



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

PROCESSO DE ACERTO PÓS-PERÍCIA DO
BENEFÍCIO AUXÍLIO POR INCAPACIDADE
TEMPORÁRIA

Exercício 2023

19 de dezembro de 2023





INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Objetivo: **Avaliar o fluxo de acertos pós-perícia nos requerimentos de Auxílio por Incapacidade Temporária.**

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

Unidade de Auditoria: **Auditoria Regional em Salvador**

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



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

MISSÃO DA AUDITORIA-GERAL

A missão da Auditoria-Geral é aumentar e proteger o valor organizacional do INSS, fornecendo avaliações, assessoria e conhecimento objetivos, baseados em risco, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles.

AVALIAÇÃO

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

RESUMO

1. QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA AUDITORIA?

Avaliação do fluxo de Acertos Pós-Perícia nos requerimentos de Auxílio por Incapacidade Temporária, a partir da análise de tarefas concluídas no GET no período de agosto de 2022 a março de 2023, bem como de requerimentos de Auxílio por Incapacidade Temporária - Espécie 31 com pendências e críticas após realização de Perícia Médica inicial, referente ao período 13/07/2023 e 19/07/2023.

2. POR QUE A AUDITORIA REALIZOU ESSE TRABALHO?

A presente ação de auditoria está prevista no Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT 2023, cuja elaboração foi baseada nos riscos de cada processo de trabalho, e abordou especificamente o processo de Acerto Pós-Perícia do Benefício Auxílio por Incapacidade Temporária - Espécie 31.

Quanto à materialidade do objeto, conforme dados constantes no Boletim Estatístico da Previdência Social - BEPS, disponibilizado no site do Ministério da Previdência Social, no período de janeiro de 2022 a março de 2023 foram concedidos 2.385.682 Benefícios de Auxílio por Incapacidade Temporária, com gasto total de R\$ 4.109.708.532,27. Ainda, conforme dados extraídos da Base de Gestão de Dados do INSS - BGINSS, no período de agosto de 2022 a março de 2023, foram concluídas 65.535 tarefas de Acerto Pós-Perícia.

Ademais, o Auxílio por Incapacidade Temporária é um benefício de grande relevância para a sociedade. Isso se deve ao fato de que o segurado que solicita esse benefício geralmente se encontra em situação de vulnerabilidade, causada por uma doença incapacitante, e depende da cobertura previdenciária para sua proteção. No entanto, falhas e disfunções no processo de Acerto Pós-Perícia podem resultar em atrasos por parte da Autarquia na conclusão da análise do benefício, reverberando consequências para os segurados. Além disso, essas eventuais falhas podem impactar o INSS tanto financeiramente como em relação aos objetivos finalísticos e à sua imagem diante da sociedade.

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

Na análise realizada, a ação de auditoria evidenciou:

1. Tempo médio de espera para a criação da tarefa Acerto Pós-Perícia com potencial impacto no prazo de conclusão do benefício Auxílio por Incapacidade temporária.
2. Intempestividade na conclusão da tarefa de Acerto Pós-Perícia.
3. Tarefa de Acerto Pós-Perícia concluída após a data de cessação do benefício sem oportunizar o pedido de prorrogação ao segurado.

4. Tarefas de Acerto Pós-Perícia distribuídas manualmente ao servidor sem apresentação de justificativa.
5. Cadastramento dos requerimentos das tarefas de Acerto Pós-Perícia pelo Módulo de tarefa (APS), sem justificativa, e em Módulo tarefa (lote) sem critérios definidos.
6. Tarefas de Acerto Pós-Perícia em duplicidade no sistema gerenciador de tarefas.
7. Tarefas de Acerto Pós-Perícia concluídas sem identificação do número de benefício correspondente.

Em razão das fragilidades encontradas, foram emitidas as seguintes recomendações à DIRBEN:

1. Reavaliar o fluxo de abertura para Acerto Pós-Perícia considerando a implementação de rotina para criação de tarefas automáticas, independentemente da provocação do segurado.
2. Adotar providências a fim de promover melhoria no acompanhamento e organização da fila da tarefa de Acerto Pós-Perícia que assegure a conclusão tempestiva do requerimento, conforme disposto nas Portarias nº 15/2020 e nº 1.070/2022.
3. Estabelecer procedimentos no fluxo de Acerto Pós-Perícia que garantam ao segurado solicitar o Pedido de Prorrogação do benefício nos casos em que a data da conclusão da tarefa de Acerto Pós-Perícia seja posterior à DCB, desde que atendido os demais requisitos necessários.
4. Implementar mecanismos de controle que assegurem a inserção de justificativa para as hipóteses de atribuição manual de responsável pelo requerimento das tarefas de Acerto Pós-Perícia.
5. Implementar mecanismos de controle que assegurem a inserção de justificativa para as hipóteses de criação das tarefas de Acerto Pós-Perícia por meio de canais distintos da Central 135.
6. Avaliar a pertinência da criação de tarefa em lote mediante normatização dos critérios de abertura com garantia da motivação dos atos de gestão.
7. Implementar mecanismos de controle que impeçam a criação concomitante de duas ou mais tarefas de Acerto Pós-Perícia para o mesmo benefício de Auxílio Por Incapacidade Temporária.
8. Implementar mecanismos de controle que evitem a conclusão da tarefa de Acerto Pós-Perícia sem os dados de identificação do benefício Auxílio por Incapacidade Temporária correspondente.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

APS	Agência da Previdência Social
ART	Artigo
AX1	Perícia Médica Inicial de Auxílio por Incapacidade Temporária
B 31	Benefício Previdenciário da Espécie Auxílio por Incapacidade Temporária
BEPS	Boletim Estatístico da Previdência Social
BGINSS	Base de Gestão de Dados
Ceab	Centrais de Análise de benefícios
Cegov	Comitê Estratégico de Governança
DCB	Data de Cessação do Benefício
DIRAT	Diretoria de Atendimento
DIRBEN	Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
GET	Gerenciador de Tarefas
GEX	Gerência Executiva
IN	Instrução Normativa
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
NB	Número de Benefício
NR	Número de Requerimento
PEFPS	Programa de Enfrentamento às Filas da Previdência Social
PGD	Programa de Gestão de Desempenho
PMF	Perícia Médica Federal
PP	Pedido de Prorrogação
PRES	Presidência do INSS
RGPS	Regime Geral de Previdência Social
Sabi	Sistema de Administração de Benefícios por incapacidade
SRNCO	Superintendência Norte/ Centro Oeste
SRV	Superintendência V - Norte/ Centro Oeste
Suibe	Sistema Único de Informações de Benefícios
UO	Unidade Operacional

SUMÁRIO

RESUMO	4
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	6
SUMÁRIO	7
INTRODUÇÃO	8
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. Tempo médio de espera para a criação da tarefa Acerto Pós-Perícia com potencial impacto no prazo de conclusão do benefício Auxílio por Incapacidade Temporária.	11
2. Intempestividade na conclusão da Tarefa de Acerto Pós-Perícia	13
3. Tarefa de Acerto Pós-Perícia concluída após a data de cessação do benefício sem oportunizar o pedido de prorrogação ao segurado.....	15
4. Tarefas de Acerto Pós-Perícia distribuídas manualmente ao servidor sem justificativa.....	16
5. Cadastramento dos requerimentos das tarefas de Acerto Pós-Perícia pelo Módulo de tarefa (APS), sem justificativa, e em Módulo tarefa (lote), sem critérios definidos.....	17
6. Tarefas de Acerto Pós-Perícia em duplicidade no sistema Gerenciador de Tarefas.	20
7. Tarefas de Acerto Pós-Perícia concluídas sem identificação de número de benefício correspondente.	20
RECOMENDAÇÕES.....	21
CONCLUSÃO	23
ANEXOS	25
I – MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE EXAMINADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA	25

INTRODUÇÃO

A incapacidade temporária para o trabalho é um dos eventos cobertos pela Previdência Social, conforme determina o art. 5º do Decreto nº 3.048/1999. Nesse sentido, o benefício previsto para tal situação é o Auxílio por Incapacidade Temporária, que teve sua nomenclatura alterada pela Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019, anteriormente chamado de Auxílio-doença. Ressalta-se que o prazo máximo fixado para conclusão desse processo é de 45 dias após a data de entrada do requerimento, conforme disposto no anexo I da Portaria nº 1.310/PRES/INSS, de 14 de junho de 2021, referente ao Termo de Acordo firmado nos autos do Recurso Extraordinário 1.171.152/SC.

Além da incapacidade para o exercício da atividade laborativa, são requisitos necessários para o reconhecimento do direito ao benefício a carência, quando necessária, e a qualidade de segurado, previstos nos artigos 29, I e 71 do Decreto nº 3.048/99. Para requerer o Auxílio por Incapacidade Temporária, o interessado poderá fazer a solicitação por meio do “Meu INSS” ou pela Central 135.

Nas situações em que for necessária a realização de perícia médica presencial, ocorrerá o agendamento do atendimento e o requerente deverá comparecer no dia e horário marcados na Agência da Previdência Social designada. Após a conclusão do exame médico pericial, o usuário será orientado a acompanhar o resultado do requerimento pelo Meu INSS ou pela Central 135, a partir das 21 horas.

Em algumas situações, entretanto, após a realização da perícia médica, podem ser identificadas pendências que impeçam a imediata conclusão do requerimento do benefício, tais como acertos de dados cadastrais, vínculos e remunerações, data do último dia trabalhado, críticas de concessão, dentre outros, o que impossibilita a disponibilização do resultado para o segurado. Por essa razão, foi criado o serviço de Acerto Pós-Perícia, com o objetivo de tratar as pendências impeditivas à conclusão do benefício.

Dessa forma, verificada a indisponibilidade do resultado no aplicativo ou no site, será necessário que o requerente contate a Central de Atendimento 135 para abertura da tarefa “Auxílio-Doença - Rural (Acerto Pós-Perícia)” ou “Auxílio-Doença - Urbano (Acerto Pós-Perícia)”, que deverá ser analisada e concluída no prazo de 05 (cinco) dias, conforme previsto no art. 4º da Portaria Conjunta nº 15/DIRAT/DIRBEN/INSS, de 15 de setembro de 2020. Caso o operador da Central não consiga localizar o resultado do requerimento, deverá consultar o sistema Perícia Médica Federal - PMF Agenda para confirmar se o exame foi realizado e, em caso positivo, cadastrar a tarefa correspondente ao benefício pendente de tratamento.

O serviço de Acerto Pós-Perícia faz parte do processo de análise de reconhecimento do Auxílio por Incapacidade Temporária e é normatizado pela Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN). Essa Diretoria também é responsável por gerenciar, coordenar, uniformizar, supervisionar e elaborar planos, programas e metas

das atividades sobre os procedimentos para o reconhecimento de direito, revisão, manutenção e o pagamento dos benefícios assistenciais e previdenciários do RGPS, conforme estabelece o art. 16, anexo I, do Decreto nº 10.995, de 14 de maio de 2022, sendo, portanto, a área auditada da presente ação de auditoria.

No que se refere ao objeto, vincula-se aos seguintes objetivos estratégicos da Autarquia: “Garantir a efetividade no pagamento de benefícios” e “Facilitar o acesso aos serviços”, ambos previstos no Mapa Estratégico do INSS 2022-2023.

Quanto à materialidade do objeto, conforme dados constantes no Boletim Estatístico da Previdência Social (BEPS), disponibilizado no site do Ministério da Previdência, no período de janeiro de 2022 a março de 2023 foram concedidos 2.385.682 Benefícios de Auxílio por Incapacidade Temporária com gasto total de R\$ 4.109.708.532,27. Também foi observado, conforme dados extraídos do BGINSS, que no período de agosto de 2022 a março de 2023, foram concluídas 65.536 tarefas de Acerto Pós-Perícia.

O objetivo desta Ação de Auditoria Operacional foi, portanto, avaliar o fluxo de Acertos Pós-Perícia nos requerimentos de Auxílio por Incapacidade Temporária - B31, urbano e rural, após a realização da perícia médica, como também os controles instituídos pelo INSS para o referido processo de trabalho.

Destaca-se, entretanto, que não foram analisadas tarefas de Acerto Pós-Perícia concluídas fora do período delimitado no escopo, bem como os requerimentos de Auxílio por Incapacidade Temporária com documento médico, visto que no fluxo desse requerimento as tarefas são criadas automaticamente. Ressalte-se, ainda, que não foi realizada análise de conformidade do processo, referente aos documentos apresentados pelo segurado e ao tratamento das pendências realizadas pelo servidor.

Nesse sentido, o presente trabalho buscou respostas às seguintes questões e subquestões de auditoria:

- 1) O fluxo do Acerto Pós-Perícia atualmente operacionalizado no processo de reconhecimento de direito do benefício Auxílio por Incapacidade é eficaz?
 - 1.1) Como é definida a ordem de tratamento das tarefas de Acerto Pós-Perícia nos protocolos cadastrados pelo 135 e nos protocolos registrados diretamente por servidor no Gerenciador de Tarefas?
- 2) Os controles instituídos estão organizados de forma a garantir a conclusão das tarefas de Acerto Pós-Perícia no prazo estabelecido?
- 3) Há requerimentos de Auxílio por Incapacidade Temporária pendentes de conclusão por ausência de abertura de tarefa de Acerto Pós-Perícia?
 - 3.1) Qual o tratamento dos requerimentos de Auxílio por Incapacidade Temporária que não tiveram abertura de tarefas para Acerto Pós-Perícia?

Os exames foram realizados utilizando as técnicas de análise documental e correlação das informações obtidas a partir da análise de amostra probabilística de 600 casos, extraídos do total de tarefas de Acerto Pós-Perícia analisadas no período de agosto de 2022 a março de 2023. Foram aplicados, ainda, questionários aos gestores de APS,

Gerências Executivas, coordenadores de Centrais de Análise de Benefícios (CEABS), Superintendências, servidores de Agências da Previdência Social (APS) e usuários do serviço.

Ainda para realização dos testes, foi solicitado à DIRBEN a relação dos requerimentos de Auxílio por Incapacidade Temporária com pendências e críticas após realização da Perícia Médica inicial, referente ao período 08/2022 a 03/2023. Essas informações não foram disponibilizadas, no entanto houve a disponibilização de extração com dados apenas de uma semana, inclusive fora do período solicitado (13 a 19/07/23).

Além disso, foi emitida Solicitação de Auditoria e enviada à área auditada em junho de 2023 com questionamentos sobre os procedimentos adotados para o tratamento das pendências do Acerto Pós-Perícia. Nessa oportunidade foi solicitada, também, a validação do fluxograma do processo de trabalho elaborado de acordo com a legislação vigente. No entanto, até o momento, não houve resposta conclusiva da DIRBEN acerca de tais questões.

RESULTADOS DOS EXAMES

Com o objetivo de responder as questões de auditoria, foram aplicados testes a partir de uma amostra de 600 tarefas de Acerto Pós-Perícia e identificadas as seguintes desconformidades nos processos analisados, conforme tabela a seguir:

Tabela 1 - Achados de Auditoria

Situação encontrada	Quantidade/ Média	Percentual na amostra.
Tempo médio de espera para a criação da tarefa Acerto Pós-Perícia com potencial impacto no prazo de conclusão do benefício Auxílio por Incapacidade temporária.	Média 18 dias	Considerado 100% da amostra.
Intempestividade na conclusão da tarefa de Acerto Pós-Perícia.	402	67%
Tarefa de Acerto Pós-Perícia concluída após a data de cessação do benefício sem oportunizar o pedido de prorrogação ao segurado.	63	10,50%
Tarefas de Acerto Pós-Perícia distribuídas manualmente ao servidor sem apresentação de justificativa.	192	32%
Cadastramento dos requerimentos das tarefas de Acerto Pós-Perícia pelo Módulo de tarefa (APS), sem justificativa, e em Módulo tarefa (lote), sem critérios definidos	133	22,17%
Tarefas de Acerto Pós-Perícia em duplicidade no sistema gerenciador de tarefas.	46	7,67%
Tarefas de Acerto Pós-Perícia concluídas sem identificação do número de benefício correspondente.	467	77,83%

Fonte: Elaborado pela equipe, com base nos testes de auditoria.

1. Tempo médio de espera para a criação da tarefa Acerto Pós-Perícia com potencial impacto no prazo de conclusão do benefício Auxílio por Incapacidade Temporária.

Nos requerimentos de Auxílio por Incapacidade Temporária, quando ocorrerem pendências administrativas que impeçam a disponibilização do resultado, a conclusão do benefício ficará condicionada ao tratamento das pendências. Nesse contexto, é imprescindível a criação de Tarefa de Acerto Pós-Perícia para dar prosseguimento à análise do requerimento.

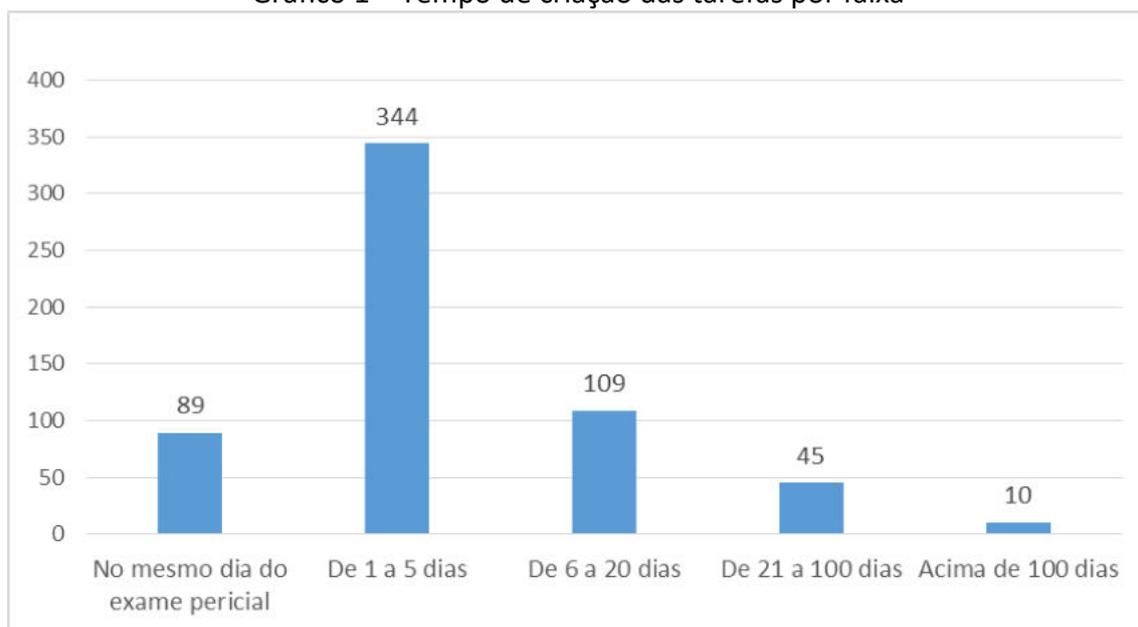
Embora não haja um prazo formalmente definido para a criação da tarefa de Acerto Pós-Perícia, nem uma data limite para que o interessado consulte o seu requerimento, conforme a Portaria Conjunta nº 15/2020, o resultado da Perícia Médica deve estar disponível a partir das 21h do dia em que o exame foi realizado. Assim, a partir desse momento, após o contato do requerente à central 135, essa poderá criar a tarefa de Acerto Pós-Perícia, caso o resultado não esteja disponível.

De acordo com a Portaria PRES/INSS nº 1.310/2021, o prazo de conclusão do requerimento de Auxílio por Incapacidade Temporária é de 45 dias. Esse prazo inclui o tempo de espera até a data da perícia e o tempo de análise do Acerto Pós-Perícia. Desse modo, caso ocorra atraso na criação da tarefa, isso refletirá diretamente no tempo de conclusão do benefício.

Observou-se, após a aplicação dos testes iniciais, a partir da análise de uma amostra probabilística de 600 tarefas de Acerto Pós-Perícia concluídas, que o prazo médio de criação das tarefas foi de 18 dias. Foram observados, ainda, 55 casos em que a tarefa foi criada após 20 dias da data da realização do exame, correspondendo a 9,16% da amostra. Esse atraso na criação da tarefa poderá impactar no alcance das metas estabelecidas.

O quadro a seguir representa o tempo de criação das tarefas por faixa na amostra analisada:

Gráfico 1 – Tempo de criação das tarefas por faixa



Fonte: Elaborado pela equipe, com base nos testes de auditoria.

Ainda para subsidiar as análises, visando apurar se os usuários estão recebendo orientações adequadas sobre como consultar o resultado da perícia, foram aplicados 207 questionários a requerentes de Auxílio por Incapacidade Temporária na data em que foram submetidos a perícia médica inicial. Foi constatado que 68 requerentes (33%) informaram não terem sido devidamente instruídos acerca da consulta do resultado ou sobre o procedimento a adotar em caso de indisponibilidade deste, o que pode repercutir diretamente na ausência ou morosidade da criação da tarefa de Acerto Pós-Perícia.

Portanto, verificou-se que essa morosidade na criação da tarefa de Acerto Pós-Perícia ou até mesmo a não abertura em certos casos, decorre da deficiência nos fluxos de informação e comunicação e no fluxo de Acerto Pós-Perícia por falta de previsão de criação automática da tarefa. Isso poderá acarretar atraso no tratamento das pendências e na conclusão do reconhecimento do direito ao benefício, descumprimento do prazo de 45 dias, comunicação intempestiva do resultado da perícia médica ao segurado, pagamento de atualização monetária em razão do atraso na concessão, perda de prazo para solicitação de requerimento de Pedido de Prorrogação do benefício, e postergação da adoção de medidas administrativas (recurso/novo requerimento) ou judiciais pelo segurado, quando necessárias.

2. Intempestividade na conclusão da Tarefa de Acerto Pós-Perícia

O prazo determinado para tratamento das tarefas de Acerto Pós-Perícia é de cinco dias, conforme dispõe o art. 6º da Portaria Conjunta nº 15/2020. Contudo, foi constatado pelo INSS que em novembro de 2022 a conclusão da análise das tarefas estava ocorrendo em média em 37 dias, ou seja, período superior ao previsto. Assim, para aprimorar o serviço, a Resolução CEGOV/INSS nº 26, de 27 de dezembro de 2022, que aprovou o Plano de Ação da Autarquia para o ano de 2023, definiu como objetivo a redução do prazo de conclusão para até 16 dias.

Sobre a responsabilidade para o tratamento da tarefa de Acerto Pós-Perícia, o art. 6º da Portaria Conjunta nº 15/2020 estabeleceu que seria atribuição da APS em que foi realizada a Perícia Médica. Entretanto, para a centralização e acompanhamento quanto ao cumprimento das tarefas dentro do prazo, o parágrafo único do mesmo artigo permite que, para melhor gestão do serviço, a Gerência-Executiva poderá configurar transferência automática para UO específica de sua abrangência. Além disso, o art. 7º dispõe que compete às Superintendências Regionais acompanharem as ações das Gerências-Executivas, definindo assim as competências para as atividades relacionadas ao Acerto Pós-Perícia.

Ainda sobre a gestão do benefício de Auxílio por Incapacidade Temporária, a Portaria DIRBEN/INSS nº 1.070, de 27/10/2022, em seu art. 38, dispõe que os requerimentos do grupo Benefícios por Incapacidade serão analisados, conforme dispuser a Superintendência Regional, no âmbito da Agência de Previdência Social – APS, Gerência-Executiva ou Superintendência Regional por meio da Ceab/RD, quando se tratar de reconhecimento de direito em todas as suas fases, o que também contempla a análise das tarefas de Acerto Pós-Perícia.

Apesar dos controles instituídos pelos normativos que tratam do acompanhamento e da organização da fila do serviço, durante as análises foram constatadas tarefas de Acerto Pós-Perícia concluídas fora do prazo estabelecido. Examinou-se uma amostra probabilística de 600 tarefas concluídas entre os meses de agosto de 2022 e março de 2023, das quais 402 foram finalizadas de forma intempestiva, com uma média de 34 dias

de análise, excluindo-se os dias destinados ao cumprimento de exigência, o que corresponde a 67% da amostra.

Em relação ao tempo de conclusão das tarefas, percebeu-se também que, apesar de 198 tarefas terem sido finalizadas no prazo determinado pela Portaria Conjunta nº 15/2020, e 312 concluídas dentro do prazo estabelecido no Plano de Ação, 48% das tarefas não atenderam a nenhum dos prazos fixados pelo INSS, conforme observa-se na tabela a seguir:

Tabela 2 – Quantidade de dias para conclusão das tarefas

Quantidade de dias para conclusão de tarefas	Total de requerimentos
0 a 05	198
06 a 16	114
17 a 50	157
51 a 100	83
Acima de 100	48
Total	600

Fonte: Elaborado pela equipe, com base nos testes de auditoria.

A fim de avaliar a adequação dos controles para a conclusão tempestiva das análises das tarefas de Acerto Pós-Perícia, questionários foram enviados às Gerências Executivas e aos Coordenadores de Ceabs das Superintendências. Das 41 GEX que responderam, 07 não implementam procedimentos nesse sentido e 34 adotam estratégias para assegurar o cumprimento do prazo para análise das tarefas, como a designação de equipe local específica; acompanhamento regular do quantitativo de tarefas por meio de relatórios; tratamento das pendências imediatamente após perícia e alguns gerentes de APS tratam diretamente a demanda. Dos 06 Coordenadores de Ceabs das Superintendências, apenas 02 se manifestaram e informaram que adotam como controle a gestão da fila das tarefas.

Desta forma, a fragilidade no acompanhamento e organização da fila da tarefa de Acerto Pós-Perícia impacta no cumprimento do prazo de análise do requerimento. Consequentemente, isto implicará em: dificuldade em reduzir o estoque dos requerimentos de tarefas de Acerto Pós-Perícia; atraso na conclusão dos processos administrativos do benefício Auxílio por Incapacidade Temporária; perda de prazo para solicitação de requerimento de Pedido de Prorrogação do benefício; postergação de adoção de medidas administrativas (recurso/novo requerimento) ou judiciais pelo segurado; comunicação intempestiva do resultado da perícia médica ao segurado; e pagamento de atualização monetária em razão do atraso na concessão.

Por fim, vale mencionar que as tarefas de Acerto Pós-Perícia foram incluídas no Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social – PEFPS a partir de 21/08/2023, conforme Medida Provisória nº 1.181, 18 de julho de 2023. Essa medida pode resultar na redução do tempo médio de análise, entretanto, até o momento não se observou estratégia com efeito de longo prazo para melhorar o fluxo de análise das tarefas de

Acerto Pós-Perícia que assegure a tempestividade no tratamento das pendências, visto que o PEFPs é uma medida temporária e seus efeitos podem não permanecer após o término do programa.

3. Tarefa de Acerto Pós-Perícia concluída após a data de cessação do benefício sem oportunizar o pedido de prorrogação ao segurado.

Nos requerimentos de Auxílio por Incapacidade Temporária, compete ao Perito Médico Federal estabelecer a existência ou não de incapacidade para o trabalho e, conforme o caso, o prazo suficiente para o restabelecimento dessa capacidade. Caso o prazo fixado para a recuperação para o trabalho ou para a atividade habitual se revele insuficiente, o segurado poderá, nos 15 (quinze) dias que antecedem a Data de Cessação do Benefício - DCB, solicitar a prorrogação do benefício, conforme disposto no art. 78, § 2º, do Decreto nº 3.048/99, bem como no art. 339, § 3º da Instrução Normativa nº 128/PRES/INSS/2022.

No entanto, nas situações em que se faz necessária a abertura de tarefa de Acerto Pós-Perícia para resolver pendências administrativas, a conclusão do requerimento pode ocorrer em momento posterior à Data de Cessação do Benefício (DCB) estabelecida pela perícia médica, podendo resultar na perda do prazo para solicitar a prorrogação do benefício, sem que a responsabilidade seja do segurado.

A fim de verificar se os Gestores de APS, as Gerências Executivas e as Superintendências Regionais adotam procedimentos para oportunizar ao segurado o Pedido de Prorrogação (PP) nesses casos, foram aplicados questionários às referidas unidades. Das respostas apresentadas, foi possível obter as seguintes informações:

Tabela 3 – Respostas dos questionários

Área	Total de questionários enviados	Total de respostas para a questão	Sim (Realiza procedimento para assegurar o PP)	Não (Não realiza procedimento para assegurar o PP)
Gestores de APS	690	333	217 (65%)	116 (35%)
Gerências Executivas	94	41	15 (37%)	26 (63%)

Fonte: Elaborado pela equipe, com base nos testes de auditoria.

Embora algumas unidades tenham declarado a implementação de ações para assegurar o direito ao pedido de prorrogação, foi identificada apenas a Portaria SRNCO/INSS nº 187, de 03 de agosto de 2023, da SR-V, que aborda o tema e estabelece procedimentos a serem realizados pelo servidor quando verificada a ocorrência da situação mencionada. No entanto, essa é uma norma restrita àquela Superintendência, não sendo observado procedimento específico estabelecido pela DIRBEN.

A partir da análise realizada, com base em uma amostra probabilística de 600 tarefas concluídas de Acerto Pós-Perícia, foram detectados 63 casos (10,5%) nos quais não foi oportunizada ao segurado a possibilidade de solicitar a prorrogação do benefício, em situações em que a tarefa de Acerto Pós-Perícia havia sido criada antes da data limite estabelecida pela perícia médica e a sua conclusão ocorreu após essa data.

Desta forma, observou-se que a deficiência no fluxo da tarefa de Acerto Pós-Perícia tem impedido o segurado de solicitar Pedido de Prorrogação nos casos em que a data da conclusão da tarefa seja posterior à DCB. Isso pode resultar no aumento da demanda por novos pedidos de Auxílio por Incapacidade Temporária, além de causar prejuízo ao erário, ao cidadão e à imagem da Instituição.

4. Tarefas de Acerto Pós-Perícia distribuídas manualmente ao servidor sem justificativa.

A distribuição dos requerimentos em geral é feita de forma automática por meio de sistema corporativo criado para esse fim, observando-se, cumulativamente, a competência do servidor, a data de entrada do requerimento, a abrangência e as exceções estabelecidas, de acordo com o art. 21, da Portaria nº 1.070/2022, que estabeleceu diretrizes para os Serviços de Centralização da Análise de Benefícios – Ceabs e o Programa de Gestão e Desempenho – PGD. No art. 22 são elencadas as situações específicas em que são permitidas a distribuição manual dos requerimentos:

Art. 22. Excepcionalmente, poderá ocorrer a distribuição manual de requerimentos de determinados serviços, nas seguintes situações:

I - quando houver limitação em sistema de benefícios que justifique a distribuição manual;

II - em caso de falha dos sistemas corporativos envolvidos;

III - quando existir demanda judicial que justifique a priorização de determinada tarefa em detrimento da ordem estabelecida;

IV - na hipótese de mutirões temáticos ou regionais, constituição de equipes para análise específica de requerimentos ou iniciativas semelhantes;

V - na hipótese de processos administrativos físicos, sem prejuízo da correspondente criação de processo eletrônico;

VI - quando o requerimento for elegível para análise por meio das regras de processamento automático, ainda que tenha sido objeto de tratamento anterior de exigências; e

VII - quando decorrentes de indícios de irregularidades apontadas por força-tarefa, operações da Polícia Federal, órgãos de controle ou envolvimento de servidores.

A partir de uma amostra probabilística contendo 600 tarefas concluídas no GET, foi constatado que 192 requerimentos de Acerto Pós-Perícia (32%) foram distribuídos de forma manual, sem apresentação de justificativa da medida de exceção prevista no art. 22 da Portaria nº 1.070/2022. A referida amostra foi distribuída da seguinte forma entre as superintendências:

Tabela 4 – Quantitativo de tarefas distribuídas manualmente por SR.

Superintendência Regional	Amostra	Tarefas distribuídas manualmente sem justificativa	Percentual de casos distribuídos manualmente sem justificativa por SR
Sudeste I	142	45	31,69%
Sudeste II	98	33	33,67%
Sudeste III	40	16	40%
Nordeste	134	24	17,91%
Norte/Centro-Oeste	69	45	65,21%
Sul	117	29	24,78%

Fonte: Elaborado pela equipe, com base nos testes de auditoria.

Assim, a falta de previsão normativa que estabeleça a obrigatoriedade de inserção de justificativa quanto à excepcionalidade prevista no art. 22 da Portaria nº 1.070/2022 pode gerar tratamento desigual entre os usuários do serviço, haja vista que, em determinadas situações, pode ocorrer a priorização indevida na análise do requerimento selecionado em detrimento aos demais que ficaram em espera de distribuição automática. Além disso, a ausência de identificação e comprovação da situação excepcional que justificou a distribuição manual de tarefas gera falta de transparência entre a instituição e o cidadão, no que diz respeito às regras da ordem de distribuição dos requerimentos para análise e gestão da fila.

5. Cadastramento dos requerimentos das tarefas de Acerto Pós-Perícia pelo Módulo de tarefa (APS), sem justificativa, e em Módulo tarefa (lote), sem critérios definidos.

Conforme disposição do artigo 3º, parágrafo único, da Portaria Conjunta nº 15/2020, ainda que sejam identificadas pendências no Auxílio por Incapacidade Temporária após a finalização da perícia médica, o requerente não será direcionado ao setor administrativo para tratá-las. Mesmo que ocorra o direcionamento com esta finalidade, o interessado deverá ser orientado a contatar a Central 135, após as 21 horas, para acompanhar o resultado do seu pedido.

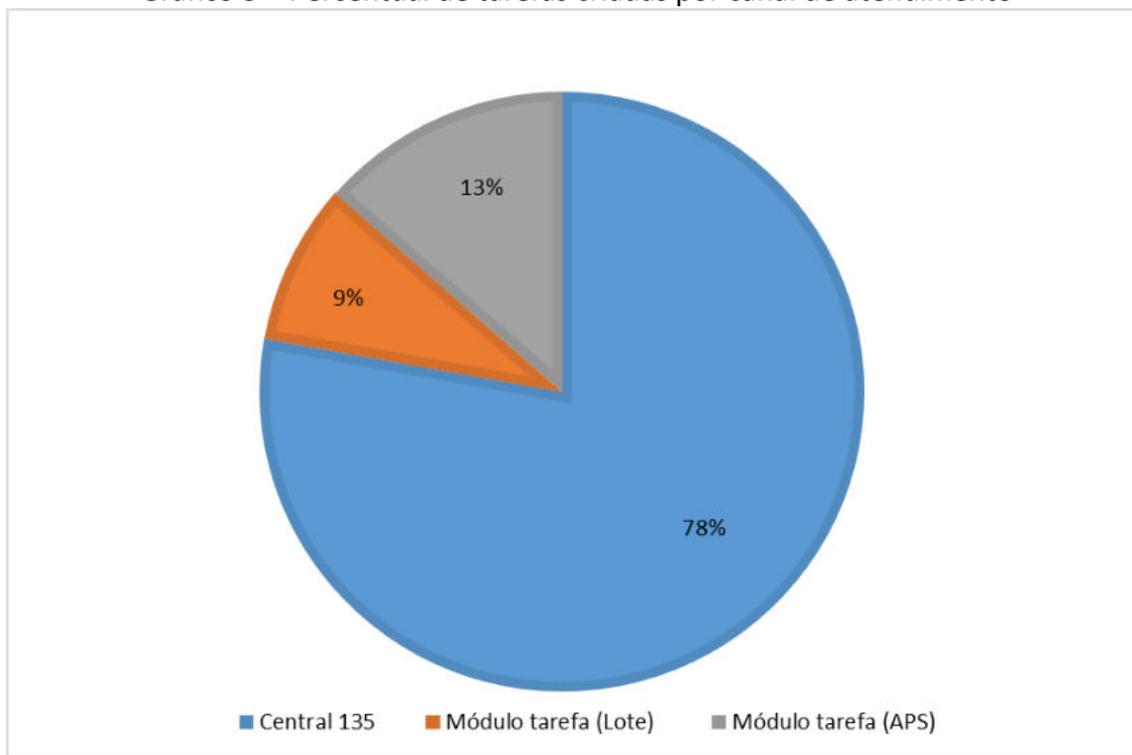
Embora o resultado do pedido possa ser verificado pelo canal remoto de atendimento Meu INSS, quando este não for identificado, a tarefa de Acerto Pós-Perícia não pode ser criada neste canal, devendo ser cadastrada pela Central 135. O operador da central de atendimento, constatando a indisponibilidade do resultado, após confirmar a realização da perícia médica em sistema, cadastrará a tarefa de Acerto Pós-Perícia, urbana ou rural, a depender da atividade exercida pelo requerente, visando ao tratamento da pendência que impossibilita a conclusão do benefício. Entretanto, em situação excepcional,

quando o interessado não dispõe de meios para efetuar o pedido desta forma, o requerimento poderá ser protocolado em APS, consoante artigos 13 e 15 da Portaria nº 982 DIRBEN/INSS, de 22 de fevereiro de 2022.

Todavia, de acordo com testes realizados e análise das evidências colhidas, restou comprovada a abertura de tarefas de Acerto Pós-Perícia por meio do Módulo tarefa (APS), sem o registro de justificativa que amparasse o ato, e pelo Módulo tarefa (lote), modalidade sem regulamentação específica pelo INSS. No último caso, especificamente, não foi possível determinar os critérios utilizados para selecionar os requerimentos de Auxílio por Incapacidade Temporária pendentes de tratamento que tiveram as tarefas criadas em lote, nem a quem competia a realização da triagem e criação ou, ainda, qual a periodicidade desse procedimento.

De uma amostra probabilística de 600 tarefas de Acerto Pós-Perícia concluídas no GET utilizada para o exame, identificou-se que 133 tarefas foram criadas no Módulo tarefa (APS) sem justificativa ou no Módulo tarefa (lote) sem critérios definidos, de forma diversa ao previsto no fluxo do Acerto Pós-Perícia, o que corresponde a 22,17% da amostra analisada, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 3 – Percentual de tarefas criadas por canal de atendimento



Fonte: Elaborado pela equipe, com base nos testes de auditoria.

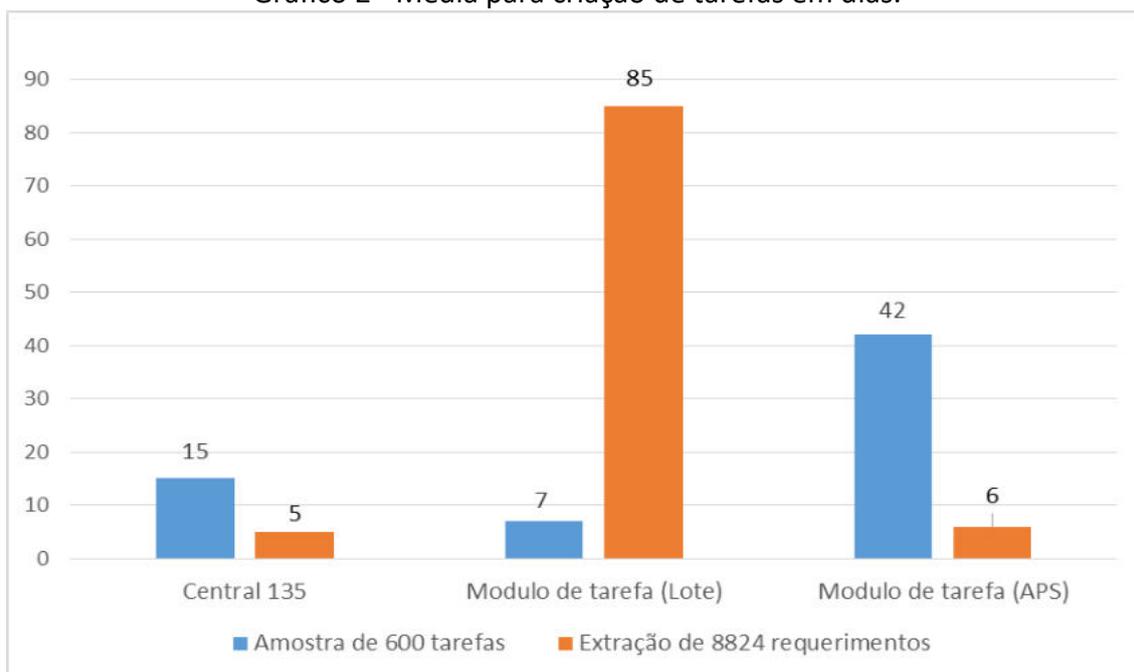
Ainda que a criação de tarefas por meios diversos do previsto no fluxo possa ser benéfica ao segurado, visto que possibilita o tratamento da pendência administrativa e a conclusão do requerimento do benefício, é preciso que a justificativa seja explícita e os

critérios para a criação em lote sejam definidos, para que exista tratamento isonômico entre os usuários.

Dessa forma, visando identificar o resultado da atuação da gestão no sentido de assegurar que a tarefa de Acerto Pós-Perícia seja criada para tratamento das pendências, optou-se por aplicar novos testes utilizando uma extração contendo 8.824 requerimentos de Auxílio por Incapacidade Temporária com pendências administrativas, que tiveram exames médicos iniciais realizados no período de 13/07/2023 a 19/07/2023.

Apesar de terem sido observadas tarefas criadas por outros meios, no Módulo tarefa (lote), houve um aumento no tempo médio para a criação da tarefa de Acerto Pós-Perícia de 07 para 85 dias, conforme demonstrado no gráfico abaixo. Ademais, foram identificados 20 requerimentos de benefício pendentes de tratamento que não tiveram abertura de tarefa de Acerto Pós-Perícia por nenhum canal.

Gráfico 2 - Média para criação de tarefas em dias.



Fonte: Elaborado pela equipe, com base nos testes de auditoria.

No que se refere ao Módulo Tarefa (APS), a situação encontrada é decorrente de falha humana. Já no que se refere ao Módulo Tarefa (lote), identificou-se a ausência de critérios definidos para a criação da tarefa nessa modalidade. Com isso, percebe-se ausência de transparência, seja pela falta de registro da motivação para o cadastramento no módulo de tarefas, ou pelo fato de que as regras implementadas não são claramente comunicadas ao usuário do serviço.

6. Tarefas de Acerto Pós-Perícia em duplicidade no sistema Gerenciador de Tarefas.

Nos termos do art. 4º, da Portaria Conjunta n.º 15/2020, o requerimento de Acerto Pós-Perícia do benefício Auxílio por Incapacidade Temporária será criado pela Central 135, após o contato do usuário para obter resultado da perícia médica realizada.

Antes de criar a tarefa de Acerto Pós-Perícia, de acordo com o *script* de atendimento da Central 135, o atendente deverá confirmar se o requerente já possui outro requerimento em andamento com status diferente de concluído. Esse procedimento tem por objetivo evitar a duplicidade de tarefas com a mesma finalidade, caso o resultado do benefício continue indisponível.

No entanto, da análise realizada evidenciou-se a criação concomitante de duas ou mais tarefas de Acerto Pós-Perícia para o mesmo benefício. A partir de uma amostra probabilística de 600 tarefas concluídas no GET, identificou-se 46 criadas em duplicidade, o que corresponde a 7,67% dos casos analisados, sendo que em 43 a segunda tarefa foi aberta pelo INSS de ofício (em lote).

Nos testes de auditoria realizados, observou-se que a falha humana resulta em morosidade na redução de estoque de tarefas e em ausência de confiabilidade dos dados gerenciais, por não apresentarem informações precisas sobre a quantidade real de requerimentos pendentes de tratamento.

7. Tarefas de Acerto Pós-Perícia concluídas sem identificação de número de benefício correspondente.

O Memorando-Circular nº 14, de 17 de setembro de 2018, que trata da nova versão dos sistemas de atendimento, no item 5, letra "b", determina que o servidor administrativo, ao concluir um requerimento no Gerenciador de Tarefas, tem a obrigatoriedade de informar o número do benefício, o que torna possível a identificação e o gerenciamento do processo administrativo.

Todavia, foi constatada nas análises realizadas, em uma amostra probabilística de 600 tarefas de Acerto Pós-Perícia concluídas no GET, a omissão da informação do número do benefício Auxílio por Incapacidade Temporária em 467 casos, o que representa 77,83% da amostra.

A situação identificada pode ser atribuída à falha humana. Essa circunstância pode dificultar a gestão das tarefas de Acerto Pós-Perícia, devido à ausência de dados que permitam um controle mais eficaz dos benefícios de Auxílio por Incapacidade Temporária que foram concluídos.

RECOMENDAÇÕES

Objetivando o tratamento dos achados relatados, recomendou-se à DIRBEN adoção das medidas elencadas a seguir:

Recomendação nº 1: Reavaliar o fluxo de abertura para Acerto Pós-Perícia considerando a implementação de rotina para criação de tarefas automáticas, independentemente da provocação do segurado.

Achados nº 1 e nº 5

A adoção desta recomendação implicará em maior celeridade no reconhecimento de direito, reduzindo, assim, a possibilidade de descumprimento do prazo de 45 dias para conclusão do benefício Auxílio por Incapacidade Temporária.

Recomendação nº 2: Adotar providências a fim de promover melhoria no acompanhamento e organização da fila da tarefa de Acerto Pós-Perícia que assegure a conclusão tempestiva do requerimento, conforme disposto nas Portarias nº 15/2020 e nº 1.070/2022 ou outro normativo que os substitua.

Achado nº 2

A adoção desta recomendação assegurará ao requerente o reconhecimento de direito tempestivo ao benefício de Auxílio por Incapacidade Temporária, bem como objetiva evitar prejuízos financeiro ao INSS.

Recomendação nº 3: Estabelecer procedimentos no fluxo de Acerto Pós-Perícia que garantam ao segurado solicitar o Pedido de Prorrogação do benefício nos casos em que a data da conclusão da tarefa de Acerto Pós-Perícia seja posterior à DCB, observados os demais requisitos necessários.

Achado nº 3

A implementação desta recomendação permitirá ao segurado exercer o direito de solicitar a prorrogação do benefício quando ainda não tiver recuperado a capacidade laborativa após a Data Limite estabelecida pela perícia médica.

Recomendação nº 4: Implementar mecanismos de controle que assegurem a inserção de justificativa para as hipóteses de atribuição manual de responsável pelo requerimento das tarefas de Acerto Pós-perícia.

Achado nº 4

A adoção desta recomendação visa ao respeito à ordem da fila dos requerimentos das Tarefas de Acerto Pós-Perícia. Pretende, ainda, assegurar a transparência do processo e o tratamento isonômico entre os usuários do serviço.

Recomendação nº 5: Implementar mecanismos de controle que assegurem a inserção de justificativa para as hipóteses de criação das tarefas de Acerto Pós-Perícia por meio de canais distintos da Central 135.

Achado nº 5

Recomendação nº 6: Avaliar a pertinência da criação de tarefa em lote mediante normatização dos critérios de abertura com garantia da motivação dos atos de gestão.

Achado nº 5

A adoção das recomendações 5 e 6 permitirá a padronização do fluxo de Acerto Pós-Perícia, assim como a transparência do processo e o tratamento isonômico entre os usuários do serviço.

Recomendação nº 7: Implementar mecanismos de controle que impeçam a criação concomitante de duas ou mais tarefas de Acerto Pós-Perícia para o mesmo benefício de Auxílio Por Incapacidade Temporária.

Achado nº 6

A adoção desta recomendação assegurará maior confiabilidade dos dados gerenciais, a partir de informações fidedignas a respeito do processo das tarefas de Acerto Pós-Perícia. Além disso, tem como objetivo evitar a análise desnecessária de tarefas em duplicidade para tratamento da mesma pendência.

Recomendação nº 8: Implementar mecanismos de controle que evitem a conclusão da tarefa de Acerto Pós-Perícia sem os dados de identificação do benefício Auxílio por Incapacidade Temporária correspondente.

Achado nº 7

A adoção desta recomendação permitirá a melhoria do gerenciamento e a transparência das ações relacionadas ao serviço de Acerto Pós-Perícia.

CONCLUSÃO

A presente ação buscou avaliar o fluxo de Acerto Pós-Perícia, a partir da análise de tarefas concluídas no período de agosto de 2022 a março de 2023.

Após a aplicação dos testes de auditoria, foi constatada a ineficácia do fluxo do Acerto Pós-Perícia operacionalizado no processo de reconhecimento de direito do benefício. Identificou-se, assim: Tempo médio de espera para a criação da tarefa Acerto Pós-Perícia com potencial impacto negativo no prazo de conclusão do benefício Auxílio por Incapacidade temporária; Tarefas concluídas após a data de cessação do benefício sem oportunizar o pedido de prorrogação ao segurado; Tarefas em duplicidade no sistema GET; e cadastramento dos requerimentos das tarefas de Acerto Pós-Perícia pelo Módulo de Tarefa (APS), sem justificativa, e em Módulo Tarefa (lote), sem critérios definidos.

Ainda com base nos exames realizados, foram identificadas tarefas distribuídas de forma manual ao servidor sem um despacho que justificasse tal exceção, com repercussão eventual na transparência e isonomia em decorrência dessa distribuição, como também no gerenciamento das tarefas na fila.

Foi identificado, também, morosidade na criação de tarefas de Acerto Pós-Perícia, independentemente de serem criadas por iniciativa do segurado ou de ofício (lote). Ademais, foram constatados casos de ausência de abertura de tarefa nos requerimentos de benefício não concluídos por pendência administrativa.

Referente aos controles instituídos, verificou-se a conclusão intempestiva das tarefas de Acerto Pós-Perícia em decorrência da fragilidade no acompanhamento e organização da fila da tarefa. Além disso, observou-se a existência de tarefas concluídas sem identificação do número de benefício correspondente, o que pode impactar no gerenciamento dos requerimentos.

Para corrigir as irregularidades evidenciadas, foram emitidas recomendações visando a melhorar o processo de trabalho analisado e aprimorar o serviço prestado. Isso inclui a implementação de controles internos que garantam a conclusão tempestiva da tarefa de Acerto Pós-Perícia, evitando atrasos na disponibilização dos resultados. Além disso, as recomendações visam padronizar o fluxo de Acerto Pós-Perícia e garantir o direito ao pedido de prorrogação e tratamento igualitário entre os solicitantes do serviço. As recomendações também têm como objetivo garantir a confiabilidade dos dados gerenciais das tarefas e melhorar a gestão e transparência nas ações relacionadas ao serviço.

Diante dos resultados obtidos, conclui-se que a presente auditoria registrou achados relevantes para que o processo e os controles do fluxo da tarefa Acerto Pós-Perícia sejam aprimorados, sobretudo considerando a possibilidade de sua alteração. É importante mencionar, que as fragilidades identificadas no serviço podem comprometer a conclusão tempestiva dos requerimentos do benefício Auxílio por Incapacidade Temporária, assim como os objetivos estratégicos do INSS, com impacto

direto na fila de reconhecimento de direito. Para saneamento dessas fragilidades é necessário que a gestão atue de forma efetiva no sentido de mitigar os riscos e as deficiências de controle, de forma a garantir a transparência dos atos e o tratamento isonômico entre os segurados. Além disso, é fundamental que seja adotada a priorização criteriosa dessas tarefas, a fim de promover celeridade ao processo, com vista a redução de prejuízo financeiro para o Instituto.

ANEXOS

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

Após a Reunião de Busca Conjunta de Soluções, realizada em 01.12.2023, por meio dos Despachos SEI nº 14247828 e 14284993, a DIRBEN apresentou manifestação, sem contestação aos achados e recomendações apresentados.

Recomendação nº 02:

“[...]”

4. Quanto a Recomendação nº 2 em tempo e ciente do teor do Relatório de Avaliação Preliminar, reportamos aos constantes alinhamentos junto às Superintendências Regionais, através de reuniões oficiais de Gestão de Filas ocorrida todas as semanas, agendadas através do gabinete da presidência do INSS.

5. Nestas pautas, dada a relevância do tema, destaca-se a concentração dos esforços de toda a autarquia, remetendo falas inclusive do presidente do instituto e do diretor de benefícios, os quais tem atuado ativamente no sentido de convergir esforços de toda a casa e demais diretorias, em prol da redução das filas de forma geral. No assunto em tela, os esforços têm sido impulsionados principalmente nos últimos meses dados os impactos do Atestmed, perfazendo na autorização e desenvolvimentos sistêmicos de forma que os requerimentos de Acerto de Pós Perícia também viessem a compor as filas de análise do PEFPS - Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social, iniciado em 21/07/2023, aprovado pela MP nº 1.181 de 18 de julho de 2023, convertida recentemente na Lei 14.724 de 14 de novembro de 2023.

[...]

16. Concluindo, a fim de realizarmos os devidos encaminhamentos às recomendações proferidas pela Auditoria Regional em Salvador – Auditoria-Geral (AUDGER), pautando as considerações exaradas, inclusive com os pontos críticos sinalizados neste Relatório Preliminar, observando os despachos das áreas técnicas ao longo de todo o processo e aderentes às demais recomendações, esta Coordenação encaminha em parceria e conjuntamente às Superintendências Regionais, para a adoção de estratégias que persigam os resultados determinados visando à redução e eliminação dos estoques represados, atentando-se para a absorção da demanda mensal e sobretudo, quanto à tempestividade dos prazos de análise dos novos requerimentos, ficando a seu cargo, a opção de complementação aos encaminhamentos aqui exarados, resguardada a socialização de outras ações de boas práticas de gestão, no âmbito de suas áreas de apoio técnico especializado.”

17. Com isso, propomos perante a Auditoria Regional em Salvador - Auditoria-Geral (AUDGER) a fixação do prazo de 31/08/2024 para a implementação e otimizações de todas as determinações que levem ao atendimento das recomendações aludidas, bem como, às Superintendências Regionais listamos as ações abaixo como marcos iniciais a fim de nortear as estratégias a serem adotadas:

- a) Listar os requerimentos por Superintendência Regional pendentes acima de 15 dias da data da entrada do requerimento (base 07/12/2023), em todas as filas de análise, afixando neste processo SEI, visando estabelecer ponto zero para ações de gestão direcionadas de enfrentamento global à intempestividade dos requerimentos;
- b) Implementar ou reforçar a realocação da força de trabalho exclusiva para análise dos requerimentos de pós perícia;
- c) Promover exclusividade e ações de controles das filas de análise para que ocorra a absorção da demanda dentro do prazo de até 15 dias da data dos requerimentos;
- d) Estabelecer ações emergenciais, paralelas e centralizadas visando direcionamento e priorização dos requerimentos que ultrapassem os 15 dias da data do requerimento, contudo sem prejuízo do fluxo das filas de análise dentro do prazo;
- e) Apresentar relatórios de acompanhamento mensal da produtividade das filas de análise, observando a Data da Entrada dos Requerimentos e os objetivos de atingimento da tempestividade das análises;

[...]”

Análise da Equipe de Auditoria:

A Coordenação de Administração de Resultados (CADR), manifestou-se quanto ao achado 2, informando os esforços que vêm sendo empreendidos pelo presidente e por todas as diretorias para a redução das filas de análise. Especificamente em relação à situação encontrada, destacou a importância do tema, citando, inclusive, a inserção da tarefa Acerto Pós-Perícia nas filas de análise do PEFPS - Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social, iniciado em 21/07/2023. Informou, ainda, que adotará providências, juntamente com as Superintendências, no sentido de cumprir a recomendação emitida quanto a tempestividade das análises.

No que tange à implementação das recomendações, atendendo ao que foi solicitado pela área auditada, concede-se o prazo até 31/08/2024, devendo a unidade informar a evolução das providências adotadas, à medida que forem implementadas.

O monitoramento da recomendação será feito por meio do sistema e-Aud.

Recomendações nº 01, 03, 04, 05, 06, 07 e 08:

No despacho SEI n.º 14247828, a Coordenação de Administração de Resultados (CADR), no item 9, informa que:

“[...]”

9. No entanto, observando apenas o front dos requerimentos de Acerto de Pós Perícia, é evidente que a modalidade AtestMed ter ajudado a reduzir o tempo de espera das agendas de perícias médicas. Neste ponto, as áreas técnicas conforme Recomendações 01, 03, 04, 05, 06, 06 e 08 apresentarão as questões sistêmicas e de fluxo que estão sendo superadas, no sentido de trazer o mais rápido possível, o requerimento de Acerto de Pós Perícia para dentro das filas de análise na contemporaneidade necessária. Hoje este fluxo ainda demanda extrações manuais e ações de geração de requerimentos em lote, cujas datas de entrada do requerimento do benefício são criadas preteritamente, principalmente em virtude das pendências envolvendo a problemática de integração entre PMF (sistema utilizado pelos peritos, sob gestão do Departamento de Perícia Médica - DPMF) e o SABI, ainda vigente e com pontos críticos de resolução sistêmica a cargo da Dataprev.

[...]”

Análise da Equipe de Auditoria:

Quanto às recomendações 01, 03, 04, 05, 06, 07 e 08, em que pese a área auditada ter informado que as áreas técnicas apresentarão as questões sistêmicas e de fluxo, não foram apresentadas informações detalhadas acerca dos achados relacionados às recomendações, ou mesmo as ações que serão adotadas no sentido de sanar as desconformidades apontadas.

No que tange à implementação das recomendações, atendendo ao que foi solicitado pela área auditada no mesmo despacho, concede-se o prazo até 31/08/2024, devendo a unidade informar a evolução das providências adotadas, à medida que forem implementadas.

O monitoramento da recomendação será feito por meio do sistema e-Aud.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

AUDITORIA-GERAL

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

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL