



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

# **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO**

## **Avaliar instrução e formalização processuais no sistema Gerenciador de Tarefas (GET)**

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN)

***Exercício 2022***



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

**Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**

**Auditoria-Geral (AUDGER)**

**Coordenação-Geral de Auditoria em Benefícios (CGABEN)**

**Auditoria Regional São Paulo (AUDSP)**

*RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO*

Unidade Examinada: **Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN)**



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.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

## RESUMO

### **1. QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA AUDITORIA?**

Trata-se de auditoria realizada com o objetivo de avaliar a instrução e formalização processuais no sistema Gerenciador de Tarefas (GET) e no Portal de Atendimento (PAT), gerenciados pela Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN), e estabelecidos como ferramentas oficiais para administrar o fluxo de processos eletrônicos de benefícios.

Foram examinadas tarefas concluídas de reconhecimento inicial de Aposentadoria por Idade Urbana e de Benefício de Prestação Continuada ao Idoso; tarefas contendo números de benefício válidos, utilizados indevidamente para sua conclusão, bem como a governança dos sistemas de atendimento.

### **2. POR QUE A AUDITORIA REALIZOU ESSE TRABALHO?**

Com a implantação do “Projeto INSS Digital”, determinou-se o uso do sistema GET para administrar o novo modelo de fluxo de atendimento e o processo administrativo de benefício passou a ser formalizado eletronicamente.

O presente trabalho de auditoria foi realizado em decorrência da relevância da correta instrução e formalização processuais, que impactam na celeridade, eficiência, economicidade, acessibilidade, transparência e qualidade do atendimento ao cidadão.

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

Com base nos exames realizados, constatou-se que o GET/PAT permitiu a conclusão de tarefas sem a inclusão de documentos necessários para o processamento de benefícios, que as ações de gestão relacionadas aos sistemas de atendimento necessitam de aperfeiçoamento e que o GET/PAT permitiu a inserção de informações e documentos de terceiros em tarefas concluídas manual ou automaticamente.

Com o fim de aprimorar os controles relativos à instrução e formalização dos processos, foram emitidas recomendações à DIRBEN visando a implementação de melhorias que garantam a anexação dos documentos previstos em norma, a correta vinculação da tarefa ao interessado e ao número do processo trabalhado, bem como maior transparência para a administração e para os interessados quanto às informações que fundamentam as decisões proferidas pelo INSS.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ATC	Averbação de Tempo de Contribuição
AUDGER	Auditoria-Geral
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CADÚNICO	Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal
CEGOV	Comitê Estratégico de Governança
CNIS	Cadastro Nacional de Informações Sociais
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
CTC	Certidão de Tempo de Contribuição
DIRBEN	Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
GET	Gerenciador de Tarefas
GPS	Guia da Previdência Social
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
INTRAPREV	Intranet (rede interna) do INSS
MR	Mensalidade Reajustada
NB	Número do Benefício
PAINT	Plano Anual de Auditoria Interna
PLENUS	Interface de acesso ao SUB
PAT	Portal de Atendimento
PRES	Presidência do INSS
PRISMA	Projeto de Regionalização de Informações e Sistemas
RGPS	Regime Geral de Previdência Social
SIBE	Sistema Integrado de Benefícios
SIBE-PU	Sistema Integrado de Benefícios – Processo Único
SUB	Sistema Único de Benefícios
TCE	Tomada de Contas Especial

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	6
RESULTADOS DOS EXAMES.....	9
<b>1. Falha na instrução e formalização processuais.....</b>	<b>9</b>
1.1. Ausência de documentos necessários à instrução processual.....	10
1.2. Anexação de documentos com divergência de titularidade.....	11
1.3. Não oportunizada ao interessado a comprovação de tempo de serviço por meio de documentação adicional.....	12
1.4. Não formulada exigência para esclarecer a natureza de benefício de outro órgão, quando declarado seu recebimento no requerimento do BPC.....	13
<b>2. As ações de gestão relacionadas aos sistemas de atendimento GET/PAT carecem de aperfeiçoamento.....</b>	<b>14</b>
2.1. Os sistemas de atendimento GET e PAT não constam da relação de sistemas corporativos disponibilizada na Intraprev.....	14
2.2. Esparsamento de regras relativas à instrução e formalização processuais.....	14
<b>3. Tarefas concluídas com utilização de número de benefício pertencente a terceiro.....</b>	<b>15</b>
RECOMENDAÇÕES.....	17
CONCLUSÃO.....	18
ANEXOS.....	20

# INTRODUÇÃO

O presente trabalho de auditoria avaliou a instrução e formalização processuais nos sistemas Gerenciador de Tarefas (GET) e no Portal de Atendimento (PAT), estabelecidos como ferramentas oficiais para administrar o fluxo de processos eletrônicos de benefícios<sup>1</sup> e gerenciados pela Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN). Foram examinadas tarefas concluídas no período de 01/05/2022 a 19/05/2022 relativas ao reconhecimento inicial de Aposentadoria por Idade Urbana e de Benefício de Prestação Continuada ao Idoso (BPC Idoso), bem como tarefas de qualquer serviço com inserção de números de benefício (NB) pré-determinados, conforme extrações realizadas no sistema BG-Tarefas. Ressalta-se que não foi avaliado o mérito da decisão das tarefas examinadas.

Por meio do Plano de Ação da Auditoria Interna (PAINT) 2022, a Auditoria-Geral do INSS (AUDGER) elegeu o tema Sistema Gerenciador de Tarefas (GET), tendo em vista o fato de esse sistema recepcionar, em média, 1,9 milhão de novas tarefas por mês, a existência de 1,18 milhão de tarefas pendentes de análise ao final de 2021 e o pagamento da bonificação devida no âmbito do Programa Especial para Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade (BMOB) ser realizada com base na produtividade registrada no GET. Destaca-se ainda o impacto do sistema para o alcance dos objetivos estratégicos “Ampliar o reconhecimento automático do direito” e “Garantir a efetividade no pagamento de benefícios”, previstos na atualização do Mapa Estratégico para o biênio 2022-2023<sup>2</sup>.

Ao longo da execução dos trabalhos, a DIRBEN editou normativos<sup>3</sup> dando publicidade à rotina de reconhecimento automático de direitos viabilizada pela integração do Portal de Atendimento (PAT) com bases governamentais e os sistemas de benefício.

De acordo com informações obtidas em reunião de 23/03/2022 com a Coordenação-Geral de Sistemas e Automação (CGAUT) da DIRBEN, o GET e o PAT continuarão coexistindo, visto que “são sistemas de mesma base de dados e mesmas funcionalidades, com elementos gráficos diferentes”. Por essa razão, o presente trabalho de auditoria buscou avaliá-los conjuntamente enquanto “sistemas de atendimento”, expressão adotada pela própria DIRBEN<sup>4</sup>.

Visando o aprimoramento do processo de gestão de riscos, dos mecanismos de controle e da qualidade dos serviços prestados, a execução do trabalho buscou responder às seguintes questões:

1. Os sistemas GET/PAT permitem a conclusão da tarefa sem os documentos exigidos pela norma?
2. As informações dos campos adicionais são consideradas na análise da tarefa?

1 Portaria nº 1.106/PRES/INSS, de 30 de junho de 2017, c/c Memorando-Circular Conjunto nº 34/DIRBEN/DIRAT/INSS, de 17 de outubro de 2017, e Portaria Conjunta DIRBEN/DIRAT/INSS nº 36, de 11 de junho de 2021.

2 Resolução CEGOV/INSS nº 15, de 24 de janeiro de 2022, alterada pela Resolução CEGOV/INSS nº 18, de 28 de abril de 2022 e pela Resolução CEGOV/INSS nº 21, de 13 de setembro de 2022.

3 Portaria DIRBEN/INSS nº 1.035, de 18 de julho de 2022, e alterações, e Ofício SEI Circular nº 5/2022/DIRBEN/DIRBEN-INSS, de 24 de fevereiro de 2022 (revogado).

4 Portaria DIRBEN/INSS nº 1.035, de 18 de julho de 2022, art. 2º § 1º.

3. As ações de gestão contribuem com a eficiência dos sistemas de atendimento GET/PAT?
4. Os sistemas GET/PAT permitem a conclusão de tarefa utilizando número de benefício pertencente a outro interessado?

Não ocorreram limitações no decorrer do trabalho realizado.

O objetivo do trabalho foi avaliar a governança e a efetividade dos controles internos instituídos nos sistemas de atendimento GET/PAT, considerando sua relevância para a gestão dos requerimentos apresentados ao INSS.

### **Plano amostral**

A fim de responder às questões de auditoria 1 e 2, efetuou-se, em 24/05/2022, uma extração de tarefas de Aposentadoria por Idade Urbana (código 2772) e de Benefício de Prestação Continuada ao Idoso (código 1657), com status “concluído”, criadas a partir da competência 05/2022, abrangendo o período de 01/05/2022 a 19/05/2022. Obteve-se 5.590 tarefas de Aposentadoria por Idade Urbana e 3.974 tarefas de Benefício de Prestação Continuada ao Idoso. Dessa população, foram selecionadas, de forma aleatória, 60 tarefas de cada serviço, totalizando 120 tarefas para serem analisadas.

Para responder à questão de auditoria 4, efetuou-se uma extração abrangendo todos os tipos de tarefas, criadas e concluídas no período de 01/05/2022 a 19/05/2022, com registro de números de benefício válidos (números que atendem à regra de validação do dígito verificador do campo NB) cuja utilização indevida para conclusão de tarefas não relacionadas ao titular do NB foi detectada na ação “Processo de Reconhecimento de Direito – Fixação da DER – Data de Entrada do Requerimento”, desenvolvida no PAINT 2021.

Esclarece-se que, na fase de planejamento da citada ação, a Divisão de Prospecção e Análise de Dados (DPAD) da AUDGER detectou a existência de múltiplas tarefas concluídas com a utilização de 21 números de benefício. Para a constituição do plano amostral do presente trabalho, selecionaram-se 10 números de benefícios constituídos por sequências numéricas repetitivas e de fácil memorização<sup>5</sup>, por apresentarem maior risco de serem utilizados indevidamente. Dentre os 10 benefícios selecionados, foi identificada a utilização de 4 deles no referido período, obtendo-se 33 tarefas concluídas nessa situação, sendo esse o universo da análise da questão de auditoria 4.

### **Procedimentos de auditoria**

O trabalho foi realizado por meio de análise documental, indagação escrita, procedimentos analíticos e correlação de informações.

Para responder às questões de auditoria 1 e 2, a equipe de auditoria baixou o arquivo completo (download) das 120 tarefas mencionadas no item Plano Amostral, utilizando tanto o sistema GET quanto o sistema PAT, e procedeu à aplicação de um *checklist* visando avaliar

<sup>5</sup> Trata-se dos NBs 00x.xxx.xx1-9, 01x.xxx.xx1-0, 01x.xxx.xx8-9, 11x.xxx.xx1-9, 19x.xxx.xx9-9, 22x.xxx.xx2-7, 90x.xxx.xx0-4, 99x.xxx.xx0-0, 99x.xxx.xx1-9 e 99x.xxx.xx9-4.

se os processos eletrônicos habilitados e concluídos foram instruídos com os documentos previstos em norma.

Os exames relacionados à terceira questão de auditoria envolveram análise das normas internas relativas à instrução e formalização processuais, bem como consulta à relação dos sistemas corporativos disponível no portal interno do INSS (Intraprev).

Por fim, para responder à quarta questão de auditoria, a equipe realizou o download das tarefas referidas no plano amostral, examinando o tipo de serviço da tarefa, o teor das informações registradas no processo eletrônico, o NB gravado na tarefa e os dados dos NBS disponíveis no Sistema Único de Benefícios (SUB).

Ainda, subsidiariamente, as informações prestadas pela DIRBEN, por meio de respostas às solicitações de auditoria emitidas no Processo SEI nº 35014.xxxxxx/2022-41 em 15/03/2022, 12/05/2022 e 09/08/2022, foram avaliadas em paralelo aos normativos, aos dados das tarefas constantes das amostras e aos sistemas corporativos.

### **Relevância dos controles**

Antes de adentrar no resultado dos exames, cabe mencionar que se espera que os controles existentes possam proporcionar à Administração subsídios necessários para assegurar o bom gerenciamento do serviço, possibilitando a extração de relatórios gerenciais e a adoção de medidas cabíveis ao aperfeiçoamento das atividades de reconhecimento de direitos. Ainda, compete à Administração implementar controles que mitiguem os riscos de modo a fornecer segurança ao alcance dos objetivos organizacionais, conforme dispõe o artigo 3º, inciso VI da Resolução nº 5/CEGOV/INSS, de 28 de maio de 2020:

VI - Medida de controle: medida aplicada pela organização para tratar os riscos, aumentando a probabilidade de que os objetivos e as metas organizacionais estabelecidos sejam alcançados, bem como medidas de resposta aos riscos que mitiguem, transfiram ou evitem esses riscos.

# RESULTADOS DOS EXAMES

## 1. Falha na instrução e formalização processuais

Por meio da análise de 120 tarefas, sendo 60 de Aposentadoria por Idade Urbana e 60 de Benefício de Prestação Continuada ao Idoso (BPC Idoso), a auditoria buscou avaliar se essas tarefas se encontravam instruídas com os documentos exigidos pela legislação aplicável, resultando na correta formalização do processo eletrônico de benefício.

Avaliou-se também se as informações fornecidas pelo requerente nos campos adicionais foram consideradas pelo INSS na análise dos requerimentos, visando oportunizar ao requerente a apresentação de documentos complementares de comprovação de tempo de serviço, implementação dos requisitos necessários para recebimento do BPC, entre outros.

Preliminarmente, verificou-se que 44 das 60 aposentadorias analisadas foram decididas por servidores, tendo as 16 restantes sido decididas de forma automática. Quanto ao BPC Idoso, o processo de conclusão é inerentemente automatizado<sup>6</sup>.

Foi detectado, em 100% das tarefas analisadas, algum tipo de desconformidade no que tange à falta de anexação dos documentos que embasaram a decisão do benefício, bem como dos despachos de comunicação de decisão.

Verificou-se casos em que não foram adotadas diligências para possibilitar ao requerente a comprovação de tempo de serviço como militar ou servidor público, exercício de atividade rural ou, no caso do BPC, para esclarecer a natureza do benefício recebido de outro regime.

Por último, evidenciou-se situações em que os documentos anexados pela rotina automatizada não pertenciam ao titular do benefício.

**Tabela 1 – Tarefas concluídas com falhas na instrução e/ou formalização processuais**

Desconformidade	Documento	Quantidade
Ausência de documentos necessários à instrução processual	Extrato CNIS	79
	Comprovante de consulta ao Plenus	113
	Comunicação de decisão	65
	Despacho fundamentado	19
	Despacho registrado em campo próprio	21
	Resumo de benefício em concessão do Prisma/Histórico de reconhecimento de direito do SIBE-PU	64
	Resumo de tempo de contribuição	04

<sup>6</sup> A atuação do servidor limita-se ao saneamento de pendências na fase de habilitação, por meio da sub tarefa “Acerto para Integração - SIBE”, conforme art. 4º §§ 4º, 5º e 8º da Portaria Conjunta DIRBEN/DIRAT/INSS nº 36, de 11 de junho de 2021.

Desconformidade	Documento	Quantidade
	Comprovante de consulta ao CadÚnico	60
Tarefas concluídas com anexação de documentos de terceiros	Comunicação de decisão, resumo de benefício em concessão e despacho fundamentado	02
	Resumo de tempo de contribuição	01
Campos adicionais desconsiderados na análise da tarefa	Comprovação de tempo de serviço como militar, servidor público, ou trabalhador rural	04
	Declaração sobre recebimento de benefício (estadual ou municipal) no âmbito da seguridade social ou outro regime, inclusive seguro-desemprego	06

Fonte: Elaboração própria.

### 1.1. Ausência de documentos necessários à instrução processual

De acordo com o regramento vigente no período da amostra, os extratos que forem emitidos por meio dos sistemas corporativos e utilizados para fins de análise do requerimento devem ser anexados ao GET, sendo dispensada sua autenticação. As consultas e extratos exigidos<sup>7</sup> são do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) e do aplicativo Plenus (interface que permite acesso à base de dados do SUB), entre outros. Ressalta-se que, no período de conclusão das tarefas constantes da amostra, não havia previsão normativa de distinção quanto aos critérios de instrução e formalização processuais aplicados às tarefas decididas manualmente ou pela rotina automatizada.

Além das citadas consultas, quando da conclusão da análise, deverão ser anexados ao processo eletrônico os resumos e extratos dos sistemas de benefícios<sup>8</sup>, e a decisão administrativa, que deverá conter despacho sucinto do objeto do requerimento administrativo, fundamentação com análise das provas constantes nos autos, bem como conclusão deferindo ou indeferindo o pedido formulado, sendo insuficiente a mera justificativa do indeferimento constante no sistema corporativo da Previdência Social<sup>9</sup>. Ademais, os despachos não devem ser anexados em arquivos, mas digitados diretamente no campo próprio do sistema de atendimento<sup>10</sup>.

Para os benefícios decididos no sistema Projeto de Regionalização de Informações e Sistemas (Prisma), é necessária ainda a juntada de resumo de benefício em concessão, para os benefícios decididos no Sistema Integrado de Benefícios – Processo Único (SIBE-PU), o histórico de reconhecimento de direito. É imprescindível também a anexação do resumo de tempo de contribuição, para as aposentadorias e demais espécies cuja decisão dependa dessa informação, e do comprovante de consulta ao Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico)<sup>11</sup>, no caso dos benefícios cuja concessão esteja vinculada à composição e renda do grupo familiar, como os BPCs.

7 Memorando-Circular Conjunto nº 34 DIRBEN/DIRAT/INSS, de 17 de outubro de 2017, item 6, revogado pela Portaria DIRBEN/INSS nº 1.064, de 05 de outubro de 2022.

8 Portaria nº 24 DIRAT/INSS, de 08 de outubro de 2019, anexo I, item 1.6.2.11.4.

9 Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 28 de março de 2022, art. 109, § 1º.

10 Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 28 de março de 2022, art. 18.

11 Portaria Conjunta nº 03/MDS/INSS, de 21 de setembro de 2018, art. 8º.

Verificou-se que os sistemas de atendimento GET/PAT permitiram a conclusão de tarefas sem a juntada de documentos relativos a consultas e processamento de benefícios conforme exigido pela norma, tais como extrato CNIS, consulta de benefícios anteriores no Plenus, comunicação de decisão e despacho decisório, documentos obrigatórios para todas as espécies.

Destaca-se a ausência do extrato CNIS e da consulta ao aplicativo Plenus na totalidade das tarefas concluídas pela rotina automatizada. Também merece destaque o fato de que a rotina automatizada não anexou, em nenhum processo de BPC Idoso, comprovante de consulta ao CadÚnico, histórico de reconhecimento de direito ou comunicação de decisão.

Ao longo dos exames, verificou-se a existência de extrato CNIS, consulta ao Plenus, comunicação de decisão e comprovante de consulta ao CadÚnico em alguns processos de BPC. Contudo, em todos eles, os documentos mencionados foram juntados manualmente pelos servidores que atuaram na fase da habilitação, por meio da subtarefa “Acerto para Integração - SIBE”, e não pela rotina automatizada, que, por padrão, deve formalizar todos os requerimentos de BPC, independentemente de pendências de integração.

A relação das tarefas indicando as desconformidades, no que tange à ausência de documentos necessários à instrução e formalização processuais, consta dos Anexos I e II deste relatório.

Citam-se como causas a ausência de crítica para a conclusão da tarefa, na rotina manual, sem a anexação dos documentos necessários à instrução e formalização processuais, bem como a ausência de automação para a anexação desses documentos, ocasionando o comprometimento do direito dos usuários ao conhecimento dos pressupostos de fato e de direito que fundamentam a decisão.

## **1.2. Anexação de documentos com divergência de titularidade**

As atividades de tratamento de dados pessoais devem observar a boa-fé e, entre os princípios elencados na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o da segurança, que dispõe sobre a utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão<sup>12</sup>.

No mesmo sentido, os processos administrativos previdenciários, em virtude dos dados pessoais e sigilosos neles contidos, são de acesso restrito aos interessados e a quem os represente, salvo determinação judicial ou solicitação do Ministério Público, esta devidamente justificada, para fins de instrução de processo administrativo de sua competência<sup>13</sup>.

Contudo, durante os exames, verificou-se que o GET/PAT permitiu a conclusão de tarefas com anexação de documentos relativos a terceiros (pessoa diversa do requerente da tarefa) pela rotina automatizada, sendo que duas aposentadorias por idade apresentaram juntada de pelo menos um documento de titularidade diversa, dentre eles: comunicação de

<sup>12</sup> Lei nº 13.709, 14 de agosto de 2018, art. 6º.

<sup>13</sup> Instrução Normativa PRES/INSS nº 128, de 28 de março de 2022, art. 523 § 1º.

decisão do Prisma, resumo de benefício em concessão, despacho fundamentado e resumo de tempo de contribuição.

**Tabela 2 – Tarefas concluídas com anexação de documentos de terceiros**

Tarefa	Documento de terceiro anexado
86xxxxx85	Comunicação de decisão (Prisma) Resumo de tempo de contribuição Resumo de benefício em concessão Despacho fundamentado
88xxxxx60	Comunicação de decisão (Prisma) Resumo de benefício em concessão Despacho fundamentado

Fonte: Elaboração própria.

Como causa, identificou-se a falha da rotina automatizada ao habilitar e anexar produtos da concessão de benefícios de terceiros. Por conseguinte, ocorreu a exposição de dados pessoais sensíveis a terceiros não autorizados, com possível responsabilização do INSS por danos decorrentes da violação do princípio da segurança no tratamento de dados pessoais.

### **1.3. Não oportunizado ao interessado a comprovação de tempo de serviço por meio de documentação adicional**

Dispõe a norma vigente que o servidor responsável pela análise da tarefa deve observar todos os campos preenchidos pelo usuário quando da solicitação do requerimento, com o objetivo de extrair as informações necessárias à análise do pleito<sup>14</sup>. Infere-se que a rotina automatizada também deve considerar todas as informações disponíveis nos campos adicionais.

Da mesma forma, o procedimento previsto para análise de requerimentos requer a avaliação prévia dos elementos disponíveis e informações oriundas dos sistemas corporativos e, caso não sejam suficientes para reconhecer o direito ao benefício ou serviço requerido, deve ser emitida carta de exigência ao requerente para complementação da documentação<sup>15</sup>.

Em que pese a regulamentação existente, verificou-se a conclusão de quatro requerimentos de Aposentadoria por Idade Urbana sem que fosse oportunizado ao interessado a comprovação de tempo de serviço como militar, servidor público ou trabalhador rural, quando declarado nos campos adicionais.

**Tabela 3 – Tarefas concluídas sem observação dos campos adicionais**

Tarefa	Forma de conclusão	Campo adicional desconsiderado
86xxxxx85	Automática	Tempo de serviço como militar ou servidor público
164xxxxx97	Automática	Tempo de serviço como trabalhador rural
140xxxxx61	Manual	Tempo de serviço como trabalhador rural

14 Ofício-Circular Conjunto nº 8 DIRAT/DIRBEN/INSS, de 05 de julho de 2019, item 12.

15 Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 28 de março de 2022, art. 67.

Tarefa	Forma de conclusão	Campo adicional desconsiderado
191xxxxx86	Manual	Tempo de serviço como trabalhador rural

Fonte: Elaboração própria.

Como causas, identificou-se a ausência de crítica para conclusão de tarefa, pela rotina manual, sem adoção de diligências<sup>16</sup> para juntada de documentação complementar, bem como falha da rotina automatizada ao concluir tarefa antes da formulação de exigência, quando as respostas aos campos adicionais indicarem sua necessidade. Tal situação ocasiona cerceamento do direito do requerente à comprovação dos fatos alegados e possível dano financeiro ao beneficiário pelo não cômputo de tempo de serviço, bem como ao INSS pelo pagamento de juros e mora decorrente de revisões, nas situações em que a adoção de diligências produziria o reconhecimento do direito ou majoração da renda.

#### **1.4. Não formulada exigência para esclarecer a natureza de benefício de outro órgão, quando declarado seu recebimento no requerimento do BPC**

Para instruir o requerimento do Benefício de Prestação Continuada, o interessado deve declarar que não recebe outro benefício estadual ou municipal no âmbito da Seguridade Social ou de outro regime, inclusive seguro-desemprego<sup>17</sup>.

Entretanto, constatou-se que, embora o interessado tivesse declarado que recebia benefício do INSS ou de outro órgão (exceto Bolsa-Família), seis das tarefas analisadas foram concedidas sem a emissão de exigência para esclarecer a natureza do benefício recebido.

**Tabela 4 – Tarefas concedidas sem esclarecimento do benefício recebido pelo titular, do INSS ou de outro órgão, exceto Bolsa-Família**

Tarefa	Forma de conclusão
87xxxxx72	Automática
205xxxxx36	Automática
91xxxxx42	Automática
101xxxxx72	Automática
37xxxxx82	Automática
132xxxxx58	Automática

Fonte: Elaboração própria.

Atribui-se como causa a falha da rotina automatizada ao concluir tarefa antes da formulação de exigência para juntada de documentação complementar, quando as respostas aos campos adicionais indicarem sua necessidade, gerando danos financeiros ao INSS pela concessão indevida de benefícios assistenciais.

16 Por exemplo: consulta a processos anteriores, formulação de exigência etc.

17 Portaria Conjunta nº 03/MDS/INSS, de 21 de setembro de 2018, art. 8º, inciso IV.

## **2. As ações de gestão relacionadas aos sistemas de atendimento GET/PAT carecem de aperfeiçoamento**

### **2.1. Os sistemas de atendimento GET e PAT não constam da relação de sistemas corporativos disponibilizada na Intraprev**

De acordo com o Regimento Interno<sup>18</sup> do INSS, compete à Assessoria de Comunicação Social organizar e manter, em consonância com os demais setores do INSS, as páginas e produtos do Instituto na internet e na intranet, redes sociais e novas mídias digitais, bem como gerenciar, sistematizar e difundir as informações nos portais do INSS.

Embora os sistemas de atendimento GET/PAT sejam ferramentas de uso obrigatório na operacionalização dos serviços, constatou-se a inexistência de atalho para esses sistemas na página unificada Sistemas Corporativos, contida no menu Ferramentas, do Portal do INSS.

Identifica-se como causa a falha na disponibilização das informações, provocando prejuízo à transparência quanto aos sistemas utilizados pelo INSS e aumento do risco de acesso a *links* maliciosos.

### **2.2. Esparsamento de regras relativas à instrução e formalização processuais**

O Decreto nº 10.139/2019<sup>19</sup> determinou aos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, a revisão e a consolidação de todos os atos normativos inferiores a decreto, com revogação expressa dos atos anteriores. A consolidação consiste na reunião dos atos normativos sobre determinada matéria em diploma legal único, com a revogação dos atos normativos incorporados à consolidação.

Atualmente, encontram-se em vigor diversas normas internas sobre instrução e formalização processuais, quais sejam:

- a) Resolução nº 166/PRES/INSS, de 11 de novembro de 2011, capítulo II;
- b) Portaria nº 24 DIRAT/INSS, de 08 de outubro de 2019, anexo I, itens 1.6.2.5.5. e 1.6.2.11.4;
- c) Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 28 de março de 2022, capítulo IV, seção única; e
- d) Portaria DIRBEN/INSS nº 1.035, de 18 de julho de 2022, capítulo III.

A existência de normas esparsas tem como causa a falha na revisão e consolidação de atos normativos, ocasionando a vigência de dispositivos repetitivos de valor normativo semelhante, insegurança para o servidor na análise dos requerimentos, atrasos na análise e aumento da possibilidade de cometimento de erros.

<sup>18</sup> Portaria nº 414/MDS, de 28 de setembro de 2017, anexo I, art. 19, incisos VII e VIII.

<sup>19</sup> Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, art. 5º e art. 7º, inciso II e § 1º.

### **3. Tarefas concluídas com utilização de número de benefício pertencente a terceiro**

Os normativos vigentes esclarecem que, quando da conclusão da tarefa de benefício, compete ao servidor o registro obrigatório da informação do NB nos sistemas de atendimento GET/PAT<sup>20</sup>. No entanto, existem situações em que não haverá geração de NB<sup>21</sup>, impossibilitando a inclusão desse dado na tarefa: quando o requerimento não estiver instruído com informações necessárias para habilitação nos sistemas de benefício ou se houver vícios de representação<sup>22</sup>. Há ainda tarefas relativas a serviços da área de benefícios em que não cabe a geração de NB, tais como emissão de certidões e acertos de cadastro.

Outrossim, ao se considerar que o NB é a identificação única de um benefício no SUB, relativo a um conjunto único de informações pessoais (tais como titularidade, dependentes, documentos pessoais, endereço e renda), é certo que sua numeração deve ser protegida pelo princípio da segurança elencado na LGPD<sup>23</sup>, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de comunicação ou difusão, entre outras. No mesmo sentido, o INSS previu, em suas normas internas, que os processos administrativos previdenciários são de acesso restrito aos interessados e a quem os represente, em virtude dos dados pessoais e sigilosos neles contidos<sup>24</sup>.

Contudo, verificou-se que a totalidade das tarefas analisadas (33) não guardavam relação com os titulares dos NBs registrados no campo próprio do GET/PAT, conforme consulta ao SUB. Verificou-se que o cadastramento e/ou conclusão de tarefas com NBs de terceiros deu-se nas seguintes situações:

- a) tarefas que não estão vinculadas a um número de benefício (ex.: acerto de vínculo, seguro defeso, Averbação de Tempo de Contribuição (ATC), Certidão de Tempo de Contribuição (CTC), Tomada de Contas Especial<sup>25</sup> (TCE), emissão de Guia da Previdência Social (GPS) e simulação de Mensalidade Reajustada (MR) por determinação judicial);
- b) tarefas que relacionam vários interessados (cadastramento e encaminhamento de autorização de pagamento);
- c) tarefas de reconhecimento inicial, ou respectiva supervisão técnica, em que a ausência de elementos para habilitação impossibilitou a geração de NB;
- d) tarefas de recurso decorrentes de tarefas concluídas com utilização de NB de terceiro;
- e) NB de terceiro informado em tarefa ou subtarefa relacionada a requerimento que possuía NB válido (Revisão de Ofício e Envio de Documentos para Auxílio-Doença Rural).

20 Portaria nº 24/DIRAT/INSS, de 08 de outubro de 2019, anexo I, item 1.6.2.12.4.

21 Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 28 de março de 2022, art. 106, parágrafo único.

22 Ausência de documentos comprobatórios da qualidade de representante legal, tais como procuração, certidão de tutela, certidão de curatela etc.

23 Lei nº 13.709, 14 de agosto de 2018, art. 6º.

24 Instrução Normativa PRES/INSS nº 128, de 28 de março de 2022, art. 523 § 1º.

25 Cobrança administrativa operacionalizada pela área de Monitoramento Operacional de Benefícios (MOB).

**Tabela 5 – Ocorrência de tarefas com registro de NB pertencente a terceiros**

<b>Tipo de tarefa</b>	<b>Quantidade</b>	<b>NB</b>
Autorização de Pagamento - Cadastro e encaminhamento no APWeb	04	00x.xxx.xx1-9
Cobrança Administrativa - MOB	01	00x.xxx.xx1-9
Cópia de Processo (subtarefa)	01	00x.xxx.xx1-9
Envio de Documentos para Auxílio-Doença Rural	01	00x.xxx.xx1-9
JUD - Concluir Análise Administrativa de Benefício	02	11x.xxx.xx1-9
JUD - Cumprir Decisão Judicial em Mandado de Segurança	02	00x.xxx.xx1-9 11x.xxx.xx1-9
JUD - Emitir Averbação (PRISMA ou CNIS)	02	11x.xxx.xx1-9
JUD - Emitir GPS	01	11x.xxx.xx1-9
JUD - Revisar Benefício Por Incapacidade ou Benefício Assistencial	01	11x.xxx.xx1-9
Juntada de Documentos	01	22x.xxx.xx2-7
Recurso Ordinário (Inicial)	02	11x.xxx.xx1-9
Revisão Administrativa em Fase Recursal (subtarefa)	01	00x.xxx.xx1-9
Revisão de Ofício	09	11x.xxx.xx1-9
Revisão de Ofício (subtarefa)	01	00x.xxx.xx1-9
Salário-Maternidade Urbano	03	11x.xxx.xx1-9
Solicitação de Supervisão Técnica	01	19x.xxx.xx9-9

Fonte: Elaboração própria

Como causa, a falta de integração entre os sistemas. Identificou-se que os sistemas de atendimento não permitem a conclusão de tarefas sem o registro de NB em situações em que não caberia geração de NB, além de não realizarem o batimento entre o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do interessado, no GET/PAT, e o CPF do titular do NB no SUB. As situações apontadas resultam em multiplicidade de tarefas com o mesmo NB registrado para interessados distintos e sem vínculo entre si, a impossibilidade de se realizar a correspondência de requerimentos entre as bases GET/PAT e SUB, bem como imprecisão dos dados gerenciais.

# RECOMENDAÇÕES

Com vistas ao tratamento das constatações relatadas no âmbito desta ação, recomenda-se à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN) a adoção das seguintes medidas:

**RECOMENDAÇÃO 1:** Estabelecer controle sistêmico que garanta a juntada dos documentos necessários à instrução e formalização dos processos, nos casos de conclusão manual, conforme exigido para cada espécie de benefício.

Achado: 1.1

**RECOMENDAÇÃO 2:** Estabelecer controle sistêmico que garanta a juntada dos documentos necessários à instrução e formalização dos processos, concluídos pela rotina automatizada, conforme exigido para cada espécie de benefício.

Achado: 1.1

**RECOMENDAÇÃO 3:** Estabelecer controles que impeçam a juntada de documentos de terceiros na conclusão de processos pela rotina automatizada.

Achado: 1.2

**RECOMENDAÇÃO 4:** Estabelecer controles que garantam ao interessado a comprovação de seu direito por documentação adicional, quando cabível.

Achados: 1.3

**RECOMENDAÇÃO 5:** Estabelecer controles que impeçam a conclusão da tarefa de BPC sem a formulação de exigência para esclarecer a natureza do benefício recebido de outro órgão, quando declarado seu recebimento no requerimento do BPC.

Achado: 1.4

**RECOMENDAÇÃO 6:** Incluir os sistemas de atendimento GET e PAT na página Ferramentas/Sistemas Corporativos do Portal do INSS.

Achado: 2.1

**RECOMENDAÇÃO 7:** Consolidar as normas relativas à instrução e formalização processuais.

Achado: 2.2

**RECOMENDAÇÃO 8:** Adequar os sistemas de atendimento para garantir a correta vinculação da tarefa ao interessado e ao número do processo trabalhado, observando-se as hipóteses normativas de conclusão de tarefa sem geração de NB.

Achado: 3

## CONCLUSÃO

Este relatório de auditoria contemplou análises das diretrizes normativas e controles exercidos pela DIRBEN referentes à instrução e formalização processuais nos sistemas GET/PAT.

Concluiu-se que os sistemas de atendimento GET e PAT, embora tenham contribuído para automação do processo eletrônico de reconhecimento de direito, precisam ser aperfeiçoados quanto aos controles exercidos na instrução e formalização, a fim de que o resultado dos processos de trabalho contribua com o atingimento dos objetivos estratégicos do INSS.

Constatou-se que os sistemas de atendimento permitem a conclusão da tarefa sem os documentos exigidos pela norma, não dispendo de mecanismos capazes de impedir a conclusão de tarefas sem a anexação dos documentos necessários à instrução e formalização processuais, tanto pela rotina manual quanto pela automatizada, e que impeçam a juntada de documentos de terceiros na conclusão de processos pela rotina automatizada.

Verificou-se que as informações dos campos adicionais não foram consideradas na análise da tarefa, visto que os sistemas de atendimento não possuem dispositivos capazes de impedir a conclusão de tarefas antes da adoção de diligências internas ou da formulação de exigências quando as informações fornecidas pelos interessados nos campos adicionais evidenciarem a necessidade de outras providências.

As ações de gestão analisadas devem ser aperfeiçoadas, tendo em vista que os sistemas de atendimento GET e PAT estão ausentes da relação de sistemas corporativos, e que coexistem diversas normas sobre instrução e formalização do processo eletrônico de benefício.

Finalmente, constatou-se que os sistemas de atendimento GET/PAT não dispõem de controle que coíbam a conclusão de tarefa utilizando número de benefício pertencente a outro interessado.

Apontam-se como causas a falha na revisão e consolidação de atos normativos, a ausência de crítica quando da conclusão manual de tarefa sem a anexação dos documentos mínimos necessários à instrução e formalização processuais, falha na comunicação entre os sistemas de atendimento e o sistema de benefícios Prisma e a ausência de batimento entre o CPF do interessado da tarefa e o CPF do titular do NB no SUB.

Dessa forma, foram expedidas recomendações à área auditada com o objetivo de aprimorar a governança e os controles internos referentes à instrução e formalização do processo eletrônico e, conseqüentemente, do processo de reconhecimento de direitos.

Com a implementação das recomendações de auditoria, espera-se contribuir para o aprimoramento da instrução das tarefas, assegurando aos interessados a disponibilização dos documentos essenciais à fundamentação da decisão exarada, aumentando a qualidade e compreensão do processo decisório, assim como a fidedignidade das informações. Do

mesmo modo, objetiva-se ampliar a transparência quanto aos sistemas de atendimento utilizados, proporcionando maior segurança aos seus usuários.

## ANEXOS

Os Anexos I e II contêm a relação das tarefas indicando as desconformidades citadas no achado 1.1. O Anexo III apresenta a manifestação da unidade auditada e a análise da equipe de auditoria.

### I – Aposentadorias por Idade Urbanas concluídas sem anexação de documentos obrigatórios

Tarefa	NB analisado	Tipo de Conclusão (Manual/Automática)	Desconformidade
8xxxxx4	20xxxxxx53	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
			Extrato CNIS ausente
5xxxxx47	20xxxxxx42	Manual	Comunicação de decisão ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
9xxxxx84	20xxxxxx07	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
			Extrato CNIS ausente
11xxxxx60	18xxxxxx30	Manual	Despacho fundamentado ausente
15xxxxx61	20xxxxxx77	Manual	Consulta ao Plenus ausente
16xxxxx52	20xxxxxx14	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
21xxxxx38	19xxxxxx00	Manual	Despacho fundamentado ausente
22xxxxx34	20xxxxxx19	Manual	Consulta ao Plenus ausente
23xxxxx60	20xxxxxx94	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
			Extrato CNIS ausente
23xxxxx02	20xxxxxx25	Manual	Comunicação de decisão ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Resumo de benefício em concessão ausente
			Resumo do tempo de contribuição ausente
26xxxxx50	16xxxxxx60	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
28xxxxx73	20xxxxxx12	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
31xxxxx24	20xxxxxx05	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
			Extrato CNIS ausente
40xxxxx43	20xxxxxx34	Manual	Consulta ao Plenus ausente
41xxxxx27	20xxxxxx33	Manual	Consulta ao Plenus ausente
45xxxxx49	20xxxxxx94	Automática	Consulta ao Plenus ausente

Tarefa	NB analisado	Tipo de Conclusão (Manual/Automática)	Desconformidade
			Despacho fundamentado ausente
			Extrato CNIS ausente
52xxxxx40	20xxxxxx50	Manual	Despacho não digitado no campo próprio
53xxxxx61	20xxxxxx04	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
54xxxxx10	20xxxxxx55	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
			Extrato CNIS ausente
54xxxxx71	17xxxxxx40	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
			Resumo de benefício em concessão ausente
59xxxxx47	20xxxxxx84	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Extrato CNIS ausente
65xxxxx41	20xxxxxx22	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
			Extrato CNIS ausente
			Resumo do tempo de contribuição ausente
67xxxxx17	19xxxxxx39	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
80xxxxx42	20xxxxxx75	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
			Extrato CNIS ausente
84xxxxx74	20xxxxxx50	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
			Extrato CNIS ausente
86xxxxx85	20xxxxxx23	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Extrato CNIS ausente
88xxxxx60	20xxxxxx85	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Extrato CNIS ausente
			Resumo do tempo de contribuição ausente
88xxxxx25	20xxxxxx87	Manual	Consulta ao Plenus ausente
93xxxxx19	17xxxxxx29	Manual	Consulta ao Plenus ausente
95xxxxx87	20xxxxxx32	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
97xxxxx18	20xxxxxx60	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
99xxxxx15	20xxxxxx22	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
106xxxxx05	20xxxxxx27	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
111xxxxx47	20xxxxxx80	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente

Tarefa	NB analisado	Tipo de Conclusão (Manual/Automática)	Desconformidade
			Extrato CNIS ausente
114xxxxx42	20xxxxxx59	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
118xxxxx96	20xxxxxx39	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente
131xxxxx94	19xxxxxx56	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
137xxxxx78	20xxxxxx52	Manual	Despacho não digitado no campo próprio
139xxxxx65	20xxxxxx64	Manual	Consulta ao Plenus ausente
140xxxxx66	20xxxxxx17	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
			Extrato CNIS ausente
140xxxxx61	20xxxxxx79	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
143xxxxx50	20xxxxxx42	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
144xxxxx99	20xxxxxx34	Manual	Consulta ao Plenus ausente
146xxxxx68	20xxxxxx28	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
			Extrato CNIS ausente
152xxxxx35	20xxxxxx20	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
164xxxxx97	20xxxxxx79	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
			Extrato CNIS ausente
164xxxxx37	20xxxxxx26	Manual	Consulta ao Plenus ausente
166xxxxx86	20xxxxxx41	Manual	Consulta ao Plenus ausente
167xxxxx30	20xxxxxx48	Manual	Consulta ao Plenus ausente
167xxxxx94	20xxxxxx11	Manual	Consulta ao Plenus ausente
178xxxxx30	20xxxxxx33	Manual	Comunicação de decisão ausente
			Consulta ao Plenus ausente
182xxxxx60	20xxxxxx60	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
187xxxxx73	20xxxxxx01	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
			Extrato CNIS ausente
191xxxxx86	18xxxxxx90	Manual	Despacho não digitado no campo próprio
197xxxxx75	20xxxxxx40	Manual	Despacho fundamentado ausente
			Resumo de benefício em concessão ausente
203xxxxx18	20xxxxxx77	Manual	Comunicação de decisão ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Despacho fundamentado ausente

<b>Tarefa</b>	<b>NB analisado</b>	<b>Tipo de Conclusão (Manual/Automática)</b>	<b>Desconformidade</b>
			Extrato CNIS ausente
			Resumo de benefício em concessão ausente
			Resumo do tempo de contribuição ausente
204xxxxx22	19xxxxxx45	Manual	Comunicação de decisão ausente
204xxxxx07	20xxxxxx00	Automática	Consulta ao Plenus ausente
			Despacho não digitado no campo próprio
			Extrato CNIS ausente
211xxxxx52	20xxxxxx48	Manual	Consulta ao Plenus ausente
213xxxxx07	19xxxxxx76	Manual	Consulta ao Plenus ausente

Fonte: Elaboração própria.

**II – Benefícios de Prestação Continuada ao Idoso concluídos sem anexação de documentos obrigatórios**

<b>Tarefa</b>	<b>NB analisado</b>	<b>Tipo de Habilitação (Manual/Automática)</b>	<b>Desconformidade</b>
7xxxxx4	71xxxxxx37	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
3xxxxx72	71xxxxxx76	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
14xxxxx23	71xxxxxx73	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
17xxxxx63	71xxxxxx80	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
20xxxxx80	71xxxxxx17	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
25xxxxx72	71xxxxxx34	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
26xxxxx97	71xxxxxx84	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
26xxxxx33	71xxxxxx00	Manual	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente

Tarefa	NB analisado	Tipo de Habilitação (Manual/Automática)	Desconformidade
34xxxxx51	71xxxxx28	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
36xxxxx65	71xxxxx68	Manual	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
37xxxxx20	71xxxxx20	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
37xxxxx34	71xxxxx29	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
37xxxxx82	71xxxxx98	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
43xxxxx65	71xxxxx10	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
47xxxxx04	71xxxxx83	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
50xxxxx38	71xxxxx64	Manual	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
51xxxxx85	71xxxxx90	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente

Tarefa	NB analisado	Tipo de Habilitação (Manual/Automática)	Desconformidade
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
58xxxxx27	71xxxxxx49	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
69xxxxx35	71xxxxxx40	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
69xxxxx77	71xxxxxx18	Manual	Histórico de reconhecimento de direito ausente
83xxxxx28	71xxxxxx14	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
87xxxxx72	71xxxxxx07	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
88xxxxx28	71xxxxxx25	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
91xxxxx42	71xxxxxx71	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
95xxxxx46	71xxxxxx16	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
97xxxxx59	71xxxxxx00	Manual	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente

Tarefa	NB analisado	Tipo de Habilitação (Manual/Automática)	Desconformidade
100xxxxx83	71xxxxx71	Manual	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
101xxxxx72	71xxxxx88	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
103xxxxx03	71xxxxx81	Manual	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
106xxxxx30	71xxxxx65	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
111xxxxx07	71xxxxx46	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
114xxxxx16	71xxxxx16	Manual	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
118xxxxx78	71xxxxx91	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
120xxxxx95	71xxxxx49	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
132xxxxx58	71xxxxx60	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente

Tarefa	NB analisado	Tipo de Habilitação (Manual/Automática)	Desconformidade
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
133xxxxx83	71xxxxx01	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
136xxxxx28	71xxxxx30	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
139xxxxx38	71xxxxx87	Manual	Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
149xxxxx56	71xxxxx11	Manual	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
155xxxxx87	71xxxxx95	Manual	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
156xxxxx75	71xxxxx06	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
159xxxxx54	71xxxxx71	Manual	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
161xxxxx82	71xxxxx10	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
161xxxxx74	71xxxxx03	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente

Tarefa	NB analisado	Tipo de Habilitação (Manual/Automática)	Desconformidade
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
173xxxxx66	71xxxxx67	Manual	Consulta ao Plenus ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
174xxxxx22	71xxxxx77	Manual	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
176xxxxx12	71xxxxx42	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
178xxxxx43	71xxxxx80	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
184xxxxx56	71xxxxx34	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
186xxxxx00	71xxxxx18	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
186xxxxx40	71xxxxx07	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
189xxxxx18	71xxxxx15	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
195xxxxx00	71xxxxx23	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente

<b>Tarefa</b>	<b>NB analisado</b>	<b>Tipo de Habilitação (Manual/Automática)</b>	<b>Desconformidade</b>
195xxxx81	71xxxxx77	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
201xxxx65	71xxxxx68	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
202xxxx36	71xxxxx47	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
203xxxx11	71xxxxx76	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
205xxxx36	71xxxxx26	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
209xxxx57	71xxxxx20	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente
212xxxx95	71xxxxx20	Automática	Extrato CNIS ausente
			Consulta ao Plenus ausente
			Comunicação de decisão ausente
			Histórico de reconhecimento de direito ausente
			Comprovante de consulta ao CadÚnico ausente

Fonte: Elaboração própria.

### III – Manifestação da unidade examinada e análise da equipe de auditoria

Em resposta à versão preliminar deste relatório, a Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN encaminhou, em 16/12/2022, por manifestação da Coordenação-Geral de Sistemas e Automação (CGAUT), o posicionamento a seguir:

“1. Trata-se da versão preliminar do Relatório de Auditoria (9881034) comunicando o resultado da ação que avaliou a instrução e formalização processuais no sistema Gerenciador de Tarefas (GET) que integra o Plano Anual de Auditoria Interna do INSS - PAINT/2022.

2. Em Reunião de Busca Conjunta de Soluções realizada entre a Unidade de Auditoria e esta Coordenação-Geral, via Teams, no dia 14 de fevereiro<sup>26</sup> de 2022, às 14 horas, foram apresentados os objetos de estudo (que envolveu os sistemas GET e PAT) e as conclusões às quais a equipe de auditores chegaram.

3. Em primeiro lugar, faz-se necessário apontar que a amostra auditada foi coletada em momento anterior à publicação da Portaria DIRBEN/INSS nº 1.035, de 18 de julho de 2022, que estabelecia diretrizes e orientações quanto à rotina de automação dos requerimentos e serviços prestados aos cidadãos efetuados junto ao INSS, revogada posteriormente pela Portaria DIRBEN/INSS nº 1.087, de 15 de dezembro de 2022 (10040671), tratando do mesmo tema. Logo, esta Coordenação-Geral entende que o resultado da análise não reflete o cenário atual do reconhecimento automático de direitos, apresentando elementos que já foram alterados e até mesmo superados pela autarquia.

4. Os supracitados achados foram base para a formulação das seguintes recomendações, as quais passaremos a abordar no presente documento:

a) RECOMENDAÇÃO 1: Estabelecer controle sistêmico que garanta a juntada dos documentos necessários à instrução e formalização dos processos, nos casos de conclusão manual, conforme exigido para cada espécie de benefício. Achado: 1.1

**Manifestação da CGAUT:** Este item, que se refere à instrução processual, está relacionado à operação de servidor, e não com ação sistêmica. Trata-se de evento que não se relaciona diretamente com o funcionamento dos sistemas PAT e GET, não integrando, portanto, o escopo de trabalho desta Coordenação-Geral.

b) RECOMENDAÇÃO 2: Estabelecer controle sistêmico que garanta a juntada dos documentos necessários à instrução e formalização dos processos, concluídos pela rotina automatizada, conforme exigido para cada espécie de benefício. Achado: 1.1

**Manifestação da CGAUT:** A rotina automatizada de processos está disciplinada pela supracitada Portaria DIRBEN/INSS nº 1.087, e observa as regras de negócio descritas no normativo.

c) RECOMENDAÇÃO 3: Estabelecer controles que impeçam a juntada de documentos de terceiros na conclusão de processos pela rotina automatizada. Achado: 1.2

**Manifestação da CGAUT:** A rotina automática tem como padrão a juntada dos documentos do interessado, portanto o sistema já funciona de modo a não juntar documentos que não sejam do interessado. No entanto, como em qualquer processo

<sup>26</sup> Cabe ressalva quanto à data de realização da Reunião de Busca Conjunta de Soluções, que foi realizada em 14/12/2022 e não como constou.

tecnológico pode ocorrer inconsistência sistêmica, isto é, um comportamento não previsto e impossível de ser antecipado. Sendo assim, os controles possíveis já estão implementados.

d) RECOMENDAÇÃO 4: Estabelecer controles que garantam ao interessado a comprovação de seu direito por documentação adicional, quando cabível. Achado: 1.3

**Manifestação da CGAUT:** É gerada exigência automática pelo Workflow quando houver divergência cadastrada que indique a necessidade de apresentação de documentação complementar, na forma do Art. 13 da Portaria DIRBEN/INSS nº 1.087.

e) RECOMENDAÇÃO 5: Estabelecer controles que impeçam a conclusão da tarefa de BPC sem a formulação de exigência para esclarecer a natureza do benefício recebido de outro órgão, quando declarado seu recebimento no requerimento do BPC. Achado: 1.4

**Manifestação da CGAUT:** Esta demanda será analisada por esta Coordenação-Geral.

f) RECOMENDAÇÃO 6: Incluir os sistemas de atendimento GET e PAT na página Ferramentas/ Sistemas Corporativos do Portal do INSS. Achado: 2.1

**Manifestação da CGAUT:** Esclarecemos que esta Unidade solicitou à Assessoria de Comunicação Social a disponibilização dos links dos sistemas GET, PAT e GET Gestão na página da DIRBEN na Intraprev, conforme e-mail 10009591.

g) RECOMENDAÇÃO 7: Consolidar as normas relativas à instrução e formalização processuais. Achado: 2.2

**Manifestação da CGAUT:** Esclarecemos que a questão de consolidação de normas é afeta a outra área responsável.

h) RECOMENDAÇÃO 8: Adequar os sistemas de atendimento para garantir a correta vinculação da tarefa ao interessado e ao número do processo trabalhado, observando-se as hipóteses normativas de conclusão de tarefa sem geração de NB. Achado: 3

**Manifestação da CGAUT:** Esta demanda será analisada por esta Coordenação-Geral.

5. Feitas as considerações, encaminhe-se à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN, para ciência, e posterior encaminhamento à Auditoria Geral.”

## **AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE AUDITORIA**

Considerando o papel da auditoria interna de fortalecer a gestão e racionalizar as ações de controle, realizou-se o presente trabalho, tendo por objetivo avaliar a instrução e formalização processuais no Gerenciador de Tarefas (GET) e Portal de Atendimento (PAT), vez que a correta instrução e formalização processuais impactam na celeridade, eficiência, economicidade, acessibilidade, transparência e qualidade do atendimento ao cidadão. Isto posto, após avaliação da manifestação apresentada pela Unidade Auditada, conclui-se pela manutenção de 7 das 8 recomendações emitidas, pelos motivos abaixo expostos:

**Recomendações 1 e 7:** Em razão de a CGAUT ter aduzido que as recomendações 1 e 7 do relatório preliminar estão fora de sua área de atuação, bem como em virtude do disposto no art. 176, incisos I a III, da Portaria PRES/INSS nº 1.532, de 08 de dezembro de 2022, que aprova o Regimento Interno do INSS, o processo foi devolvido à DIRBEN, a quem compete direcionar às áreas pertinentes que a compõe, para manifestação, no prazo de 05 dias úteis.

Todavia, expirado o prazo, não houve manifestação. Sendo assim, entende-se pela manutenção desta recomendação.

**Recomendação 2:** Com vistas ao alegado pela CGAUT de que a rotina automatizada observa as regras de negócio definidas na Portaria DIRBEN/INSS nº 1.087, de 15 de dezembro de 2022, e considerando que o referido normativo é posterior à seleção da amostra examinada nesta ação, foram realizados novos testes visando avaliar a efetividade da instrução processual, conforme o disposto no artigo 23, § 5º, da Portaria. Desse modo, foram selecionados, aleatoriamente, 20 requerimentos de benefício, requeridos após 15/12/2022 e concluídos, pela rotina automatizada, no período de 09/01/2023 a 13/01/2023, consistentes em 5 requerimentos de aposentadoria por idade concedidos, 5 requerimentos de aposentadoria por idade indeferidos, 5 requerimentos de BPC concedidos e 5 requerimentos de BPC indeferidos. Após análise dos documentos de instrução dos requerimentos, constatou-se que, em 15 tarefas, a rotina automatizada não juntou todos os documentos previstos na Portaria, a saber:

**I - Aposentadorias por Idade Urbanas concluídas automaticamente sem anexação dos documentos "relações previdenciárias" e "simulação de tempo de contribuição"**

Requerimento	Benefício	Conclusão
17*****08	20*****62	Concedido
24*****13	20*****42	Concedido
12*****44	20*****05	Indeferido
16*****60	20*****91	Indeferido
22*****75	16*****31	Indeferido

Fonte: Elaboração própria.

**II - Benefícios de Prestação Continuada ao Idoso concluídos automaticamente sem anexação dos documentos "relações previdenciárias", "resumo" e "comunicação de decisão"**

Requerimento	Benefício	Conclusão
16*****36	71*****28	Concedido
62*****24	71*****23	Concedido
93*****60	71*****60	Concedido

16*****76	71*****09	Concedido
17*****57	71*****05	Concedido

Fonte: Elaboração própria.

### III - Benefícios de Prestação Continuada ao Idoso concluídos automaticamente sem anexação dos documentos “relações previdenciárias” e “comunicação de decisão”

Requerimento	Benefício	Conclusão
16*****08	71*****07	Indeferido
46*****43	71*****88	Indeferido
16*****94	71*****53	Indeferido
20*****72	71*****12	Indeferido
32*****76	71*****31	Indeferido

Fonte: Elaboração própria.

Sendo assim, entende-se que a instrução processual pela rotina automatizada necessita de aperfeiçoamento, de modo a garantir a inclusão dos documentos previstos no ato normativo que estabelece as diretrizes e orientações de automação da análise de requerimentos, qual seja, a Portaria DIRBEN/INSS nº 1.087, de 15 de dezembro de 2022. Desse modo, conclui-se pela manutenção desta recomendação.

**Recomendação 3:** Não obstante a CGAUT ter informado que os controles possíveis já estão implementados e que o quantitativo de erros identificados na amostra está dentro dos níveis de risco aceitos pela gestão, não houve definição de qual é o apetite ao risco da administração para o caso concreto, razão, pela qual, conclui-se pela manutenção desta recomendação.

**Recomendação 4:** Com vistas aos apontamentos realizados pela CGAUT quanto à emissão de exigência pela rotina automatizada, e considerando que a Portaria DIRBEN/INSS nº 1.087/2022 é posterior à seleção da amostra examinada nesta ação, foram realizados novos testes visando avaliar a efetividade da regra de negócio disposta no artigo 13 da Portaria, que estabelece:

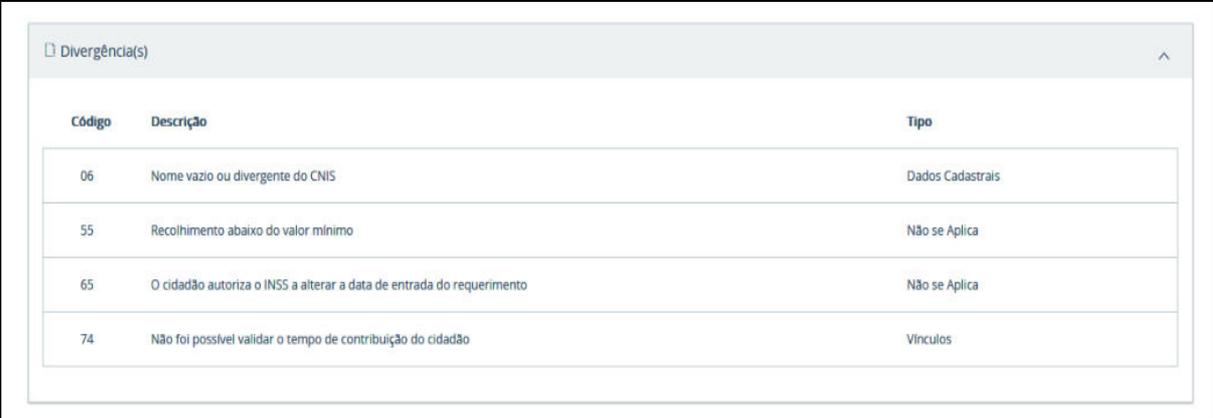
“Art. 13. A exigência automática é emitida quando a informação prestada pelo requerente, ou a divergência gerada para o requerimento, indicam a necessidade de documentação complementar para verificação do direito ao serviço ou benefício.”

No tocante à definição de “divergências”, os artigos 3º e 4º da Portaria limitam-se a informar que se trata do termo utilizado para identificar características próprias de cada requerimento, sem, contudo, especificar quais seriam essas características e qual o tratamento adotado pela rotina de automação para cada uma das divergências detectadas.

Para a realização dos testes, foram selecionados aleatoriamente 10 requerimentos de benefícios, requeridos após 15/12/2022 e concluídos, pela rotina automatizada, no período de 09/01/2023 a 13/01/2023, consistentes em 5 requerimentos de aposentadoria por idade concedidos e 5 requerimentos de aposentadoria por idade indeferidos. Após análise dos documentos de instrução dos requerimentos, constatou-se que, de fato, houve emissão de exigência nos casos em que as informações constantes das tarefas indicavam a necessidade de documentação complementar para verificação do direito ao benefício.

Contudo, é necessário considerar que a Portaria DIRBEN/INSS nº 1.087/2022 estabelece que os parâmetros utilizados para emissão de exigência não são somente as informações prestadas pelo requerente, mas também as divergências identificadas pela rotina automatizada. Logo, tendo em vista o fato de a citada Portaria não conter especificação das características que geram as divergências e nem quais as medidas adotadas pela rotina automatizada, após a constatação de cada uma delas, conclui-se que o controle existente não é suficiente.

A título de exemplo, destacamos abaixo as divergências geradas em um dos requerimentos de aposentadoria analisados:



Código	Descrição	Tipo
06	Nome vazio ou divergente do CNIS	Dados Cadastrais
55	Recolhimento abaixo do valor mínimo	Não se Aplica
65	O cidadão autoriza o INSS a alterar a data de entrada do requerimento	Não se Aplica
74	Não foi possível validar o tempo de contribuição do cidadão	Vinculos

Fonte: Sistema Gerenciador de Tarefas (GET)

Verifica-se no requerimento em questão a existência de divergências de significativa relevância para a análise do direito ao benefício, tais como “Não foi possível validar o tempo de contribuição” e “Nome vazio ou divergente do CNIS”. No entanto, o requerimento foi prontamente concedido pela rotina automatizada, não sendo possível identificar o motivo da dispensa de emissão de exigência em face das divergências detectadas.

Por esta razão, diante da impossibilidade de se identificar qual o tratamento aplicado pela rotina automatizada em face das divergências, conclui-se pela manutenção desta recomendação. Salienta-se que os testes realizados se restringiram à avaliação da exigência automática, em virtude dos apontamentos feitos pela CGAUT, uma vez que não houve

manifestação da DIRBEN em relação às fragilidades identificadas para os requerimentos concluídos pela rotina manual.

**Recomendação 5:** Considerando que a CGAUT informou que analisará a demanda, conclui-se pela manutenção desta recomendação.

**Recomendação 6:** Em consulta à página “Sistemas” do Portal INSS, na Intraprev, identificou-se a inclusão dos *links* de acesso aos sistemas de atendimento GET, GET Gestão e PAT. Desse modo, entende-se que a recomendação foi totalmente implementada.

**Recomendação 8:** Considerando que a CGAUT informou que analisará a demanda, conclui-se pela manutenção desta recomendação.

Pelo exposto, mantêm-se as recomendações 1, 2, 3, 4, 5, 7 e 8 direcionadas à DIRBEN, como forma de aperfeiçoar os controles relativos à instrução e formalização processuais nos sistemas de atendimento GET e PAT. Desta forma, será dado início à fase de monitoramento das recomendações emitidas e não implementadas.