



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Diretoria de Benefícios

Exercício 2021

14 de março de 2022



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)
Auditoria-Geral (AUDGER)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Unidade Examinada: **Diretoria de Benefícios**



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Missão

Aumentar e proteger o valor organizacional, fornecendo avaliações, assessoria e conhecimento objetivos, baseados em risco, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles.

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.



RESUMO

1. QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA AUDITORIA?

Avaliação da qualidade do reconhecimento do direito em requerimentos de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC), concedidas entre 2019 e 2020.

2. POR QUE A AUDITORIA REALIZOU ESSE TRABALHO?

A CTC é o documento em que se fundam a contagem recíproca entre regimes de previdência e a consequente compensação previdenciária. Nos anos de 2019 e 2020, foram registrados, pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) 488.931 requerimentos de CTC.

O processo de trabalho examinado se refere ao serviço prestado pelo INSS na qualidade de regime instituidor, isto é, como órgão que informa períodos de contribuição passíveis de aproveitamento em regimes próprios. Portanto, cabe ao Instituto emitir documentos que relacionem corretamente informações necessárias à finalidade expressa pelo interessado em seu requerimento.

Diante disso, o processo de concessão de CTC foi selecionado para o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) de 2021 e teve por objetivo avaliar as CTC emitidas quanto à formalização dos requerimentos, bem como no que se refere às informações obrigatórias e aos períodos computados para fins de contagem recíproca em regimes próprios de Previdência.

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

Constatou-se a emissão de CTC a partir de processos instruídos em desacordo com os regramentos vigentes, particularmente aqueles contidos nos arts. 438, 439, 444 e 445 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 77, de 21 de janeiro de 2015, e sem a observância de requisitos quanto a dados cadastrais e tempo de contribuição (incorrecção, omissão e inconsistências).

Identificaram-se, ainda, falhas sistêmicas que acarretam divergências entre as informações constantes do cadastro e aquelas registradas na certidão emitida. Tais divergências se dão nos campos de dados de identificação e de tempo de contribuição.

O Programa de Supervisão Técnica (SUPERTEC), executado no âmbito das Gerências Executivas, apontou falhas em 57% dos requerimentos examinados, para os quais foi registrada a necessidade de saneamento ou mesmo de seu cancelamento. Contudo, o atendimento aos apontamentos da supervisão técnica não foi identificado em todos os casos.

Por fim, verificou-se que a Diretoria de Benefícios não tem implementada a gestão de riscos para o processo de trabalho avaliado.

A partir do resultado dos exames, formularam-se recomendações para:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

1. Avaliar a incorporação de controles que assegurem que a instrução processual dos requerimentos de CTC (atualização cadastral e formalização dos processos) contemple todos os elementos estabelecidos pelos critérios vigentes.
2. Promover a revisão das CTC com inconsistências cadastrais, de vínculos e remunerações, e com indicativo de ajustes pelo SUPERTEC, conforme listagem encaminhada à DIRBEN.
3. Avaliar a implementação de controles e/ou ajustes sistêmicos que impeçam a emissão de CTC com o campo "Doc. Identidade" em branco, ou com cortes nos nomes do requerente e/ou da mãe, ou com tempo de contribuição não certificável, ou sem a relação de salários de contribuição (RSC) quando houver remunerações após julho/1994, bem como assegurem emissão de CTC que apresentem compatibilidade entre os dados emitidos via "Meu INSS" e aqueles considerados na conclusão dos requerimentos.
4. Implementar rotina de comunicação e monitoramento das revisões propostas no âmbito do Programa SUPERTEC para os requerimentos de CTC.



LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ART -	Artigo
AUDGER -	Auditoria Geral do INSS
BEPS -	Boletim Estatístico da Previdência Social
CEABS -	Centrais de Análise de Benefício
CEGOV -	Comitê Estratégico de Governança
CES/ RD -	Central Especializada de Suporte / Reconhecimento de Direitos
CNH -	Carteira Nacional de Habilitação
CNIS -	Cadastro Nacional de informações Sociais
CTC -	Certidão de Tempo de Contribuição
CTPS -	Carteira de Trabalho e Previdência Social
DIGOV -	Diretoria de Governança
DIRBEN -	Diretoria de Benefícios
ELABS -	Equipes Locais de Análise de Benefícios
GET -	Gerenciador de tarefas
IN -	Instrução Normativa
INSS -	Instituto Nacional do Seguro Social
PAINT -	Plano Anual de Auditoria Interna
PLENUS -	Ferramenta de consulta de informações cadastrais dos beneficiários da Previdência Social
PRES -	Presidência
PRISMA -	Projeto de Regionalização de Informações e Sistemas
RGPS -	Regime Geral de Previdência Social
RPPS -	Regime Próprio de Previdência Social
RSC -	Relação de Salário de Contribuição
SUB -	Sistema Único de Benefícios
SUPERTEC –	Programa de Supervisão Técnica de Benefícios



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Processos de CTC não formalizados com as informações descritas no capítulo VII da IN INSS nº 77/2015.	10
2. CTC emitidas com falhas nos campos de informações de dados cadastrais e de tempo de contribuição, em desacordo com a IN INSS nº 77/2015.	12
3. 57% dos requerimentos deferidos de CTC que foram analisados pelo SUPERTEC apresentaram desconformidades com as normas aplicáveis, porém não se identificou acompanhamento sistemático dos resultados obtidos.	14
4. Ausência de gestão de riscos do processo de trabalho relativo aos requerimentos de CTC.	16
RECOMENDAÇÕES	17
CONCLUSÃO	18
ANEXO I - MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA	19



INTRODUÇÃO

Na presente ação de auditoria examinou-se o processo de concessão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC), cujos requerimentos ocorreram entre janeiro de 2019 e dezembro de 2020. Nesse período, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) registrou 488.931 requerimentos de certidão de tempo de contribuição.

O processo de concessão de CTC visa a emissão de documento apto à operação de contagem recíproca de tempo de contribuição vertido para o Regime Geral de Previdência Social (RGPS) em regimes próprios, nos termos do art. 94 do Plano de Benefícios, aprovado pela Lei n.º 8.213, de 24 de julho de 1991. Uma vez que os períodos certificados na CTC são aproveitados nos Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), cria-se para o RGPS a obrigação de compensá-los financeiramente.

A presente ação está prevista no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) de 2021 e se deteve sobre a formalização dos processos, a análise das informações e da conformidade das certidões propriamente ditas, considerando-se os requisitos estabelecidos nos arts. 438-439 e 444-450 da Instrução Normativa INSS/PRES nº 77, de 17 de novembro de 2015. Os testes foram realizados visando responder as seguintes questões de auditoria:

1. A formalização dos processos contém as informações para análise nos termos do capítulo VII da IN INSS nº 77/2015?
2. As certidões emitidas contêm as características definidas na IN INSS nº 77/2015?
3. A análise para certificação ou exclusão do tempo de contribuição foi ratificada na avaliação do programa de qualidade SUPERTEC?
4. O INSS possui mapeamento atualizado de riscos do processo de trabalho?

Em relação às questões 1 e 2, foi empregada uma amostra probabilística de 383 requerimentos de CTC concedidos entre 2019 e 2020, sobre os quais se realizou análise documental cobrindo aspectos de instrução, procedimentos de avaliação e composição da certidão (informações de identificação e tempo de contribuição).

No que se refere à avaliação do SUPERTEC, realizou-se análise documental de 74 tarefas¹ (criadas entre junho e dezembro/2020)², cujo resultado da supervisão apontou a necessidade de revisão de concessões ratificadas ou o indício de irregularidade para concessões não ratificadas. Além disso, foram feitas indagações escritas à área auditada relativamente à

¹ Conforme extração do sistema BG INSS

² Os requerimentos de CTC foram incluídos no Programa SUPERTEC a partir de maio de 2020, através da PORTARIA nº 411 /DIRBEN/INSS, de 22.05.2020.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

uniformização de procedimentos e de conhecimento, ao emprego de informações obtidas a partir do SUPERTEC e à execução da gestão de riscos no processo avaliado.

Também foi aplicado um questionário para os servidores do INSS que atuaram na análise de CTC nos últimos três anos (2019 a 2021), para o qual foram recebidas 241 respostas válidas. As informações obtidas no referido questionário foram complementadas com entrevista a sete servidores, que puderam detalhar aspectos relacionados ao processo de trabalho (comunicação, sistemas, padronização de procedimentos, supervisão) que impactam na qualidade das análises dos requerimentos de CTC.

Por fim, destaca-se que não houve registro de limitações para a realização do trabalho. A unidade auditada apresentou as informações requeridas para os exames e os dados extraídos das bases do GET e SUB permitiram a execução dos testes de auditoria.



RESULTADOS DOS EXAMES

1. Processos de CTC não formalizados com as informações descritas no capítulo VII da IN INSS nº 77/2015.

De acordo com o art. 130 do Decreto nº 3.048/99, a CTC é o documento que comprova o tempo de contribuição para fins de contagem recíproca entre regimes de previdência. No âmbito do RGPS, a IN INSS nº 77/2015 prevê que o referido documento deve conter os dados de identificação pessoal e funcional, além de vínculos e remunerações a partir das bases governamentais utilizadas pelo INSS.

Nesse sentido, cabe ao servidor responsável pela análise dos requerimentos de CTC tratar as informações, providenciando as retificações e complementações necessárias para que migrem corretamente para a certidão, resultando no cômputo correto do período certificado, além da correta identificação do beneficiário e do órgão de destino. A IN INSS nº 77/2015 prevê que, caso não tenha sido apresentada toda a documentação indispensável para o processamento do pedido, o servidor deve formular exigências ao segurado.

A instrução processual dos requerimentos de CTC está regulamentada nos seguintes normativos:

- I. Art. 29, caput e §1º, da Lei nº 9.784/1999;
- II. Art. 29-A, caput, da Lei nº 8.213/1991 com redação dada pela Lei Complementar nº 128/2018 e Art. 681 da IN INSS nº 77/2015;
- III. Art. 19, caput, do Decreto nº 3.048/1999 com redação dada pelo Decreto nº 6.722/2008;
- IV. Art. 680, caput e parágrafo único, da IN INSS nº 77/2015.

Além disso, a Diretoria de Benefícios do INSS (DIRBEN) disponibiliza na intranet³ um roteiro procedimental, que é uma compilação destinada a orientar os servidores sobre a correta formalização, análise e conclusão de requerimentos de CTC. Dentre outros procedimentos, esse documento estabelece a necessidade de instrução processual com as consultas aos sistemas CNIS e PLENUS/SUB.

Considerando a regulamentação supracitada, verificou-se que a formalização dos processos de CTC examinados (amostra probabilística de 383 requerimentos) apresentou falhas na sua instrução, conforme discriminado na Tabela 1:

Tabela 1 - Detalhamento das falhas de instrução processual

Falha identificada	Quantidade de Requerimentos
Não realização de atualização cadastral	49 (13% da amostra)
Não realização de tratamento de vínculos, contribuições e remunerações	108 (27% da amostra)
Não inclusão das consultas do CNIS e Plenus na tarefa	168 (44% da amostra)

³ Roteiro “Certidão de Tempo de Contribuição – 1673”, disponível no endereço <http://www-inss/area/dirat-2/ceabrd/>



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Falha identificada	Quantidade de Requerimentos
Ausência de despacho conclusivo fundamentado para justificar a decisão.	271 (71% da amostra)

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria

Os resultados acima indicam que os mecanismos adotados pelo INSS não estão sendo suficientes para assegurar a instrução processual adequada dos requerimentos de CTC. As inconsistências das informações cadastrais e de vínculos e remunerações no CNIS demandam ajustes por parte dos servidores que analisam os requerimentos. Contudo, o que se verificou é que a realização desses ajustes, conforme consolidado no roteiro “Certidão de Tempo de Contribuição – 1673”, não está incorporada na rotina de todos os servidores que analisaram os requerimentos de CTC da amostra examinada no trabalho de auditoria.

Por meio de questionário realizado com os servidores que analisaram requerimentos de CTC nos últimos três anos, foi possível identificar que há um desconhecimento desse roteiro, uma falta de uniformidade em relação aos procedimentos adotados para instrução e análise dos requerimentos de CTC e uma deficiência na supervisão das atividades. Do total de 241 servidores que responderam ao questionário: i) 65% afirmaram que sequer conheciam o documento disponibilizado pela DIRBEN; ii) 4,5% declararam desconhecer ou considerar desnecessária ou não saber executar a atualização cadastral dos requerentes; iii) 13,4% informaram desconhecer ou considerar desnecessária ou não saber executar a atualização de vínculos e remunerações nos requerimentos de CTC; iv) apenas 10% registraram ter ciência da realização de supervisão em tarefas analisadas por eles; e, v) 28% daqueles que tiveram ciência da supervisão consideraram que esse acompanhamento não contribuiu para a melhoria do desempenho individual na atividade.

Portanto, o que se observou foi que, diante da necessidade de correção e complementação das informações dos segurados inseridas no CNIS, parte dos responsáveis pela execução da análise dos requerimentos de CTC não estão apropriados da obrigatoriedade e do conhecimento para realizar os procedimentos de ajustes necessários para assegurar que a instrução processual e as certidões emitidas estejam compatíveis com o estabelecido na IN INSS nº 77/2015.

Além disso, verificou-se que, em relação ao Gerenciador de Tarefas (GET), não há impedimento para conclusão dos processos eletrônicos sem a devida formalização, como a ausência de despachos fundamentados e das consultas nas bases governamentais previstas no inciso X do Art. 659 da Instrução Normativa INSS/PRES nº 77/2015.

Diante do exposto, os resultados encontrados demonstraram que as inconsistências de informações no sistema CNIS demandam que a instrução dos requerimentos de CTC contemple a atualização cadastral e os ajustes de vínculos e remunerações. Entretanto, tal procedimento não é observado por todos os responsáveis pela análise das tarefas e os controles existentes não são capazes de assegurar a correta formalização e conclusão dos processos de CTC. Como consequência, tem-se a emissão de certidões com erros, que implicam em retrabalho, fragilidade nas motivações dos atos e prejuízo à imagem do órgão junto à sociedade e a outros gestores de regime de previdência.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

2. CTC emitidas com falhas nos campos de informações de dados cadastrais e de tempo de contribuição, em desacordo com a IN INSS nº 77/2015.

As certidões de tempo de contribuição reúnem informações de identificação do interessado, órgão de destino do documento e períodos de contribuição passíveis de aproveitamento. Os dados veiculados na CTC são obtidos pelo responsável pela análise do requerimento a partir dos sistemas corporativos do INSS ou da documentação apresentada pelo requerente. Erros de dados cadastrais e/ou tempo de contribuição para fins de contagem recíproca exigem retrabalho para sua correção, uma vez que impedem seu aproveitamento pelo órgão de destino.

O §1º do Art. 438 da IN77/2015 prevê quais informações que devem estar contidas na CTC:

Art. 438. Para efeito de contagem recíproca, o tempo de contribuição para RPPS ou para RGPS, no que couber, deverá ser provado com certidão fornecida:

[...]8

§ 1º Para efeito do disposto no caput, a CTC deverá ser emitida, sem rasuras, constando, obrigatoriamente:

I - órgão expedidor;

II - Nome do servidor, número de matrícula, número do documento de identidade (RG), CPF, sexo, data de nascimento, filiação, número do PIS ou número do PASEP, e, quando for o caso, cargo efetivo, lotação, data de admissão e data de exoneração ou demissão;

III - período de contribuição, de data a data, compreendido na certidão;

IV - Fonte de informação;

V - Discriminação da frequência durante o período abrangido pela certidão, indicadas as várias alterações, tais como faltas, licenças, suspensões e outras ocorrências;

VI - Soma do tempo líquido;

VII - declaração expressa do servidor responsável pela certidão, indicando o tempo líquido de efetiva contribuição em dias, ou anos, meses e dias;

VIII - assinatura do responsável pela certidão e do dirigente do órgão expedidor e, no caso de ser emitida por outro setor da administração do ente federativo, homologação da unidade gestora do RPPS;

IX - Indicação da lei que assegure, aos servidores do Estado, do Distrito Federal ou do Município, aposentadorias por invalidez, idade, tempo de contribuição e compulsória, e pensão por morte, com aproveitamento de tempo de contribuição prestado em atividade vinculada ao RGPS; e

X - Documento anexo quando emitido pelo RPPS, contendo informação dos valores das remunerações de contribuição a partir de julho de 1994, por competência, a serem utilizados no cálculo dos proventos da aposentadoria.

Da mesma forma, o Art. 439 da IN INSS nº 77/2015 prevê que na CTC deverá constar o período integral de contribuição ao RGPS, as remunerações a partir de julho de 1994, o órgão de lotação a que se destina. Nesse caso, o documento deverá indicar quais períodos serão averbados no órgão de destino, sendo possível o fracionamento do tempo de contribuição.

Na amostra examinada, foram identificadas certidões que não atendem ao disposto nos artigos supracitados da IN INSS nº 77/2015, sendo que 98 CTC (26 % da amostra) possuíam falhas nos dados pessoais e dados funcionais dos segurados e 52 CTC (14% da amostra) apresentaram incorreções na certificação do tempo de contribuição. Os principais problemas identificados nas referidas certidões foram:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

- I. Em relação aos campos de cadastro e dados funcionais (26% da amostra):
 - a) Nome do segurado ou nome da mãe errado ou documento de identificação errado ou em branco no campo “Doc. Identidade” da CTC;
 - b) Matrícula incorreta;
 - c) Órgão de destino incorreto.

- II. Em relação à certificação do tempo de contribuição (14% da amostra):
 - a) Cômputo de tempo de contribuição de Regime Próprio de Previdência, em desconformidade com o inciso II do art. 130 do Decreto nº 3.084/1999;
 - b) Cômputo de tempo de contribuição indenizado, cujo cálculo foi realizado de forma diferente do previsto no parágrafo único do art. 25 da IN INSS nº 77/2015;
 - c) Cômputo de tempo de contribuição concomitante com período de débito na inscrição de Contribuinte Individual, descumprindo o disposto no art. 444, parágrafo único, da IN INSS nº 77/2015;
 - d) Certificação de tempo de contribuição majorado pela ausência de tratamento do vínculo, deixando de atender o disposto no inciso III do § 2º do art. 433 da IN INSS nº 77/2015.

Além disso, 32 das certidões da amostra (8 %) apresentaram, para períodos posteriores a julho de 1994, inconsistência ou ausência da Relação de Salários de Contribuição (RSC). Foram identificados 11 casos (3 % do total examinado) em que a certidão foi emitida sem a RSC correspondente e 21 casos (5 % do total examinado) em que foi observada divergência entre a CTC concedida e aquela disponibilizada para o requerente através do serviço “Emissão de CTC” no canal remoto “Meu INSS” (as informações de salário neste caso foram parcialmente omitidas).

Nesse sentido, 39% das CTC não foram emitidas com as características definidas no §1º do art. 438 e no art. 439 da IN77, tendo sido verificadas falhas nas informações inseridas nos campos cadastrais, de tempo contribuição e na relação de salários. Algumas dessas CTC apresentaram inconsistências em mais de um campo (por exemplo, falha de dado cadastral e de tempo de contribuição).

As falhas nas informações inseridas nas CTC decorrem, em parte, das inconsistências das informações cadastrais e de vínculos e remunerações no CNIS, conforme apresentado no achado nº 1 deste relatório. Como já destacado, essas inconsistências geram a necessidade de ajustes, que nem sempre são realizados por parte dos responsáveis pela análise dos requerimentos.

Ademais, há inconsistências sistêmicas que resultam na divergência entre dados contidos no cadastro e o que é reproduzido na CTC. O campo de identificação (Doc. Identidade) da certidão não é preenchido quando: i) há caracteres alfanuméricos no campo correspondente no CNIS; e, ii) o campo “Identidade” está em branco no CNIS, mesmo havendo outros documentos de identificação registrados (CTPS, CNH, Doc. Estrangeiro ou Passaporte). Já os campos nome do



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

requerente e nome da mãe são preenchidos com informações abreviadas ou incompletas em virtude da limitação do total de caracteres na CTC.

Sobre esses aspectos sistêmicos relacionados às informações cadastrais, em uma das entrevistas realizadas ao longo dos trabalhos, foi registrado que as CTC com inconsistências decorrentes dessas limitações já foram objeto de questionamentos por parte do órgão de destino da certidão. De fato, os testes aplicados identificaram casos de pedido de revisão do segurado para ajuste das informações emitidas na certidão.

Diante disso, os resultados dos exames demonstraram que os mecanismos do INSS não impedem a emissão de CTC com tempo de contribuição não certificável, com falha na Relação de Salários de Contribuição correspondente (inconsistência ou ausência das informações certificadas na análise do requerimento para períodos averbados pós 07/94), bem como apresentam divergências na migração de dados entre o cadastro do segurado e a certidão. Em decorrências dessas inconsistências, são geradas CTC com erros, que implicam retrabalho, fragilidade nas motivações dos atos e prejuízo à imagem do INSS perante a sociedade.

3. 57% dos requerimentos deferidos de CTC que foram analisados pelo SUPERTEC apresentaram desconformidades com as normas aplicáveis, porém não se identificou acompanhamento sistemático dos resultados obtidos.

O programa Supervisão Técnica, ou SUPERTEC, instituído pela Portaria nº 36/DIRBEN/INSS, de 30 de agosto de 2019, visa estabelecer a rotina de controle de qualidade da atividade fim do INSS. Atualmente, conforme Portaria nº 747 /DIRBEN/INSS, de 29 de outubro de 2020, ele é executado pelas Centrais Especializadas de Suporte de Reconhecimento de Direitos (CES/RD) e consiste em empregar um questionário para reanalisar tarefas de concessão nos seus aspectos formais e materiais divididos em áreas (Fase Inicial; Cadastro; Instrução e Análise; e Fase Decisória).

Conforme o Anexo I da Portaria nº 747 /DIRBEN/INSS, há quatro conclusões possíveis para o procedimento de supervisão estabelecido pelo SUPERTEC:

- ratificação da concessão ou do indeferimento;
- ratificação da concessão ou do indeferimento com indicativo de revisão;
- não ratificação do indeferimento; e
- não ratificação da concessão com indícios de irregularidade.

A supervisão técnica, além dos aspectos de instrução dos processos e de formalidade da CTC, tratados nos art. 438 e 439 da IN INSS nº 77/2015, avalia a regularidade do mérito da decisão sobre o requerimento, observando:

- a) se a destinação da CTC para mais de um órgão do RPPS está compatível com as definições do art. 440 da IN INSS nº 77/2015;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

- b) se os períodos de contribuição certificados contemplam apenas aqueles em que houve recolhimento para o RGPS (art. 444 da IN INSS nº 77/2015) ou que se enquadram nas exceções previstas no art. 445 da citada IN INSS nº 77/2015;
- c) se a CTC emitida após 27/03/1997, em relação ao tempo exercido em condições especiais ou de tempo de serviço fictício, está compatível com as previsões do art. 447 da IN INSS nº 77/2015;
- d) se houve a cessação, na data de emissão da CTC, dos benefícios descritos no art. 450 da IN INSS nº 77/2015.

Dos 130 requerimentos de CTC deferidos que foram incluídos para análise do SUPERTEC no período entre junho e dezembro/2020, cinco decisões (4 %) não foram ratificadas e geraram indicativo de cancelamento. Outros 69 requerimentos (53 %), embora com a decisão ratificada, apresentaram alguma falha na formalização, mérito ou nas características da CTC, gerando indicativo de revisão. Ao todo, 57% dos requerimentos analisados apresentaram alguma inconsistência.

Nos casos em que houve a ratificação de concessão com indicativo de revisão, a incidência das falhas deu-se na razão descrita na Tabela 02:

Tabela 02 – Incidência de Falhas Apontadas pelo SUPERTEC

Falha identificada	Percentual de Casos
Erro na formalização do processo	39,0%
Erro no mérito da análise	30,5%
CTC emitidas sem as características definidas pelo §1º do art. 438 da IN INSS nº 77/2015.	30,5%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria

No que se refere ao atendimento das providências indicadas pelo SUPERTEC, verificou-se que, até junho de 2021, a revisão foi processada em 42 das 69 tarefas que recebeu esse indicativo, sendo que o saneamento das falhas atendeu integralmente ao apontamento da supervisão técnica em 29 dessas 42 revisões processadas.

Ao longo dos trabalhos, a DIRBEN foi consultada sobre a existência de registros gerenciais para monitorar os resultados do SUPERTEC e subsidiar a melhoria do processo de trabalho. Em resposta, foi informado que não há um painel estruturado para fornecer relatórios gerenciais para identificar os dados apurados e que as informações são extraídas do sistema BG e acompanhadas pelas Superintendências Regionais.

Em relação ao impacto junto aos servidores, 90% daqueles que responderam ao questionário aplicado ao longo dos trabalhos de auditoria (servidores que atuaram na análise dos requerimentos de CTC nos últimos três anos) informaram não ter tido conhecimento da incidência de supervisão nos processos nos quais atuaram.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Dessa forma, verifica-se que os próprios resultados do SUPERTEC indicam que a formalização e a análise dos requerimentos de CTC não estão sendo processadas integralmente conforme as previsões da IN INSS nº 77/2015. Não obstante, há uma deficiência no acompanhamento dos resultados do programa de supervisão tanto em relação ao cumprimento dos indicativos de revisão quanto no que se refere a utilização dos dados de forma estruturada para subsidiar a melhoria do processo de trabalho.

4. Ausência de gestão de riscos do processo de trabalho relativo aos requerimentos de CTC.

O art. 17 do Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, atribui à alta administração dos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional o dever de estabelecer, manter, monitorar e aprimorar sistema de gestão de riscos e controles internos com vistas à identificação, à avaliação, ao tratamento, ao monitoramento e à análise crítica de riscos que possam impactar a implementação da estratégia e a consecução dos objetivos da organização no cumprimento da sua missão institucional.

De acordo com o art. 15 da Resolução nº 5/CEGOV/INSS, de 28 de maio de 2020, compete às Diretorias do INSS, na sua área de competência, patrocinar a implementação da gestão de riscos e gerenciar os riscos inerentes às suas atividades (identificar, avaliar e tratar).

Na reunião de abertura dos trabalhos de auditoria, a DIRBEN relatou que não dispunha de mapeamento de risco do processo de trabalho referente aos requerimentos de CTC, reportando-se a possível iniciativa para formalização desse procedimento por parte da Diretoria de Integridade, Governança e Gerenciamento de Riscos do INSS (DIGOV). Contudo, ao ser questionada por meio de Solicitação de Auditoria, a DIGOV reiterou os termos do art. 15 da Resolução nº 5/CEGOV/INSS, ou seja, a competência da própria DIRBEN em mapear e gerenciar os riscos inerentes a sua área de atuação.

Diante disso, constatou-se que depois um ano após a instituição da política de gestão de riscos no INSS, a DIRBEN não a implementou no processo de trabalho auditado. Como consequência, o processo de trabalho de CTC segue executado sem atuação de controles planejados a partir da identificação dos riscos segundo níveis de prioridade e impacto, por exemplo.

Por fim, destaca-se que há iniciativa do INSS para obter consultoria junto à Controladoria-Geral da União para implementação do mapeamento de riscos dos processos de trabalho da autarquia. Por esse motivo, não se emitirá, no presente trabalho, recomendação para que a Diretoria de Benefícios implemente a gestão de riscos para o processo de trabalho relativo aos requerimentos de CTC.



RECOMENDAÇÕES

Com vistas ao tratamento das constatações relatadas no tópico anterior, recomendamos à Diretoria de Benefícios do INSS, conforme atribuição prevista no disposto no artigo 9º do Decreto nº 9.746, de 08 de abril de 2019:

Recomendação 1: Avaliar a incorporação de controles que assegurem que a instrução processual (atualização cadastral e formalização dos processos) dos requerimentos de CTC contemple todos os elementos estabelecidos pelos critérios vigentes.

Achado nº 1

Recomendação 2: Promover a revisão das CTC com inconsistências cadastrais, de vínculos e remunerações, e com indicativo de ajustes pelo SUPERTEC, conforme listagem encaminhada à DIRBEN.

Achados nºs 2 e 3

Recomendação 3: Avaliar a implementação de controles e/ou ajustes sistêmicos que impeçam a emissão de CTC com o campo "Doc. Identidade" em branco, ou com cortes nos nomes do requerente e/ou da mãe, ou com tempo de contribuição não certificável, ou sem a relação de salários de contribuição (RSC) quando houver remunerações após julho/1994, bem como assegurem emissão de CTC que apresentem compatibilidade entre os dados emitidos via "Meu INSS" e aqueles considerados na conclusão dos requerimentos.

Achado nº 2

Recomendação 4: Implementar rotina de comunicação e monitoramento das revisões propostas no âmbito do Programa SUPERTEC para os requerimentos de CTC.

Achado nº 3



CONCLUSÃO

A presente ação de auditoria permitiu avaliar o processo de emissão de CTC no INSS, tendo sido examinada uma amostra probabilística de 383 requerimentos de CTC deferidos entre 2019 e 2020, bem como os resultados do programa SUPERTEC em relação a 130 processos de CTC. Também foi avaliada a existência de mapeamento de risco do processo de trabalho da emissão de CTC no INSS.

Os aspectos avaliados se referiram a formalização dos processos, a análise das informações e da conformidade das certidões propriamente ditas. Nesse sentido, os exames foram capazes de detectar a existência de alguma desconformidade em relação aos citados aspectos em mais da metade da amostra examinada. Tais desconformidades são decorrentes de deficiência dos sistemas, ausência de realização de ajustes no cadastro e nos vínculos e remunerações por parte dos responsáveis pela análise dos requerimentos, deficiência na supervisão dos trabalhos e fragilidades nos controles implementados.

Além disso, foram constatadas deficiências no acompanhamento dos resultados do programa SUPERTEC tanto em relação ao cumprimento dos indicativos de revisão quanto no que se refere à utilização dos dados de forma estruturada para subsidiar a melhoria do processo de trabalho. Por fim, verificou-se que não existe mapeamento de riscos do processo de trabalho referente aos requerimentos de CTC.

Diante disso, foram emitidas recomendações para: i) avaliação da incorporação de controles para assegurar a instrução processual (atualização cadastral e formalização dos processos) dos requerimentos de CTC de acordo com os critérios vigentes ii) revisão das CTC emitidas com inconsistências cadastrais, de vínculos e remunerações e com indicativo de ajustes pelo SUPERTEC; iii) avaliação de implementação de controles e de ajustes para correção de inconsistências nos sistemas; e, iv) adoção de rotinas de comunicação e monitoramento das revisões propostas no âmbito do Programa SUPERTEC.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

ANEXO I - MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

Em resposta à versão preliminar deste relatório, a Diretoria de Benefícios - DIRBEN encaminhou manifestação, ratificando os aspectos destacados a seguir, apresentados pela Divisão de Revisão de Direitos – DREVD, Coordenação de Reconhecimento Inicial de Direitos – CRIDIR e Coordenação De Gerenciamento De Sistemas – CGSIS.

Manifestação da Unidade Auditada (Achado 1 - Recomendação 1):

O posicionamento da CRIDIR foi que:

3.1 Recomendação 1.

Como descrito no relatório preliminar, há roteiro de análise disponibilizado aos servidores com orientações referente a análise de requerimento de certidão de tempo de contribuição, além disto capacitações realizadas por meio da escola virtual do INSS e por iniciativa das Superintendências Regionais, com acompanhamento dos gestores de cada central de análise. Em conjunto, há ações educacionais da Diretoria de Gestão de Pessoas que faz acompanhamento das atividades dos servidores através de programa de trilhas de conhecimento e dos "anjos" que são servidores com conhecimento e perfil para interagir capacitando àqueles servidores responsáveis pela análise de processos tirando suas dúvidas e aprimorando seus conhecimentos.

Informamos que todos os servidores possuem acesso à Instrução Normativa nº 77 PRES/INSS, de 21 de janeiro de 2015, que, onde consta o capítulo que traz as normas do processo administrativo previdenciário, e, especialmente, o art. 659 com os princípios a serem seguidos numa análise de requerimento.

Além da IN, há materiais sendo elaborados e publicados a todos tratando das regras de reconhecimento de direito e normas de procedimentos administrativos através de guias, tutorias, comunicados, mapas mentais, fluxogramas e outros, todos devidamente divulgados na intraprev e email.

Desta forma, dentro das atribuições desta Coordenação, em conjunto com as demais áreas da Diretoria de Benefício e outras diretorias, estão sendo realizados todos os esforços possíveis para disponibilizar a maior quantidade de informações necessárias, além de manter a competência regimental de normatizar as regras de reconhecimento de direitos, bem como, viabilizar regras de negócios aplicadas nos sistemas de benefícios visando maior segurança na tomada de decisão.

Análise da Equipe de Auditoria (Achado 1 - Recomendação 1):

Observa-se que, nos termos do inciso II do Art. 3º da Resolução nº 5/CEGOV/INSS, de 28 de maio de 2020, controles internos representam mecanismos instituídos para enfrentar os riscos e fornecer segurança razoável de que os objetivos organizacionais serão alcançados:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

II - controles internos da gestão: conjunto de regras, procedimentos, diretrizes, protocolos, rotinas de sistemas informatizados, conferências e de documentos e informações, entre outros, operacionalizados de forma integrada, destinados a enfrentar os riscos e fornecer razoável de que os objetivos organizacionais serão alcançados;

Nesse sentido, embora a manifestação da área registre que as informações necessárias estão sendo disponibilizadas, a análise da auditoria demonstrou que tais informações não estão sendo suficientes para assegurar a adequada instrução processual dos requerimentos de CTC.

Dessa forma, reitera-se a recomendação no sentido de se avaliar a incorporação de controles que efetivamente assegurem que a instrução processual dos requerimentos de CTC contemple todos os elementos estabelecidos pelos critérios vigentes, no que se refere à atualização cadastral e à formalização do processo. Para destacar os aspectos a serem avaliados diante dos resultados dos exames de auditoria, realizou-se a atualização do texto da recomendação nos seguintes termos:

Recomendação 1: Avaliar a incorporação de controles que assegurem que a instrução processual (atualização cadastral e formalização dos processos) dos requerimentos de CTC contemple todos os elementos estabelecidos pelos critérios vigentes.

Manifestação da Unidade Auditada (Achados 2 e 3 - Recomendação 2):

A DREVD, no Despacho DREVD, apresenta a seguinte manifestação:

5. Assim, para atendimento da recomendação 2, deverão ser criadas tarefas de revisão pelo SUPERTEC para as 41 certidões com erro na discriminação de vínculos e remunerações. Além disso, deverá ser processada a revisão para os 40 benefícios que, embora tenham sido criadas as tarefas no SUPERTEC, não tiveram a revisão processada ainda ou a revisão não atendeu ao proposto.

Análise da Equipe de Auditoria (Achados 2 e 3 - Recomendação 2):

A área auditada apenas indicou as providências que serão adotadas para atender a recomendação.

Manifestação da Unidade Auditada (Achado 2 - Recomendação 3):

O posicionamento da CGSIS no Despacho CGSIS foi o seguinte:

[...]

3. Verifica-se que a recomendação 3 deriva, em suma, dos achados do item 2 (páginas 12-14), relatando que 26% das CTCs analisadas possui incorreção/falha nos dados cadastrais, e 14% possui incorreções relativas à certificação do tempo de contribuição. Citando a página 13 do relatório preliminar, temos:

Em relação aos campos de cadastro e dados funcionais (26% da amostra):

- a) Nome do segurado ou nome da mãe errado ou documento de identificação errado ou em branco;
- b) Matrícula incorreta;
- c) Órgão de destino incorreto.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

II. Em relação à certificação do tempo de contribuição (14% da amostra):

- Cômputo de tempo de contribuição de Regime Próprio de Previdência, em desconformidade com o inciso II do art. 130 do Decreto nº 3.084/1999;
- Cômputo de tempo de contribuição indenizado, cujo cálculo foi realizado de forma diferente do previsto no parágrafo único do art. 25 da IN INSS nº 77/2015;
- Cômputo de tempo de contribuição concomitante com período de débito na inscrição de Contribuinte Individual, descumprindo o disposto no art. 444, parágrafo único, da IN INSS nº 77/2015;
- Certificação de tempo de contribuição majorado pela ausência de tratamento do vínculo, deixando de atender o disposto no inciso III do § 2º do art. 433 da IN INSS nº 77/2015.

4. Quanto ao item I não há ajustes de sistemas a serem realizados, visto que se trata de dados transcritos incorretamente pelo servidor, com base nos documentos apresentados pelo segurado.

5. Aprofundando a leitura das informações listadas no achado, realizamos testes e verificamos que o PRISMA permite o preenchimento do campo RG com caracteres alfanuméricos, bem como obriga a informação de um documento de identificação - no caso, RG ou CTPS, conforme telas abaixo⁴:

```
INFORMACOES ADICIONAIS DO REQUERENTE
-----
NOME.....
DATA.PEDIDO..... 06/01/2022
1 NUM.NIT.....
IDENTIDADE
2 NUM... 3 UF...SP
4 ORGAO.EMISSOR.. 01 Secretaria de Seguranca Publica
C.T.P.S.
5 NUM... UF.. SP
CPF
8 NUM.CPF...
[ / ] FIM [ . ] REPETE VALOR [ = ] VOLTA P/ LINHA ANTERIOR
Dados OK <ENTER>, Modificar (1 a 10)
```

```
INFORMACOES ADICIONAIS DO REQUERENTE
-----
PROTOCOLO.....
DATA.PEDIDO..... 29/07/2021
1 NUM.NIT.....
IDENTIDADE
2 NUM... 3 UF...
4 ORGAO.EMISSOR..
C.T.P.S.
5 NUM... 6 SERIE... 7 UF..
CPF
8 NUM.CPF...
[ / ] FIM [ . ] REPETE VALOR [ = ] VOLTA P/ LINHA ANTERIOR
Informar dados completos de CTPS na ausencia dos dados de IDENTIDADE!
```

6. Igualmente, não é possível a emissão de CTC com dados cadastrais em branco, tais como nome, nome da mãe ou data de nascimento, por se tratar de campos obrigatórios.

⁴ As informações pessoais foram omitidas na reprodução das figuras para o relatório final de auditoria.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

7. Quanto ao preenchimento da função, já restou esclarecido pelo despacho DRIDIR 4107857 que não se trata de dado obrigatório, de acordo com os normativos vigentes - razão pela qual o campo também não é obrigatório no PRISMA.
8. O item II por sua vez também decorre de omissão ou erro procedimental do servidor, ao deixar de atualizar o CNIS ou fazê-lo em desacordo com a documentação apresentada pelo requerente.
9. Ademais, embora tenha sido citada a emissão de CTC via Meu INSS em desacordo com os períodos efetivamente formatados, não foram apresentados exemplos desta situação, o que prejudica a análise pela área competente. Embora acreditemos que esta situação já tenha sido tratada, esclarecemos que este caso pode ser relatado pontualmente via SDM que é o canal para tratamento deste tipo de divergência.
10. Vale destacar que o próprio relatório cita, na página 13, que **"as falhas nas informações inseridas nas CTC decorrem, primeiramente, das inconsistências das informações cadastrais e de vínculos e remunerações no CNIS, conforme apresentado no achado nº 1 deste relatório. Como já destacado, essas inconsistências geram a necessidade de ajustes, que nem sempre são realizados por parte dos responsáveis pela análise dos requerimentos."**
11. Portanto, depreende-se que se trata de situação decorrente de omissão ou incorreção procedimental do servidor, que não pode ser eliminado por ajuste de sistema, cabendo - se entenderem apropriado, reforço das orientações para emissão, a cargo da Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos.
12. Ademais, verifica-se que a grande maioria das CTCs listadas nos Anexos I e II do relatório (exceto uma) são relativas aos anos 2018 a 2020, período no qual não houve alterações substanciais no módulo de CTC do PRISMA e suas respectivas regras.

CONCLUSÃO

13 Retomamos aqui a recomendação 3:

Recomendação 3: Avaliar a implementação de ajustes sistêmicos para impedir a emissão de CTC com campos de dados cadastrais em branco ou com corte de caracteres, com tempo de contribuição não certificável, sem a relação de salários de contribuição após o mês de julho/1994 e que assegurem a compatibilidade entre os dados emitidos via "Meu INSS" e aqueles considerados na conclusão do requerimento.

14. Após realizar a avaliação solicitada, constatamos que **o sistema já possui controles necessários para impedir a emissão de CTC com dados cadastrais em branco (nome, data de nascimento, nome da mãe, dados do órgão, documento de identificação)**; ademais, **não há obrigação normativa para informação do campo função**, conforme item 7 deste despacho, razão pela qual este não é obrigatório no PRISMA.
15. Quanto à abreviação trata-se de ação automática do sistema e entendemos que não há erro, uma vez que todo sistema possui limitação de caracteres e que as práticas de abreviação são simplesmente uma maneira de contorná-la, não havendo prejuízo uma vez que os demais dados cadastrais e documento de identificação estejam corretos.
16. Quanto à emissão de CTC pelo Meu INSS em desacordo com o período formatado acreditamos que se tratasse de um erro momentâneo e já tratado; no entanto, como não foi apresentado o caso, a análise resta prejudicada.
17. Resta, portanto, apenas o item relativo à emissão de CTC sem remunerações posteriores a julho de 1994; sugere-se que a recomendação seja revista para contemplar apenas este item, cuja viabilidade de tornar obrigatório o preenchimento deve ser avaliada pela CRIDIR, à luz dos normativos vigentes. (grifos originais)



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Análise da Equipe de Auditoria (Achado 2 - Recomendação 3): Em sua manifestação, a CGSIS não contesta os resultados apresentados, mas avalia que a Recomendação nº 3 somente deve ser mantida no que se refere ao ajuste sistêmico para impedir a emissão de CTC sem remunerações posteriores a julho de 1994.

Como a referida recomendação visa enfrentar os quatro aspectos do Achado nº 2 e a manifestação da CGSIS abordou todos eles, a avaliação da equipe de auditoria será dividida de acordo com esses aspectos, a saber:

I. CTC emitidas com falhas em dados cadastrais:

Na avaliação da CGSIS, não há ajustes sistêmicos a serem realizados porque os erros referentes a esses dados decorrem de transcrição incorreta por parte do servidor e que o sistema já possui os controles necessários para impedir a emissão da CTC com dados em branco. Foram anexadas no item nº 5 do Despacho telas do sistema PRISMA para demonstrar que o mesmo permite o preenchimento de campo de identificação com caracteres alfanuméricos e não permite o prosseguimento do requerimento quando o campo identidade ou CTPS está em branco.

Contudo, o que os exames de auditoria demonstraram foi que, apesar do CNIS ter sido atualizado pelo servidor para registrar os dados de identificação do segurado (identidade e/ou CTPS), 11 CTC foram emitidas com o campo “Doc. Identidade” em branco, conforme ilustrado na Figura A1. O que se observou em relação a esses casos foi que ou documento de identidade no CNIS continha caracteres alfanuméricos (iniciando com letras seguidas de números) ou os campos com dados da CTPS estavam preenchidos enquanto os de identificação (RG) permaneceram vazios.

Figura A 1 – Exemplo de CTC emitida com o campo “Doc. Identidade” não Preenchido

Órgão Expedidor INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS	Data de emissão 08/10/2020
Nome do Requerente [REDACTED]	Protocolo: [REDACTED]
Nome da mãe [REDACTED]	NIT: [REDACTED] CPF: [REDACTED]
Data de Nascimento [REDACTED]	Doc. Identidade [REDACTED] Emissor SSP UF MG
Órgão Instituidor [REDACTED]	Matricula [REDACTED]
A - TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	

Fonte: Processo eletrônico no GET.

Diante dessas evidências, observa-se que a origem da falha nessas 11 CTC não está associada ao preenchimento do sistema por parte do servidor. Além disso, os testes apontados pela GSIS não chegaram até a fase de conclusão do requerimento, ou seja, não se avaliou efetivamente o intercâmbio de informações dos sistemas até a emissão da CTC, onde o problema está evidenciado. Em exames realizados pela equipe de auditoria nos requerimentos 17022110.1.XXXXX/20-2, 17001140.1.XXXXX/20-2 e 17025070.1.XXXXX/20-8,



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

verificou-se que o PRISMA estava condizente com o CNIS e ainda assim as CTC foram emitidas com o campo “Doc. Identidade” em branco.

No que se refere à emissão de CTC com falhas no nome do segurado ou da mãe do segurado, a CGSIS argumentou que se trata de abreviação adotada diante da limitação do sistema quanto ao número de caracteres. No entanto, ressalta-se que a recomendação foi emitida diante de situações em que ou nome do segurado ou nome da mãe foi impresso na CTC com cortes sem qualquer observância a regras de abreviação (por exemplo, sobrenome “Oliveira” no CNIS foi abreviado na CTC como “Olivei”). Sobre esse ponto, importante destacar que, no Acórdão 1.857/2014 - Plenário, o Tribunal de Contas da União apontou falhas cadastrais em requerimentos de aposentadoria por abreviações e recomendou a revisão desses dados cadastrais:

ACÓRDÃO 1857/2014 - PLENÁRIO

[...]

9.1.1. revise as informações cadastrais dos benefícios constantes das listas 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6.1, 2.6.2, 2.6.3, 2.7, 2.8, 2.9 e 2.10 (peças 10 a 21), promovendo as alterações cadastrais que se fizerem necessárias, em atenção ao disposto nos arts. 39, §1º, 45, 46, 450, 453, §6º, da IN INSS/Pres 45/2010;

[...]

2 - ACHADOS DE AUDITORIA

[...]

2.2 - Aposentadoria concedida com erro cadastral

2.2.1 - Situação encontrada:

[...]

Já os nomes de titulares e de mães de titulares que utilizaram abreviações somaram 61.760 casos (39.034 na espécie 41 e 22.726 na espécie 42) para os nomes de titulares e 264.599 casos (125.160 na espécie 41 e 139.439 na espécie 42) para os nomes de mães de titulares (peças 14, 15, 16 e 17). Esses dados não incluem as abreviações com a letra "E", para não haver a inclusão de falsos positivos de nomes que tenham a conjunção "E", como, por exemplo, "Costa e Silva". Nas duas espécies, não há concentração temporal dessa inconsistência, havendo 27.285 aposentadorias com o nome dos titulares abreviados entre 2002 e 2012 e 210.542 casos para nomes abreviados de mães de titulares para o mesmo período, ou seja, continuam sendo inseridos nomes abreviados na base de dados dos benefícios. O campo "nome do titular" comporta até quarenta caracteres, contudo, há na base nomes com poucos caracteres, como o caso do nome de titular "TOMIKO K" e "MARIA S ROCHA". Já o campo "nome da mãe do titular", apesar de comportar nomes com até 32 caracteres, também apresenta nomes curtos, como "MARIA M" ou "ALDA B".

[...]

Não obstante, ressalta-se que não houve apresentação por parte da unidade auditada de relatórios ou comprovantes de atualização sistêmica, indicando que a implementação realizada resolveria os problemas identificados pelos exames de auditoria relativos a uma amostra de requerimentos de CTC concedidos entre os anos de 2019 e 2020.

Portanto, em relação às falhas de CTC relacionadas ao campo “Doc. Identidade” não preenchido e ao nome do segurado ou da mãe do segurado abreviados sem qualquer critério, manifesta-se pela manutenção da recomendação para se avaliar a realização de ajustes sistêmicos.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

II. CTC emitidas com tempo de contribuição não certificável.

Para a CGSIS, não há qualquer ajuste sistêmico a ser realizado para evitar que CTC sejam emitidas com falhas no tempo de contribuição, conforme registrado no Achado 2. Segundo a citada Coordenação, esses problemas decorrem de atuação de servidores que deixam de atualizar o CNIS ou não fazem essa atualização de acordo com a documentação apresentada pelo segurado.

Essa falha na atuação dos servidores foi apontada no relatório preliminar tanto no achado 1 quanto no achado 2, tendo sido a Recomendação 1 emitida no sentido de fortalecer os controles para assegurar que a atuação dos servidores na instrução dos processos e das atualizações cadastrais esteja compatível com os critérios legais vigentes. Ademais, o que se avaliou e se apresentou para a unidade auditada em duas oportunidades (reunião de apresentação dos achados e reunião de busca conjunta de soluções) foi que a incorporação de ajustes sistêmicos, como proposto na Recomendação 3, poderia ser uma solução para a emissão de CTC com tempo de contribuição não certificável por reduzir a necessidade ajustes manuais e/ou apresentar alertas para direcionar os procedimentos a serem realizados.

No entanto, como o posicionamento da CGSIS após o relatório preliminar contraria essa avaliação anterior quanto aos ajustes sistêmicos para mitigar o risco de emissão de CTC com tempo não certificável, buscou-se dirimir a dúvida quanto ao posicionamento da DIRBEN por meio de solicitação de auditoria, a qual não foi respondida até a emissão do relatório final.

Diante disso, com o objetivo de não restringir a atuação da área auditada a aspectos sistêmicos quando a área técnica responsável identifica que a origem do problema está associada a outros fatores, conclui-se pela pertinência de alterar a redação da Recomendação 3 para incluir a avaliação de incorporação de controles no processo de trabalho e não apenas o ajuste sistêmico.

III. Divergência entre a CTC concedida e aquela disponibilizada para o requerente através do serviço “Emissão de CTC” no canal remoto “Meu INSS” (as informações de salário neste caso foram parcialmente omitidas).

A CGSIS avaliou que pode se tratar de um erro momentâneo do sistema, já resolvido ou que pode ser resolvido pontualmente através de chamado no sistema SDM. Contudo, como os casos específicos não haviam sido explicitados, a análise estaria prejudicada.

Inicialmente, observa-se que foi encaminhada para a DIRBEN junto ao relatório preliminar a listagem dos 21 casos contendo divergência entre a CTC concedida e aquela disponibilizada para o requerente através do serviço “Emissão de CTC” no canal remoto “Meu INSS”.

Isto posto, como o tratamento do problema evidenciado pelo trabalho de auditoria não foi confirmado, posiciona-se pela manutenção da necessidade da avaliação proposta na recomendação.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

IV. CTC emitida sem a respectiva Relação de Salários de Contribuição após a competência julho de 1994.

O posicionamento da CGSIS foi pela manutenção da recomendação em relação a esse ponto, alertando para a necessidade de avaliação da CRIDIR quanto aos aspectos legais.

Como não houve análise da CRIDIR após esse posicionamento da CGSIS, considera-se pertinente manter a recomendação para avaliar o ajuste sistêmico necessário à solução do problema de emissão de CTC sem a respectiva Relação de Salários de Contribuição após a competência julho/1994.

Considerando os argumentos apresentados pela área auditada e as avaliações realizadas em cada um dos aspectos contemplados na Recomendação 3, conclui-se pela alteração da mesma e inclusão no relatório final nos seguintes termos:

Recomendação 3: Avaliar a implementação de controles e/ou ajustes sistêmicos que impeçam a emissão de CTC com o campo "Doc. Identidade" em branco, ou com cortes nos nomes do requerente e/ou da mãe, ou com tempo de contribuição não certificável, ou sem a relação de salários de contribuição (RSC) quando houver remunerações após julho/1994, bem como assegurem emissão de CTC que apresentem compatibilidade entre os dados emitidos via "Meu INSS" e aqueles considerados na conclusão dos requerimentos.

Manifestação da Unidade Auditada (Achado 3 - Recomendação 4):

Por meio do Despacho DREVD, a Divisão de Revisão de Direitos apresentou o seguinte esclarecimento:

7. Informamos que o Programa Supervisão Técnica, ou SUPERTEC, foi instituído pela Portaria nº 36/DIRBEN/INSS, de 30 de agosto de 2019 visando estabelecer a rotina de controle de qualidade da atividade fim do INSS. O programa ainda está sendo desenvolvido no que diz respeito a instrumentos para mensuração de resultados, portanto ainda não há um painel estruturado para fornecer relatórios gerenciais que possibilitem identificar os dados apurados, sendo utilizado o BG Tarefas para análise dos resultados.

8. Assim, em atendimento a recomendação 4, tendo em vista que o SUPERTEC está em fase de desenvolvimento e ajustes, tais ponderações serão consideradas a fim de ampliar a efetividade do programa.

Análise da Equipe de Auditoria (Achado 3 - Recomendação 4):

Como as informações trazidas pela área auditada se resumiram a explicar que o SUPERTEC no âmbito do INSS ainda está em fase desenvolvimento e a registrar que os resultados apresentados pela ação de auditoria serão considerados para ampliar a efetividade do referido programa, reitera-se a recomendação a fim de implementar rotina de comunicação e monitoramento das revisões propostas no âmbito do Programa SUPERTEC para os requerimentos de CTC.