recomendação 6, aquela Coordenação informa que “foram realizadas tratativas com a área que administra os sistemas de atendimento para ajustes na autodeclaração do segurado especial, de modo a equalizar as informações a serem aprimoradas no formulário dos anexos VIII, IX e X da IN/PRES/INSS nº 128/2022.” Ainda, salienta que “os ajustes sugeridos vão ao encontro da Recomendação em destaque, embora possa haver necessidade de avaliar se todo o escopo foi incorporado ou contemplado na adequação do formulário. Assim sendo, não há contrariedade à recomendação, sendo oportuno registrar que já estão sendo adotadas providências no mesmo sentido, sem desconsiderar a necessidade de implementar novos ajustes.”

Quanto à recomendação 8, b, a CGAIS relata: “Em que pese não ser competência da CGAIS estabelecer o fluxo para o processamento automático dos requerimentos de benefícios, parece bastante pertinente a recomendação. A princípio, pela descrição dos achados, as regras de automação estão em desconformidade com a norma procedimental atinente matéria. Assim, cabe às áreas com competência para deliberar sobre as situações elegíveis para o processamento automático manifestarem sobre a implementação da recomendação.”

Por fim, para a recomendação 9, houve o seguinte posicionamento: “Sem antes deixar de reconhecer a pertinência da Recomendação, embora possa haver necessidade de afinar algumas questões normativas e sistêmicas, informamos que serão adotadas as providências para o aprimoramento das regras de batimentos.”



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Análise da Equipe de Auditoria

Após análise da manifestação apresentada pela unidade auditada, não houve apresentação de elementos objetivando a revisão dos achados ou das recomendações constantes no relatório preliminar.

Dessa maneira, considerando que foram acatadas as recomendações propostas pela unidade de auditoria, e inexistindo proposições quanto aos prazos para o atendimento dessas pela área auditada, fica estabelecido o limite de 180 dias para a implementação da totalidade das recomendações expressas no presente relatório, contado a partir da data de cadastramento no sistema e-CGU.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

AUDITORIA-GERAL

Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco O
Edifício-Sede do Instituto Nacional do Seguro Social
6º andar, Sala 619
70070-946 - Brasília/DF
(61) 3313-4587
audger@inss.gov.br

