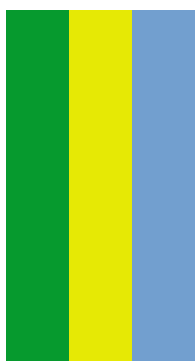


AUDITORIA-GERAL

Coordenação-Geral de Auditoria em Gestão Interna

Auditoria Regional em Salvador



RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA

Gestão Documental Digital – Sistema GET

Ação de Auditoria nº 8/2019

Salvador/BA, agosto de 2020

QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA AUDITORIA?

Avaliar controles no processo de gestão documental digital no sistema Gerenciador de Tarefas (GET), utilizado para operacionalizar a análise de requerimentos de benefícios no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Foi realizada análise documental dos normativos relativos à matéria, efetuadas inspeções físicas em Centros de Documentação Previdenciária (CEDOCPREV), arquivos setoriais de Agências da Previdência Social (APS) e da área meio, e feitas indagações aos servidores e Diretorias envolvidas no processo de gestão documental.

POR QUE A AUDITORIA REALIZOU ESSE TRABALHO?

O Plano Anual de Auditoria Interna PAINT/2019 da Auditoria-Geral trouxe como Ação a análise da Gestão Documental desenvolvida na autarquia, que teve como escopo avaliação dos processos de produção documental digital no sistema Gerenciador de Tarefas (GET) para a análise de requerimentos de benefícios no INSS.

QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELA AUDITORIA? QUAIS RECOMENDAÇÕES DEVERÃO SER IMPLEMENTADAS?

Constatou-se que o sistema GET, em relação às necessidades do processo de gestão documental digital, foi desenvolvido de forma autônoma pela contratada Dataprev, sem requisitos funcionais e não funcionais claros e precisos definidos pela DIRAT e pela DGPA, para a preservação da integridade, autenticidade e confiabilidade dos documentos.

Foram expedidas as seguintes recomendações:

1. À DIRAT para mapear e estabelecer requisitos funcionais e não funcionais referentes a integridade, autenticidade e confiabilidade, a serem implementados no sistema GET, bem como supervisionar o cumprimento destes requisitos.
2. À DGPA para submeter ao CONARQ a Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos para documentos e processos referentes ao reconhecimento do direito.
3. Quando da aprovação da Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos, à DIRAT para viabilizar e operacionalizar as funcionalidades necessárias à implementação da referida Tabela no sistema GET. Por exemplo, ao término da tarefa, o documento/processo deve ser armazenado em repositório arquivístico específico, conforme Art. 11 e 12 do Decreto nº 10.278/2020.
4. À DIRAT para implementar funcionalidade de identificação do solicitante em documentos/processos impressos e/ou exportados pelo sistema GET.
5. À DIRAT para definir e implementar requisitos e critérios que estabeleçam padrões de digitalização, qualidade, legibilidade e armazenamento de documentos para o sistema GET.
6. À DGPA para estabelecer padrões para a documentação digital que assegurem sua integridade, confiabilidade e autenticidade.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

APS.....	Agência da Previdência Social
AUDGER	Auditoria-Geral
AUDSAL	Auditoria Regional em Salvador
CAVAF.....	Coordenação de Avaliação e Ferramentas
CEDOCPREV	Centro de Documentação Previdenciária
CGRLOG.....	Coordenação-Geral de Recursos Logísticos
CONARQ.....	Conselho Nacional de Arquivos
Dataprev	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência
DGDIN	Divisão de Gestão de Documentação e Informação
DGPA	Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração
DIRAT	Diretoria de Atendimento
GET.....	Gerenciador de Tarefas
IIA.....	Institute of Internal Auditors, <i>em português: Instituto de Auditores Internos</i>
INSS.....	Instituto Nacional do Seguro Social
PAINT	Plano Anual de Auditoria Interna
SA.....	Solicitação de Auditoria
UAIG.....	Unidade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal

GLOSSÁRIO

Autenticidade: Qualidade de um documento ser exatamente aquele que foi produzido, não tendo sofrido alteração, corrompimento e adulteração. A autenticidade é composta de identidade e integridade.

Confiabilidade: Credibilidade de um documento arquivístico enquanto afirmação de um fato. Existe quando um documento arquivístico pode sustentar o fato ao qual se refere, e é estabelecida pelo exame da completeza, da forma do documento e do grau de controle exercido no seu processo de criação.

Documento digital: Informação registrada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional.

Gerenciador de Tarefas – GET: Sistema desenvolvido com o propósito de gerenciar e mensurar as atividades das unidades orgânicas do INSS.

Integridade: Estado dos documentos que se encontram completos e não sofreram nenhum tipo de corrupção ou alteração não autorizada nem documentada.

Metadados: Dados estruturados que descrevem e permitem encontrar, gerenciar, compreender e/ou preservar documentos arquivísticos ao longo do tempo.

Normalização de formatos: Conversão de formatos de arquivo para um elenco gerenciável de formatos apropriados para preservação e acesso.

Preservação digital: Conjunto de ações gerenciais e técnicas exigidas para superar as mudanças tecnológicas e a fragilidade dos suportes, garantindo acesso e interpretação dos documentos digitais pelo tempo que for necessário.

Repositório Digital: É um ambiente de armazenamento e gerenciamento de materiais digitais. Esse ambiente constitui-se de uma solução informatizada em que os materiais são capturados, armazenados, preservados e acessados.

Tabela de Temporalidade: É um instrumento arquivístico resultante de avaliação, que tem por objetivos definir prazos de guarda e destinação de documentos, com vista a garantir o acesso à informação a quantos dela necessitem.

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	3
GLOSSÁRIO.....	4
SUMÁRIO	5
INTRODUÇÃO.....	6
RESULTADOS DOS EXAMES	7
Achado nº 1: A DIRAT deixa de exercer suas atribuições regimentais afirmando ser de responsabilidade da contratada Dataprev definir os critérios e a forma com os quais o sistema GET deve preservar a integridade de documentos e processos que armazena.....	7
Achado nº 2: A DGDIN/CGRLOG/DGPA não participou do estabelecimento de critérios a serem observados pelo sistema GET a fim de preservar a integridade de documentos e processos.....	7
Achado nº 3: A DIRAT não definiu requisitos de autenticidade necessários ao sistema GET.	7
Achado nº 4: A DIRAT não estabeleceu requisitos funcionais e não funcionais, nem diretrizes de confiabilidade para o sistema GET.	7
Achado nº 5: A DGDIN não participou da criação do sistema GET e, portanto, não definiu padrões e requisitos para que o sistema preserve a confiabilidade de documentos e processos.	7
Achado nº 6: A DGPA não submeteu ao CONARQ Tabela de Temporalidade para documentos e processos relacionados ao reconhecimento de direito.	8
Achado nº 7: O sistema GET não possui funcionalidade de geração e armazenamento automático do processo, quando da conclusão da Tarefa.....	8
Achado nº 8: Documentos e processos são baixados pelo sistema GET sem identificador de quem efetuou a extração da informação.	8
Achado nº 9: Não foi definido padrão de digitalização e captura de documentos detalhado e compatível estabelecido com critérios de gestão documental para o sistema GET.	8
RECOMENDAÇÕES	9
Recomendação nº 1: A DIRAT deve mapear e estabelecer requisitos funcionais e não funcionais referentes a integridade, autenticidade e confiabilidade, a serem implementados no sistema GET, bem como supervisionar o cumprimento destes requisitos.....	9
Recomendação nº 2: A DGPA deve submeter ao CONARQ a Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos para documentos e processos referentes ao reconhecimento do direito.	9
Recomendação nº 3: Quando da aprovação da Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos, a DIRAT deve viabilizar e operacionalizar as funcionalidades necessárias à implementação da referida Tabela no sistema GET. Por exemplo, ao término da tarefa, o documento/processo deve ser armazenado em repositório arquivístico específico, conforme Art. 11 e 12 do Decreto nº 10.278/2020.....	9
Recomendação nº 4: A DIRAT deve implementar funcionalidade de identificação do solicitante em documentos/processos impressos e/ou exportados pelo sistema GET.	9
Recomendação nº 5: A DIRAT deve definir e implementar requisitos e critérios que estabeleçam padrões de digitalização, qualidade, legibilidade e armazenamento de documentos para o sistema GET.	9
Recomendação nº 6: A DGPA deve estabelecer padrões para a documentação digital que assegurem sua integridade, confiabilidade e autenticidade.	9
CONCLUSÕES	10
ANEXO I – MANIFESTAÇÕES DAS UNIDADES AUDITADAS	12
ANEXO II – ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA.....	15

INTRODUÇÃO

Trata-se de auditoria para avaliar controles no processo de gestão documental digital no sistema Gerenciador de Tarefas (GET), desenvolvido e mantido pela Dataprev, e utilizado para operacionalizar a análise de requerimentos de benefícios no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Buscando aderir ao processo de transformação digital, a instituição adotou uma estratégia operacional e estrutural para resguardar os documentos digitais do sistema GET, visando à preservação, à recuperação e à segurança das informações a longo prazo.

Assim sendo, foi examinado o fluxo da gestão documental digital no INSS desde a produção do documento até a sua guarda, englobando a sua tramitação e avaliação, a fim de verificar a preservação, a recuperação e a segurança das informações a longo prazo. O exame abrangeu as atividades atuais, fazendo uso de cortes temporais em casos de solicitações de documentações ou informações produzidas a partir de janeiro de 2017. Foram analisados unicamente os processos de produção documental digital no sistema GET para a análise de requerimentos de benefícios no INSS.

Em conformidade com a Estrutura Regimental do INSS, aprovada pelo Decreto nº 9.746, de 8 de abril de 2019, tanto a Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração (DGPA), quanto a Diretoria de Atendimento (DIRAT), foram enquadradas como unidades auditadas, haja vista que a primeira tem como atribuições, dentre outras, estabelecer padrões, sistemas e métodos de trabalho destinados ao aprimoramento da gestão de documentação e informação do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), enquanto à segunda, compete, promover a modernização dos sistemas corporativos nas unidades de atendimento do INSS e definir as regras e os requisitos dos sistemas informatizados de automação destinados ao atendimento ao cidadão. Assim sendo, o objeto auditado perpassa e se inter-relaciona com as atribuições das citadas Diretorias.

Foi realizada análise do comprometimento da integridade, autenticidade e confiabilidade das informações; do comprometimento da segurança da informação no trato com a documentação digital; do comprometimento da qualidade na produção; e de critérios de guarda, armazenamento e arquivamento dos documentos digitais.

A avaliação foi realizada a partir de análise documental, indagações via videoconferência, estudo de artigos científicos, contatos telefônicos com servidores da área-fim e com servidores de outros órgãos.

Cabe salientar que o tema foi objeto de recomendações na Macroação nº 01/2018, realizada pela Auditoria-Geral do INSS, que trata da Auditoria no Processo de Implantação do INSS Digital, cujo Relatório – Fase 1 evidenciou a existência de inconsistências relacionadas ao sistema GET e ao Processo de Gestão Documental Digital.

Outrossim, a AUDGER realizou em 06.07.2018 o Seminário “GESTÃO DA INFORMAÇÃO CORPORATIVA NA ERA DIGITAL” dando origem à Nota Técnica nº 01/2018 /AUDGER/INSS, de 09 de julho de 2018, na qual foram estabelecidos pontos de reflexão relacionados ao sistema GET e à gestão documental como sugestões de estudo pela Autarquia”.

RESULTADOS DOS EXAMES

Achado nº 1: A DIRAT deixa de exercer suas atribuições regimentais afirmando ser de responsabilidade da contratada Dataprev definir os critérios e a forma com os quais o sistema GET deve preservar a integridade de documentos e processos que armazena.

A DIRAT, por meio da Coordenação de Avaliação e Ferramentas (CAVAF), conforme incisos IX e XII, artigo 15 do Anexo I do Decreto nº 9746/2019, não definiu os critérios de integridade como requisitos da aplicação, de modo que o sistema opera sem fixação das necessidades da área gestora e do Instituto.

Achado nº 2: A DGDIN/CGRLOG/DGPA não participou do estabelecimento de critérios a serem observados pelo sistema GET a fim de preservar a integridade de documentos e processos.

A DGDIN, unidade vinculada à CGRLOG/DGPA e responsável por definir padrões de integridade para gestão documental digital, conforme incisos VII e VIII do artigo 11, Anexo I, do Decreto nº 9746/2019, não participou do desenvolvimento do sistema GET e, portanto, não estabeleceu requisitos de integridade da aplicação.

Achado nº 3: A DIRAT não definiu requisitos de autenticidade necessários ao sistema GET.

A DIRAT, por meio da CAVAF, ao ser questionada quanto aos controles estabelecidos pela DGDIN/CGRLOG/DGPA para garantir que os documentos digitais produzidos preservem seus atributos originais (metadados) resguardando autenticidade e capacidade de recuperação ao longo do tempo, ratificou que não definiu processos e critérios de autenticidade necessários ao sistema GET.

Ainda de acordo com a DIRAT, a Dataprev seria a responsável por estabelecer os processos e critérios para a criação do GET, tendo em vista que é gestora da base de dados do INSS.

Achado nº 4: A DIRAT não estabeleceu requisitos funcionais e não funcionais, nem diretrizes de confiabilidade para o sistema GET.

A partir da manifestação da CAVAF, conclui-se que foi transferida à Dataprev a responsabilidade de responder sobre os critérios estabelecidos para a gestão documental a fim de garantir que a produção de documentos digitais assegure a confiabilidade dos fatos a que se referem.

Achado nº 5: A DGDIN não participou da criação do sistema GET e, portanto, não definiu padrões e requisitos para que o sistema preserve a confiabilidade de documentos e processos.

Enquanto detentora de governança sobre o processo de Gestão Documental no INSS, conforme Decreto 9.746/2019, a DGDIN não participou do processo de criação, aperfeiçoamento e acompanhamento do sistema GET no tocante à confiabilidade dos documentos e processos nele armazenados.

Achado nº 6: A DGPA não submeteu ao CONARQ Tabela de Temporalidade para documentos e processos relacionados ao reconhecimento de direito.

A DGDIN/CGRLOG/DGPA elaborou Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivos relativa à atividade-fim do INSS, porém esta não foi submetida à aprovação do CONARQ, em desacordo com o artigo 12, do Decreto nº 10.278/2020. A referida Tabela encontra-se em uso como forma de agrupar a documentação.

Achado nº 7: O sistema GET não possui funcionalidade de geração e armazenamento automático do processo, quando da conclusão da Tarefa.

Após a conclusão da Tarefa no sistema GET, cabe a quem tem acesso ao sistema realizar a pesquisa do processo, gera-lo e imprimi-lo manualmente. A aplicação não possui funcionalidades de geração e armazenamento automático do processo em formato PDF/A, conforme as diretrizes constantes no Decreto nº 10.278, de 18 de março de 2020.

Achado nº 8: Documentos e processos são baixados pelo sistema GET sem identificador de quem efetuou a extração da informação.

Constatou-se que os processos e documentos baixados no sistema GET não apresentam identificador de quem o manuseia, o que significa que os documentos podem ser compartilhados sem a identificação do gerador da informação, recurso que dificultaria o compartilhamento indiscriminado de informações dos segurados.

Achado nº 9: Não foi definido padrão de digitalização e captura de documentos detalhado e compatível estabelecido com critérios de gestão documental para o sistema GET.

Questionada sobre a existência de normativo estabelecendo o padrão de captura e quais os controles existentes que visem a garantir a qualidade dos documentos que servirão de base para a análise de requerimentos de benefícios, a DGPA informou que caberia a DIRAT os esclarecimentos.

A DIRAT, por meio da CAVAF, emitiu respostas consideradas parciais por não elucidarem quais os controles existentes sobre a digitalização e captura de documentos. A CAVAF limitou-se a fazer referência ao §1º do art. 5º da Portaria nº 1.106 /PRES/INSS, de 30 de junho de 2017, que diz que “os documentos deverão ser digitalizados em formato PDF, 24 bits colorido e qualidade 150 DPI”, sem esclarecer os controles de qualidade.

Concluiu-se, do exposto, que tanto a DIRAT, área gestora do sistema GET, quanto a DGDIN/DGPA, área responsável pela gestão documental no Instituto, não exercem governança sobre a forma como os documentos criados e recebidos/inseridos no processo de reconhecimento de direitos no sistema GET têm sua qualidade preservada a fim de que consigam transmitir suas informações de forma fidedigna e serem armazenados para futura consulta, conforme disposto nos incisos I e II do artigo 5º do Decreto nº 10.278/2020.

RECOMENDAÇÕES

Objetivando o tratamento dos achados relatados, recomendamos a adoção das medidas a seguir elencadas.

Recomendação nº 1: À DIRAT para mapear e estabelecer requisitos funcionais e não funcionais referentes a integridade, autenticidade e confiabilidade, a serem implementados no sistema GET, bem como supervisionar o cumprimento destes requisitos.

Achados nº 1, 2, 3, 4 e 5

Recomendação nº 2: À DGPA para submeter ao CONARQ a Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos para documentos e processos referentes ao reconhecimento do direito.

Achado nº 6

Recomendação nº 3: À DIRAT para, quando da aprovação da Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos, viabilizar e operacionalizar as funcionalidades necessárias à implementação da referida Tabela no sistema GET. Por exemplo, ao término da tarefa, o documento/processo deve ser armazenado em repositório arquivístico específico, conforme Art. 11 e 12 do Decreto nº 10.278/2020.

Achado nº 7

Recomendação nº 4: À DIRAT para implementar funcionalidade de identificação do solicitante em documentos/processos impressos e/ou exportados pelo sistema GET.

Achado nº 8

Recomendação nº 5: À DIRAT para definir e implementar requisitos e critérios que estabeleçam padrões de digitalização, qualidade, legibilidade e armazenamento de documentos para o sistema GET.

Achado nº 9

Recomendação nº 6: À DGPA para estabelecer padrões para a documentação digital que assegurem sua integridade, confiabilidade e autenticidade.

Achados nº 1, 2, 3, 4, 5 e 9

CONCLUSÕES

A presente Ação de Auditoria verificou os controles instituídos pela DIRAT e DGPA sobre os requisitos básicos (integridade, autenticidade e confiabilidade) para a gestão documental no sistema GET.

A análise resultou na constatação de que as aplicações do sistema GET estão sendo desenvolvidas de forma autônoma pela contratada Dataprev, sem que a DGPA e DIRAT apresentem as definições claras e precisas dos requisitos e necessidades.

Desta forma, identificou-se que:

- a) A DGDIN/DGPA e a DIRAT não estabeleceram controles sobre as possíveis alterações de conteúdo e forma que os documentos que tramitam no GET podem sofrer, posto que não definiram os critérios e a forma com os quais o sistema preserva a integridade deles;
- b) Não é possível preservar os atributos originais (metadados) dos documentos digitais produzidos e tramitados no GET, garantindo, assim, a sua autenticidade e capacidade de recuperação, em decorrência da ausência de controle por parte da DIRAT que não definiu requisitos de autenticidade necessários ao sistema;
- c) A DGDIN/DGPA e DIRAT não estabeleceram controles capazes de garantir a confiabilidade dos fatos aos quais os documentos que são produzidos e tramitados no GET se referem, pois não estabeleceram requisitos funcionais e não funcionais, critérios e a forma com os quais o sistema a preserva;
- d) Instituto não definiu Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos para documentos e processos relacionados ao reconhecimento de direito, como requer as normas federais relativas a repositórios arquivísticos;
- e) Não há no sistema GET o armazenamento automático do processo. Quando é necessária consulta, o usuário gera o documento de forma manual. Ademais, o sistema não dispõe de repositório de processos para consulta interna e/ou externa;
- f) Não foram identificados controles voltados à prevenção do uso indevido das informações constantes nos documentos e processos acessados e copiados a partir do GET, pois estes são baixados pelo seu usuário sem fixação de marca d'água ou qualquer tipo de identificador de quem efetuou a extração da informação; e
- g) Não foi definido controle acerca do padrão de digitalização e captura de documentos digitais produzidos e tramitados no GET de forma detalhada e compatível com critérios que garantam a qualidade dos documentos que servirão de base para a análise de requerimentos de benefícios, já que a DIRAT não estabeleceu requisitos de metadados, critérios de digitalização, utilização de formato arquivístico (PDF/A) ou qualidade padrão de 300dpi com OCR.

Em vias de conclusão deste trabalho, sobreveio a publicação do Decreto nº 10.278 de 18.03.2020, que estabelece técnicas e requisitos para a digitalização de documentos públicos ou privados que vão além dos padrões estabelecidos pelo INSS, como por exemplo a exigência da utilização de PDF/A para a digitalização dos documentos.

O citado Decreto estabelece orientações relacionadas a digitalização, captura, manutenção e preservação dos documentos digitais, inclusive dispondo sobre a necessidade de as pessoas jurídicas de direito público interno observarem o disposto na Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 (Lei de Arquivos), nas tabelas de temporalidade e destinação de documentos aprovadas pelas instituições

arquivísticas públicas e nas diretrizes do Conselho Nacional de Arquivos – Conarq quanto à temporalidade de guarda, à destinação e à preservação de documentos.

Desta forma, mostra-se imperativa a necessidade do INSS, além de observar as recomendações contidas neste Relatório, promover as adequações necessárias no processo de gestão documental digital em observação ao normativo supramencionado.

Diante das informações obtidas no presente trabalho, conclui-se que a gestão documental do Instituto sobre o sistema GET ainda carece de aperfeiçoamento no controle dos critérios e processos definidos para a preservação da integridade, autenticidade e confiabilidade dos documentos que nele estão em curso, visando a evitar o comprometimento da qualidade e da segurança na sua tramitação, guarda e recuperação.

ANEXO I – MANIFESTAÇÕES DAS UNIDADES AUDITADAS

A manifestação da Divisão de Gestão da Documentação e Informação (DGDIN) foi remetida à Equipe de Auditoria por meio do Despacho SEI INSS nº 1333656, de 27 de julho de 2020, encaminhando as informações conforme descritas a seguir:

Recomendação nº 02: A DGPA deve submeter ao CONARQ a Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos para documentos e processos referentes ao reconhecimento do direito (Achado nº 6).

Manifestação DGDIN:

2. No que se refere à Recomendação nº 2 (documento SEI nº 1254336), informamos que a DGDIN/CGRLOG/DGPA elaborou a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivos relativa à atividade-fim do INSS. Assim, apresentamos o seguinte cronograma para submetermos o documento ao Arquivo Nacional.

27 a 31/07 – DGDIN - Revisão do Código de Classificação e Tabela de Temporalidade;

03 e 04/08 – CGRLOG - conhecimento e envio para DGPA;

05 a 07/08 – DGPA – conhecimento e envio às Diretorias solicitando manifestação sobre os prazos de guarda;

10 a 14/08 – Diretorias - manifestação sobre os prazos de guarda;

17 a 21/08 –DGDIN – Revisão após manifestação das Diretorias em relação aos prazos de guarda;

24 a 25/08 – DGPA/Presidência – envio do Código de Classificação e Tabela de Temporalidade ao Arquivo Nacional.

Recomendação nº 06: A DGPA deve estabelecer padrões para a documentação digital que assegurem sua integridade, confiabilidade e autenticidade (Achados nº 1, 2, 3, 4, 5 e 9).

Manifestação DGDIN:

3. Quanto à recomendação nº 6 (documento SEI nº 1254336), esclarecemos que a DGDIN estabeleceu padrões e requisitos para o processo eletrônico no INSS por meio da Resolução Nº 166 /PRES/INSS, de 11 de novembro de 2011. Deste modo, entendemos que cabe aos sistemas de negócio que se propõem a produzir e receber documentos natos digitais ou capturar documentos por meio da digitalização que observem os diversos normativos existentes, pois como se trata de uma área muito dinâmica a todo momento são publicados normativos que visam a melhorar padrões e requisitos que garantam a integridade, confiabilidade e autenticidade, bem como a preservação a longo prazo dos documentos.

4. Restitui-se à CGRLOG para providências complementares.

ALEXANDRE VIEIRA DE OLIVEIRA

Chefe da Divisão de Gestão de Documentação e Informação

Do mesmo modo, a manifestação da Coordenação de Avaliação e Ferramentas (CAVAF), datada de 29 de julho de 2020, foi remetida à Equipe de Auditoria por meio do Despacho SEI INSS nº 1356616, encaminhando as informações cujos trechos principais reproduzimos a seguir.

Manifestação DGDIN:

2. De acordo com as definições contidas na Ata da Reunião de Busca Conjunta de Soluções do Relatório de Auditoria da Ação nº 8/2019, da Gestão Documento Digital do Sistema GET, despacho SEI (1344786), o qual apresenta instruções com o objetivo de avaliar a exequibilidade das recomendações para dirimir dúvidas entre as Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração (DGPA) e Diretoria de Atendimento (DIRAT), no tocante às recomendações abaixo, destacamos cada uma delas seguidas das respostas que competem a esta Diretoria, conforme segue:

2.1. **“Recomendação nº 1:** A DIRAT deve mapear e estabelecer requisitos funcionais e não funcionais referentes à integridade, à autenticidade e à confiabilidade, a serem implementados no sistema GET, bem como supervisionar o cumprimento destes requisitos.

2.1.1. **Resposta:** No entendimento desta Coordenação não há indícios de que os requisitos de integridade, autenticidade e confiabilidade não estejam sendo atendidos, visto que não há relatos ou constatações sobre alteração ou perda dos documentos armazenados no Sistema GET, existindo inclusive a funcionalidade de trilhas de auditoria denominada “histórico de ações” no sistema GET, que registra as principais ações realizadas na tarefa. Caso a DGDIN/CGRLOG/DGPA entenda que o processo precisa ser aperfeiçoado, é importante que a referida área informe quais requisitos não são atendidos ou precisam ser aprimorados.

2.2. **Recomendação nº 2:** A DGPA deve submeter ao CONARQ a Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos para documentos e processos referentes ao reconhecimento do direito.

2.2.1. **Resposta:** Recomendação de competência da DGPA, caso tenha alguma necessidade de adequação do Sistema GET, esta poderá ser apresentada por essa Diretoria.

2.3. **Recomendação nº 3:** Quando da aprovação da Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos a DIRAT deve viabilizar e operacionalizar as funcionalidades necessárias à implementação da referida Tabela no sistema GET. Por exemplo, ao término da tarefa, o documento/processo deve ser armazenado em repositório arquivístico específico, conforme Art. 11 e 12 do Decreto nº 10.278.

2.3.1. **Resposta:** Esta Coordenação está de acordo com a recomendação apresentada, mas para isso se faz necessária a apresentação da Tabela aprovada. Após receber as informações com os insumos necessários, conforme prevê o item 2.2, no que diz respeito a essa Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos será possível dar início a essa viabilização.

2.4. **Recomendação nº 4:** A DIRAT deve implementar funcionalidade de identificação do solicitante em documentos/processos impressos e/ou exportados pelo sistema GET.

2.4.1. **Resposta:** Esta Coordenação também está de acordo com a recomendação apresentada para implementar a funcionalidade de identificação do solicitante em documentos/processos impressos e/ou exportados pelo sistema GET, havendo, inclusive, estimada implementação para dezembro de 2020.

2.5. **Recomendação nº 5:** A DIRAT deve definir e implementar requisitos e critérios que estabeleçam padrões de digitalização, qualidade, legibilidade e armazenamento de documentos para o sistema GET.

2.5.1. Quanto a esta recomendação ratificamos o entendimento apresentado no despacho SEI (0196366), o qual questionava se há normativo estabelecendo o padrão de captura e quais os controles existentes que visem a garantir a qualidade dos documentos que servirão

de base para a análise de requerimentos de benefícios. Assim, esclarecemos que a Portaria nº 1.106 /PRES/INSS, de 30 de junho de 2017, no artigo 5º, § 1º, traz a seguinte redação: "Os documentos deverão ser digitalizados em formato PDF, 24 bits colorido e qualidade 150 DPI". Diante disso, informamos que há normativos que regulam tal procedimento.

2.6. Recomendação nº 6: A DGDIN/CGRLOG/DGPA deve, no que tange ao sistema GET, estabelecer padrões para a documentação e informações referentes à integridade, confiabilidade e autenticidade. Esses padrões devem ser considerados pela DIRAT quando das implementações do sistema GET.

2.6.1 Resposta: Recomendação de competência da DGDIN/CGRLOG/DGPA. A DIRAT, após receber os padrões estabelecidos para a documentação e informações referentes à integridade, confiabilidade e autenticidade, esses padrões serão observados pela Diretoria de Atendimento quanto às implementações no sistema GET.

3. Após analisar todas as recomendações propostas, as quais foram submetidas à análise desta Coordenação, conforme o Relatório de Auditoria da Ação nº 8/2019, para promover os necessários ajustes, assim, informamos que todas sugestões foram analisadas e acatadas naquilo que entendemos fundamental para assegurar a integridade do GET.

4. Quanto a propor um prazo para solucionar as recomendações acerca dos achados do relatório, informamos que só foi possível se posicionar referente à "Recomendação 4", as demais recomendações, para estipular um prazo, é necessário que as áreas envolvidas definam em conjunto, uma vez que dependemos de informações imprescindíveis para cumprir esses quesitos.

5. Assim, esta Coordenação passa à análise das proposições apresentadas à Coordenação-Geral de Modelagem do Atendimento, conforme parecer emitido nos itens supracitados e após tecer as considerações no intuito de contribuir para a formulação dos ajustes recomendados para o Sistema GET.

JOSÉ FRANCISCO DA SILVA NETO

Coordenador de Avaliação e Ferramentas

ANEXO II – ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

Em relação à **recomendação nº 01**, achados nº 1 a 5, em que a DIRAT é instada a mapear e estabelecer requisitos funcionais e não funcionais referentes à integridade, autenticidade e confiabilidade a serem implementados no sistema GET, bem como supervisionar o cumprimento destes requisitos, a CAVAF apresentou a seguinte manifestação:

2.1.1. Resposta: No entendimento desta Coordenação não há indícios de que os requisitos de integridade, autenticidade e confiabilidade não estejam sendo atendidos, visto que não há relatos ou constatações sobre alteração ou perda dos documentos armazenados no Sistema GET. Consta, inclusive, a funcionalidade de trilhas de auditoria denominada “histórico de ações” no sistema GET que registra as principais ações realizadas na tarefa. Caso a DGDIN/CGRLOG/DGPA entenda que o processo precisa ser aperfeiçoado, é importante que a referida área informe quais requisitos não são atendidos ou precisam ser aprimorados.

Análise da Equipe de Auditoria

Os requisitos de autenticidade, confiabilidade e integridade dos documentos devem ser mantidos mesmo após a análise e conclusão da tarefa no GET. Para que os requisitos sejam mantidos e preservados, a gestão documental deve contemplar a existência de um repositório arquivístico digital confiável que atenda ao disposto na Resolução nº 166/PRES/INSS, de 11 de novembro de 2011. Deve o repositório ser capaz de cumprir os procedimentos arquivísticos para o arquivamento e manutenção dos documentos em suas fases corrente, intermediária e permanente em formato digital, de forma a garantir a autenticidade (identidade e integridade), a confidencialidade, a disponibilidade e a preservação desses documentos, tendo em vista a perspectiva da necessidade de manutenção dos acervos documentais por longos períodos de tempo ou, até mesmo, permanentemente.

Conclui-se, como já mencionado anteriormente, que: a) o GET não atende aos requisitos estabelecidos na Resolução nº 166/ PRES/INSS, de 11 de novembro de 2011 para a gestão documental, visto que não aplica a Tabela de Temporalidade por não ter sido ainda submetida ao CONARQ; b) não se pode garantir que os requisitos de autenticidade, confiabilidade e integridade dos documentos e processos sejam preservados a curto, médio ou longo prazos.

O prazo para cumprimento da recomendação não foi apresentado.

Em relação à **recomendação nº 02**, achado nº 06, que trata da submissão ao CONARQ da Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos para documentos e processos referentes ao reconhecimento do direito, a DGDIN apresentou a seguinte manifestação:

2. No que se refere à Recomendação nº 2 (documento SEI nº 1254336), informamos que a DGDIN/CGRLOG/DGPA elaborou a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivos relativa à atividade-fim do INSS. Assim, apresentamos o seguinte cronograma para submetermos o documento ao Arquivo Nacional.

27 a 31/07 – DGDIN - Revisão do Código de classificação e Tabela de Temporalidade;
03 e 04/08 – CGRLOG - conhecimento e envio para DGPA;
05 a 07/08 – DGPA – conhecimento e envio às Diretorias solicitando manifestação sobre os dos prazos de guarda;
10 a 14/08 – Diretorias - manifestação sobre os prazos de guarda;
17 a 21/08 –DGDIN – Revisão após manifestação das diretorias em relação aos prazos de guard;. [SIC]
24 a 25/08 – DGPA/Presidência – envio do Código de Classificação e Tabela de Temporalidade ao Arquivo Nacional.

Análise da Equipe de Auditoria

A proposta da DGDIN/CGRLOG/DGPA apresentada atende ao que foi recomendado e a Auditoria seguirá acompanhando a execução das etapas anunciadas.

Prazo previsto para envio do Código de Classificação e Tabela de Temporalidade ao Arquivo Nacional 24 a 25/08/2020.

A **recomendação nº 3** sugere que quando da aprovação da Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos a DIRAT deve viabilizar e operacionalizar as funcionalidades necessárias à implementação da referida Tabela no sistema GET. Por exemplo, ao término da tarefa, o documento/processo deve ser armazenado em repositório arquivístico específico, conforme Art. 11 e 12 do Decreto nº 10.278.

2.3.1. Resposta: Esta Coordenação está de acordo com a recomendação apresentada, mas para isso se faz necessária apresentação da Tabela aprovada. Após receber as informações com os insumos necessários, conforme prevê o item 2.2, no que diz respeito a essa Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos será possível dar início a essa viabilização.

Análise da Equipe de Auditoria

Conclui-se que a DIRAT concorda com a recomendação e que adotará providências para seu atendimento após a apresentação pela DGPA da tabela aprovada.
Não apresentou prazo para cumprimento da recomendação.

Conforme a **recomendação nº 4**, a DIRAT deve implementar funcionalidade de identificação do solicitante em documentos/processos impressos e/ou exportados pelo sistema GET.

2.4.1. Resposta: Esta Coordenação também está de acordo com a recomendação apresentada para implementar a funcionalidade de identificação do solicitante em documentos/processos impressos e/ou exportados pelo sistema GET, sendo estimada a implementação para dezembro de 2020.

Análise da Equipe de Auditoria

A DIRAT concorda com a recomendação e estima o prazo do seu atendimento para dezembro/2020.

Em que pese a estimativa de cumprimento para dezembro/2020, será lançado no e-Aud prazo anterior para acompanhamento das ações da gestão para atendimento da demanda.

De acordo com a **recomendação nº 5**, a DIRAT deve definir e implementar requisitos e critérios que estabeleçam padrões de digitalização, qualidade, legibilidade e armazenamento de documentos para o sistema GET.

2.5.1. Resposta: Quanto a esta recomendação ratificamos o entendimento apresentado no despacho SEI (0196366), o qual questionava se há normativo estabelecendo o padrão de captura e quais os controles existentes que visem a garantir a qualidade dos documentos que servirão de base para a análise de requerimentos de benefícios. Assim, esclarecemos que a Portaria nº 1.106 /PRES/INSS, de 30 de junho de 2017, no artigo 5º, § 1º, traz a seguinte redação: "Os documentos deverão ser digitalizados em formato PDF, 24 bits colorido e qualidade 150 DPI". Diante disso informamos que há normativos que regulam tal procedimento.

Análise da Equipe de Auditoria

A DIRAT entende que os padrões de digitalização estabelecidos por meio da Portaria nº 1.106/PRES/INSS de 30.06.2017 atendem à recomendação, ratificando desta forma o entendimento anteriormente exarado.

O Decreto nº 10.278, de 18 de março de 2020 estabeleceu técnicas e requisitos para a digitalização de documentos públicos ou privados que vão além dos padrões estabelecidos pelo INSS. O citado Decreto fixa orientações relacionadas à digitalização, captura, manutenção e preservação dos documentos digitais. Desta forma, mostra-se imperativa a necessidade do INSS promover as adequações necessárias no processo de gestão documental digital em observação ao normativo supramencionado.

A partir de tais atualizações normativas, cumpre à DIRAT implementá-las, posto que o Decreto traz determinações novas que extrapolam às definidas na Portaria que são essenciais para o fomento e o aprimoramento do processo de gestão documental interna.

Cumpre frisar que, em sendo regimentalmente responsável pelas implementações de padrões relativos à gestão documental no GET, à DIRAT resta uma conduta ativa no sentido de diligenciar junto ao setor competente para a efetivação da atualização normativa necessária.

O prazo para cumprimento da recomendação não foi apresentado.

No tocante à **recomendação nº 06**, achados nº 01, 02, 03, 04, 05 e 09, que trata de estabelecer padrões para a documentação digital que assegurem sua integridade, confiabilidade e autenticidade, a DGDIN apresentou a seguinte manifestação:

3. Quanto à recomendação nº 6 (documento SEI nº 1254336) esclarecemos que a DGDIN estabeleceu padrões e requisitos para o processo eletrônico no INSS por meio da Resolução Nº 166 /PRES/INSS, de 11 de novembro de 2011. Deste modo, entendemos que cabe aos sistemas de negócio que se propõem a produzir e receber documentos natos digitais ou capturar documentos por meio da digitalização que observem os diversos normativos existentes, pois como se trata de uma área muito dinâmica a todo momento são publicados normativos que visam a melhorar padrões e requisitos que garantam a integridade, confiabilidade e autenticidade, bem como a preservação a longo prazo dos documentos.

Análise da Equipe de Auditoria

A DGDIN entende que já estabeleceu os padrões e requisitos para o processo eletrônico e que cabe às áreas de negócios implementá-los. Citou como norma a Resolução nº 166 /PRES/INSS, de 11 de novembro de 2011, que instituiu o processo eletrônico no âmbito do INSS, cujo anexo, em seu artigo 2º, apresenta os requisitos que deverão ser observados para a gestão documental digital na Instituição, a saber:

“Art. 2º O INSS implementará sistemas para a formalização, segurança, acesso, trâmite, consulta, arquivamento, avaliação, destinação, preservação e armazenamento do processo eletrônico, nos termos desta Resolução”

Embora os critérios existam nos normativos, faltam ser aplicados, haja vista que o GET não se presta a atender ao disposto no artigo supracitado. Para o sistema atender ao determinado no referido artigo é necessária a aprovação da Tabela de Temporalidade pelo CONARQ. Ademais, de acordo com o disposto nos artigos 2º, inciso I, 4º, 5º, 9º, 23º, 29º, 30º, 33º, 34º, 36º, 45º e 50º da referida Resolução, fica evidenciado que o GET está aquém do quanto ali requerido.

Não obstante o acima exposto, a DGDIN informou por meio do documento (SEI 0167509) não ter participado do desenvolvimento do Gerenciador de Tarefas (GET), o que compromete a assecuração de que os requisitos de autenticidade, confiabilidade e autenticidade estejam sendo aplicados no GET.

Desta forma, a equipe de auditoria considera pertinente uma integração mais efetiva entre as áreas responsáveis pela gestão do GET e pela Gestão Documental do INSS.

Não apresentou prazo de cumprimento da recomendação por entender que já implementou os requisitos necessários.