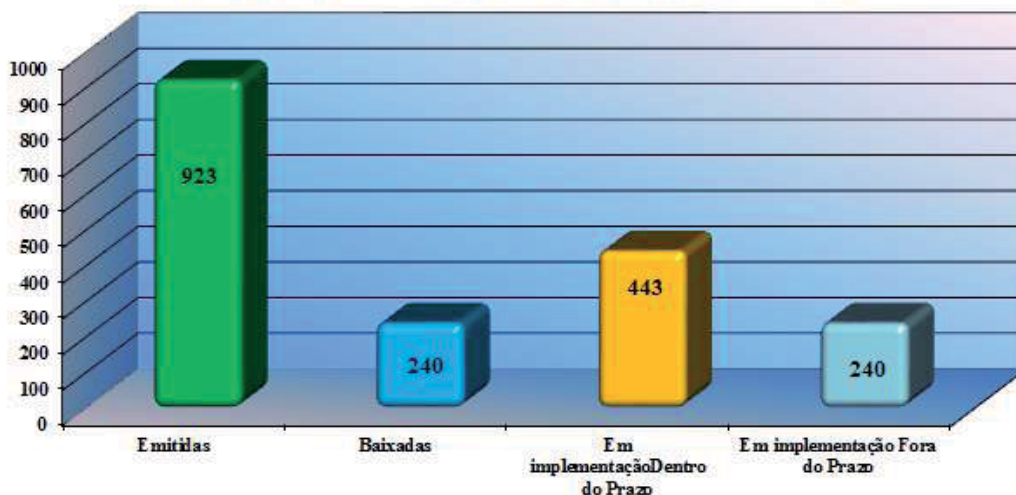


RECOMENDAÇÕES DE AUDITORIA



De forma detalhada, as recomendações da Auditoria Interna apresentam-se no Anexo III.

As recomendações formuladas pela Auditoria recebem acompanhamento sistemático. Em 2011, todo o acompanhamento das recomendações foi efetuado por meio do Sistema de Avaliação e Acompanhamento das Atividades de Auditoria Interna (SA4). Tal Sistema, dentre outras funcionalidades, permite a interatividade com o gestor, possibilitando as respostas de recomendações e anexação dos documentos digitalizados necessários para a instrução do processo. Em tempo real, os técnicos da auditoria acompanham as respostas dos auditados às recomendações.

As recomendações exaradas em relatório de auditoria via SA4 são catalogadas e verificadas em seus status, de forma periódica. O **Anexo III-A** ilustra um exemplo do referido controle de acompanhamento das Auditorias Convencionais, Risco Local e Extraordinárias, excetuando-se as Auditorias Contínuas e a Auditoria Operacional na avaliação de adequabilidade do Controle Interno dos Serviços/Seções de Saúde do Trabalhador (SST), cujos registros e acompanhamento estão acondicionados em módulos específicos.

Ao longo do exercício de 2011, foram expedidas pela equipe técnica da auditoria, recomendações pautadas nas fragilidades identificadas, classificadas de acordo com as seguintes categorias: Gestão de Pessoas, Conformidades, Infraestrutura, Tecnologia e Gestão Operacional.

Da análise efetuada, foi possível constatar que aproximadamente 50% das fragilidades referem-se a problemas relacionados à Gestão Operacional, sendo os procedimentos de acompanhamento e controle inadequados, a principal disfunção identificada, correspondente a 27,6%.

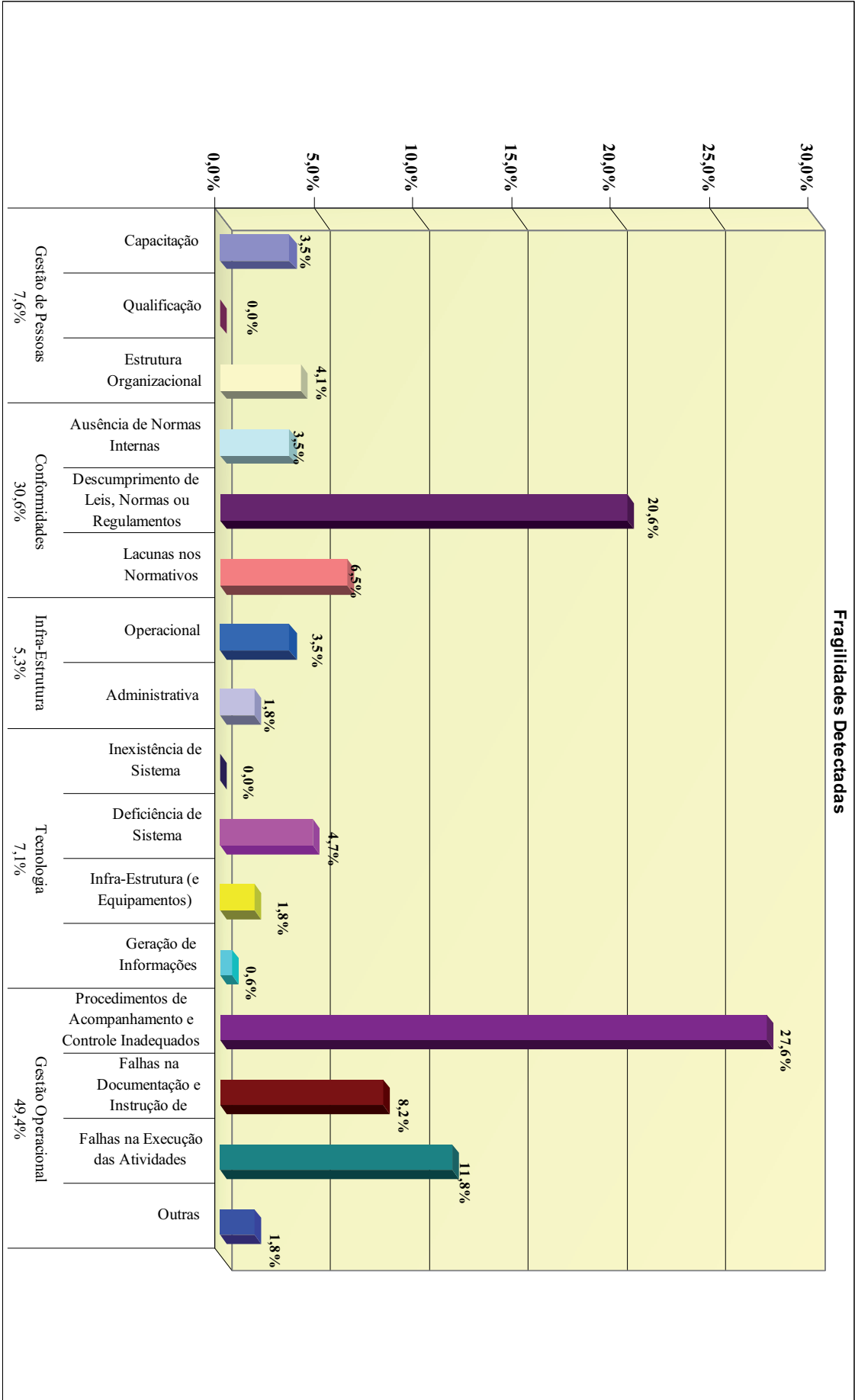
No que respeita à conformidade, podemos dizer que o descumprimento de leis, normas e regulamentos, também foi um fato marcante, detectado pela equipe de auditores, respondendo

por 20,6% das fragilidades desta categoria, que por sua vez, obteve 30,6% dos problemas identificados.

Ainda com relevância, destacam-se: a deficiência de sistemas com percentual próximo a 5%; a necessidade de medidas para capacitação dos servidores envolvidos, identificada em 3,5% das constatações, bem como no que diz respeito à infraestrutura operacional, que obteve quantitativo significativo de 3,5%.

Conclui-se que as fragilidades identificadas pela Auditoria Interna, no exercício de 2011, ratificam a eficácia e efetividade da seleção das ações planejadas, propiciando uma visão global das reais necessidades da gestão proativamente e em parceria com a Instituição.

Apresenta-se, a seguir, o gráfico com a análise detalhada das fragilidades apontadas pela Auditoria ao longo do exercício:



3.4 Ações Relativas a Demandas da Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social é a instância administrativa responsável por acolher reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos referentes aos serviços e atendimento prestados pelo Ministério da Previdência Social e suas autarquias, sendo o seu objetivo construído para estreitar a integração entre a sociedade e o governo, permitindo melhorar a qualidade dos serviços previdenciários no País. Além de evidenciar transparência nas relações com os segurados e beneficiários, a Ouvidoria-Geral contribui para o efetivo controle social das atividades desenvolvidas pelo Ministério da Previdência Social.

Em síntese, o demonstrativo, a seguir apresentado, contém o quantitativo de reclamações, sugestões, denúncias e elogios oriundos da sociedade, referentes aos serviços previdenciários.

OCORRÊNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA					
Tipo de Ocorrência	Registradas	Pendentes na Ouvidoria	Pendentes nas áreas solucionadoras	Respondidas/ Encerradas	Índice de Resposta/ Encerramento
Benefício	68.554	565	6.469	61.520	89,74
Atendimento bancário	33.125	669	1.261	31.195	94,17
Atendimento previdenciário	32.970	766	3.383	28.821	87,42
Denúncia	25.451	365	5.787	19.299	75,83
Solicitação Diversa	13.500	16	415	13.069	96,81
Elogio	5.210	0	0	5.210	100
Arrecadação / Fiscalização	4.965	3	149	4.813	96,94
Sugestão	1.189	0	0	1.189	100
Total Geral / 2011	184.964	2.384	17.465	165.115	89,27%
Total Geral / 2010	168.184	3.845	24.632	139.707	83,07%
Percentual	10%	-38%	-29%	18%	7%
Status	Aumento	Redução	Redução	Aumento	Aumento

Fonte: Sistema SOU-Web (Registros cadastrados entre 01/01/2011 e 31/12/2011 - Brasil)

Efetuando-se o comparativo em relação às informações finalizadas nos exercícios de 2010/2011, é possível observar a melhoria do índice de resposta e encerramento das ocorrências recebidas pela Ouvidoria-Geral.

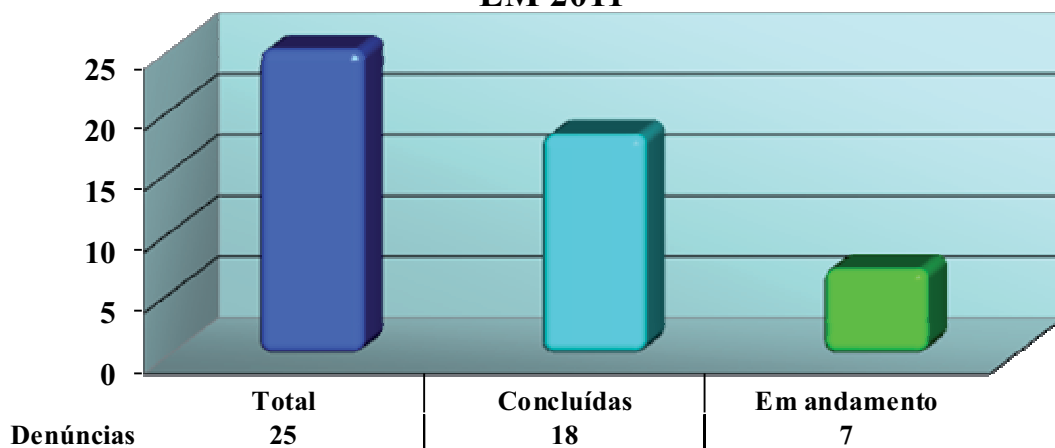
No exercício de 2011, a Ouvidoria registrou o quantitativo de 25.451 denúncias, dentre as quais foram encaminhadas a Auditoria Interna 24, cujo teor e respectivas providências encontram-se relatadas no Anexo IV (Denúncias recebidas pela Ouvidoria do Órgão).

3.5 Demais Denúncias Recebidas

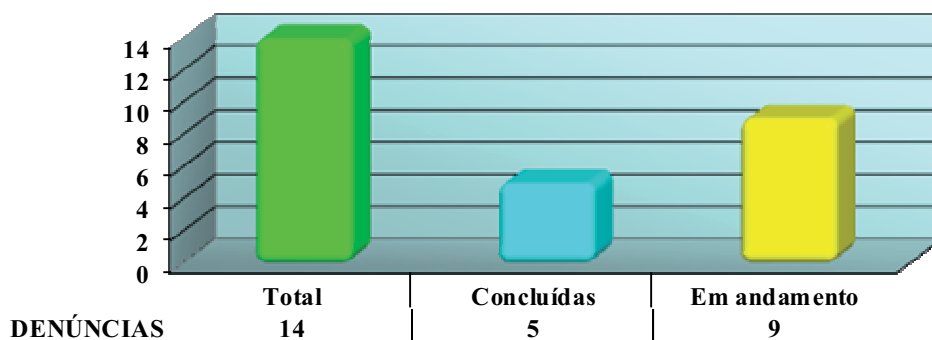
As denúncias recebidas, não registradas no Sistema de Ouvidoria (SOUWeb), referem-se à demandas encaminhadas pela Controladoria-Geral da União (CGU) à Auditoria.

O gráfico a seguir demonstra o quantitativo de denúncias, por situação em que se encontram (Concluídas e Em andamento), com detalhamento apresentado no Anexo V (Denúncias encaminhadas pela CGU à Auditoria).

DENÚNCIAS - OFÍCIOS ENCAMINHADOS PELA CGU EM 2011



DENÚNCIAS - OFÍCIOS ENCAMINHADOS PELA CGU ANTERIOR A 2011 CONCLUÍDAS/ANDAMENTO EM 2011



4 RELATO GERENCIAL SOBRE A GESTÃO DE ÁREAS ESSENCIAIS DA UNIDADE, COM BASE NOS TRABALHOS REALIZADOS

A manifestação acerca dos controles instituídos para gerenciamento permite demonstrar o empenho para alcance da excelência da Gestão do INSS, em razão da sua Missão Institucional e Visão de Futuro, por meio do Planejamento e Gestão Estratégica, incluindo os indicadores de desempenho e as ações estabelecidas pela Lei Orçamentária Anual.

Destacamos que a Missão Institucional consiste em “Garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com objetivo de promover o bem-estar social” e a sua Visão de Futuro consiste em “Ser reconhecida como patrimônio do trabalhador e sua família, pela sustentabilidade de regimes previdenciários e pela excelência na gestão, cobertura e atendimento”.

4.1 Cumprimento das Metas Previstas no Plano Plurianual e na Lei de Diretrizes Orçamentárias - SIGPLAN

O Sistema de Informações Gerenciais e de Planejamento (SIGPlan), utilizado pela Autarquia como instrumento de registro, acompanhamento e controle da execução física e financeira dos 06 (seis) Programas e 40 (quarenta) Ações Governamentais, estabelecidos no Plano Plurianual (PPA).

Segundo o direcionamento dado pelo PAINT, foi desenvolvida uma Ação de Auditoria com intuito de avaliar os registros orçamentários, financeiros e contábeis, verificando os demonstrativos e o desempenho da gestão. Os trabalhos foram centrados, basicamente, na avaliação das ações governamentais, conforme demonstra a tabela a seguir.

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33201 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL					
Ação		EXECUÇÃO (%)		Área	Status em relação à previsão inicial
		Meta Física	Meta Financeira		
PROGRAMA: 0083 - PREVIDENCIA SOCIAL BÁSICA					
2272	Gestão e Administração do Programa	N/C	65,16	DIRBEN	Insatisfatório
2292	Serviço de Processamento de Dados de Benefícios Previdenciários	95,15	90,99	CGTI	Satisfatório
2294	Defesa Judicial da Previdência Social Básica	126,47	97,53	PFE	Meta Física Subestimada
2564	Gestão de Cadastros para a Previdência Social	100,55	80,34	DIRBEN	Satisfatório
2571	Orientação do Reconhecimento do Direito aos Segurados Referentes aos Benefícios Previdenciários	123,26	77,79	DIRSAT	Meta Física Subestimada
2578	Serviço de Perícia Médica	72,19	87,48	DIRSAT	Satisfatório
2585	Serviço de Reabilitação Profissional	50,06	51,11	DIRSAT	Insatisfatório
2591	Serviço de Reconhecimento de Direitos de Benefícios Previdenciários	100,02	95,49	DIRBEN	Satisfatório
2593	Funcionamento das Unidades Descentralizadas da Previdência Social	97,00	92,67	DIROFL	Satisfatório
2A57	Remuneração dos Serviços Postais	22,16	52,14	DIRBEN	Insatisfatório
8426	Regularização e Desmobilização de Imóveis do INSS	11,60	70,67	DIROFL	Meta Física Superestimada
2910	Remuneração dos Agentes Pagadores de Benefícios Previdenciários	423,55	11,00	DIRBEN	Meta Física Subestimada e Financeira Superestimada

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33201 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL					
Ação		EXECUÇÃO (%)		Área	Status em relação à previsão inicial
		Meta Física	Meta Financeira		
PROGRAMA: 0085 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PREVIDENCIÁRIOS					
10FH	Gestão de Documentos Arquivísticos em Meios Analógico e Digital – Nacional	35,14	83,84	DIROFL	Meta Física Superestimada
116V	Instalação de Unidades de Funcionamento do INSS	98,67	8,38	DIROFL	Meta Financeira Superestimada
2272	Gestão e Administração do Programa	N/C	99,69	DIRAT	Satisfatório
2562	Auditoria Preventiva e Corretiva em Rotinas, Procedimentos e Processos	94,27	71,12	AUDITORIA	Satisfatório
2563	Gestão da Melhoria Continua	100,00	74,22	DIRAT	Satisfatório
3896	Modernização Tecnológica para a Qualidade do Atendimento	100,28	15,97	CGTI	Meta Financeira Superestimada
4405	Previdência Eletrônica	104,06	83,42	DIRAT	Satisfatório
8869	Reformas e Adaptações das Unidades do INSS	118,52	25,15	DIROFL	Meta Física Subestimada e Financeira Superestimada

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33201 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL					
Ação		EXECUÇÃO (%)		Área	Status em relação à previsão inicial
		Meta Física	Meta Financeira		
PROGRAMA: 0087 - GESTÃO DA POLÍTICA DE PREVIDÊNCIA SOCIAL					
2272	Gestão e Administração do Programa	N/C	47,04	ASS/PRES	Insatisfatório
4572	Capacitação de Servidores Públicos Federais em processo de qualificação e requalificação	37,27	74,75	DGP	Meta Física Superestimada

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33201 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL					
Ação		EXECUÇÃO (%)		Área	Status em relação à previsão inicial
		Meta Física	Meta Financeira		
PROGRAMA: 0088 - INDENIZAÇÕES E PENSÕES ESPECIAIS DE RESPONSABILIDADE DA UNIÃO					
009K	Complementação Aposentadoria e Pensões da RFFSA	N/C	93,18	DIRBEN	Satisfatório
0536	Encargos Previdenciários da União – Pessoal	N/C	97,23	DIRBEN	Satisfatório
2582	Serviço de Processamento de Dados – EPU	97,59	74,19	CGTI	Satisfatório

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33201 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL					
Ação		EXECUÇÃO (%)		Área	Status em relação à previsão inicial
		Meta Física	Meta Financeira		
PROGRAMA: 0750 – APOIO ADMINISTRATIVO					
2000	Administração da Unidade	N/C	99,17	DIROFL	Satisfatório
20WC	Assistência Médica aos Servidores e Empregados – Exames Periódicos	00,00	00.00	DGP	Insatisfatório
2004	Assistência Médica e Odontológica aos servidores, Empregados e seus Dependentes	00,00	94,15	DGP	Satisfatório
2010	Assistência Pré-Escolar aos Dependentes dos Servidores e Empregados	94,41	99,45	DGP	Satisfatório
2011	Auxílio-Transporte aos Servidores e Empregados	140,05	98,70	DGP	Meta Física Subestimada
2012	Auxílio-Alimentação aos Servidores e Empregados	95,67	99,66	DGP	Satisfatório
09HB	Contribuição da União, de suas Autarquias e Fundações para o Custeio do Regime de Previdência dos Servidores Públicos Federais	N/C	98,75	DGP	Satisfatório

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33201 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL					
Ação		EXECUÇÃO (%)		Área	Status em relação à previsão inicial
		Meta Física	Meta Financeira		
PROGRAMA: 1079 - APOIO ADMINISTRATIVO					
2272	Gestão e Administração do Programa	N/C	79,23	DIRAT	Satisfatório
2282	Formação de Disseminadores Externos das Informações Previdenciárias	95,29	48,80	DIRAT	Meta Financeira Superestimada
2284	Promoção de Ações de Conscientização e Informação Previdenciária	85,55	57,65	DIRAT	Meta Financeira Superestimada

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 33904 – FUNDO DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL					
Ação		EXECUÇÃO (%)		Área	Status em relação à previsão inicial
		Meta Física	Meta Financeira		
PROGRAMA: 0083 - PREVIDENCIA SOCIAL BÁSICA					
001O	Pagamento de Aposentadorias – Área Rural	100,86	97,99	DIRBEN	Satisfatório
001P	Pagamento de Auxílio-Doença Previdenciário, Auxílio-Doença Acidentário e Auxílio-Reclusão - Área Rural	88,80	100,00	DIRBEN	Satisfatório
001Q	Pagamento de Pensões – Área Rural	94,49	100,00	DIRBEN	Satisfatório
001R	Pagamento de Salário-Maternidade – Área Rural	58,85	86,09	DIRBEN	Meta Física Superestimada
009W	Compensação Previdenciária	115,77	98,61	DIRBEN	Meta Física Subestimada
0117	Pagamento de Salário-Família	34,97	87,55	DIRBEN	Meta Física Superestimada
0132	Pagamento de Aposentadorias – Área Urbana	99,45	99,98	DIRBEN	Satisfatório
0133	Pagamento de Aposentadorias Especiais	100,16	100,00	DIRBEN	Satisfatório
0134	Pagamento de Pensões - Área Urbana	94,81	100,00	DIRBEN	Satisfatório
0136	Pagamento de Auxílio Doença Previdenciário, Auxílio Doença Acidentário e Auxílio Reclusão - Área Urbana	79,89	99,99	DIRBEN	Satisfatório
0137	Pagamento de Abono de Permanência em Serviço	82,67	90,29	DIRBEN	Satisfatório
0141	Pagamento de Salário-Maternidade – Área Urbana	95,66	88,96	DIRBEN	Satisfatório

Da análise de auditoria quanto aos controles, fluxos e resultados apresentados no SIGPlan, estabeleceram-se status para enquadramento da execução física e financeira, verificando-se como:

- satisfatório: o equilíbrio entre a execução física e financeira planejada e executada;
- insatisfatório: não atingimento da previsão inicial, demonstrando planejamento inadequado em que pese às restrições apresentadas no decorrer do gerenciamento da ação que impactaram nos resultados;
- meta física subestimada: a execução física atingiu percentual superior a 110% (cento e dez por cento) sobre a previsão inicial/corrigida, demonstrando a necessidade de promoção de ações para alinhamento, considerando o produto da ação, os fatores externos que interferem no planejamento, na consecução dos objetivos e nos quantitativos factíveis de execução;
- meta física superestimada: a execução física atingiu percentual inferior a 70% (setenta por cento) sobre a previsão inicial/corrigida, demonstrando a necessidade de promoção de ações para alinhamento, considerando o produto da ação, os fatores externos que interferem no planejamento, na consecução dos objetivos e nos quantitativos factíveis de execução;

- e) meta financeira superestimada: a execução financeira atingiu percentual inferior a 70% (setenta por cento) sobre a previsão inicial/corrigida, demonstrando a necessidade de promoção de ações para alinhamento, considerando o produto da ação, os fatores externos que interferem no planejamento, na consecução dos objetivos e nos valores factíveis de execução;
- f) meta física subestimada e financeira superestimada: as metas demonstram que inexistente equilíbrio na condução da ação, em relação ao planejamento, considerando o elevado índice de execução física, superior a 110% (cento e dez por cento) e a utilização da meta financeira em percentual reduzido, inferior a 50%.

O Demonstrativo a seguir, detalha as ocorrências, as ações e os percentuais de incidência para melhor explicitação dos exames processados:

STATUS	PROGRAMAS	AÇÕES	TOTAL	%
Satisfatório	0083	2292, 2294, 2578, 2591, 2593, 001O, 001P, 001Q, 0132, 0133, 0134, 0136, 0137 e 0141	27	57,45%
	0085	2272, 2562, 2563 e 4405		
	0088	009K; 0536 e 2582		
	1079	2272		
	0750	2000; 2004; 2010; 2012 e 09HB		
Insatisfatório	0083	2272, 2585 e 2A57	5	10,64%
	0087	2272		
	0750	20CW		
Meta Financeira Superestimada	0085	116V e 3896	4	8,51%
	1079	2282 e 2284		
Meta Física Subestimada	0083	2564, 2571 e 009W	4	8,51%
	0750	2011		
Meta Física Subestimada e Financeira Superestimada	0083	2910	2	4,26%
	0085	8869		
Meta Física Superestimada	0083	8426, 001R e 0117	5	10,64%
	0085	10FH		
	0087	4572		
Total de Ações			47	100,00%

As justificativas apresentadas, que implicaram em resultados aquém das metas estabelecidas, estão associadas:

- a) às restrições orçamentárias impostas para o exercício de 2011, a exemplo da Ação 2272 – Gestão e Administração do Programa, referentes aos Programas Governamentais: Previdência Social Básica (0083) e Política da Previdência Social (0087);
- b) à necessidade de adequação do produto que muitas vezes não espelha a real necessidade, a exemplo, a Ação 8426 – Regularização e Desmobilização de

Imóveis do INSS, quantificado em imóveis alienados, impossibilitando a mensuração dos procedimentos que antecedem a alienação e que geram custos, ocasionando o desequilíbrio entre a execução física e financeira. Fato similar ocorre com as Ações 10FH – Gestão de Documentos Arquivísticos em meios Analógico e Digital – Nacional e 0117 – Pagamento de Salário Família;

- c) ao quantitativo de ações que necessitaram de tempo superior ao planejado para sua consecução, por força de situações atípicas, fatores externos, quantitativo insuficiente de profissionais para o exercício das atividades, sejam por admissão/exoneração, redução da jornada de trabalho por meio de decisão judicial ou crescimento da demanda, a exemplo da Ação 2585 – Serviço de Reabilitação Profissional;
- d) ao serviço contratado, empenhado e com liquidação parcial em face de alteração do cronograma físico-financeiro, em decorrência de alterações no decurso da execução dos serviços, das condições climáticas, dentre outros fatores que conduzem ao atraso ou paralisação das obras, a exemplo da ação 116V - Instalação de Unidades de Funcionamento do INSS e 8869 – Reformas e Adaptações das Unidades do INSS, que contribuem para inscrição de valores em Restos a Pagar;
- e) às ações para divulgação ou disseminação de conhecimentos, inicialmente planejadas com custo de deslocamento compatível com as despesas programadas, mas que no decorrer de sua execução, foram realizadas com o emprego de outros meios que induzem a duas situações:
 - i. a meta física se eleva pelo cômputo do produto, com e sem despesas referentes a diárias e apresenta-se com baixa execução financeira; ou
 - ii. efetua-se a totalização do quantitativo físico somente quando se configuram despesas com deslocamento, ocorrendo o processo inverso na execução física e financeira, a exemplo das Ações 4572 – Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação ou Requalificação e 2282 – Formação de Disseminadores Externos das Informações Previdenciárias.

4.2 Restos a pagar

No que se refere aos valores inscritos em Restos a Pagar/2010 (RAP), em 47 (quarenta e sete ações), foram verificadas as seguintes ocorrências:

- a) dezoito ações apresentam RAP liquidado em sua totalidade, demonstrando coerência com os valores inscritos;

Programas/Ações	
0083	2564, 009W; 001R; 0117, 001O, 001P, 001Q, 0132, 0133, 0137 e 0141.
0087	2272
0088	009K, 0536 e 2582
1079	2284
0750	2004 e 09HB

- b) dezessete ações apresentam RAP liquidado superior a 70% sobre o valor inscrito e saldo a liquidar;

Programas/Ações	
0083	2585, 2571, 2292, 2294, 2578, 2591, 2593, 0134 e 0136
0085	116V, 3896, 8869, 10FH, 2562, 2563
1079	2282, 2272

- c) dez ações apresentam RAP liquidado inferior a 70% sobre o valor inscrito;

Programas/Ações	
0083	2272, 2A57; 2910, 8426 e 8440
0085	2272 e 4405
0087	4572
0088	2572
0750	2000

- d) duas ações (Programa 0750/2011 e 2012) apresentam RAP cancelado no valor integral inscrito, demonstrando a necessidade de avaliação dos valores empenhados a liquidar, para fins de cancelamento, anterior ao processo automático de inscrição de Restos a Pagar;
- e) destacam-se os Programas/Ações que se apresentam com índices inexpressivos ou sem execução, demonstrando a necessidade de depuração dos valores e avaliação das pendências para fins de liquidação da obrigação ou cancelamento dos saldos de empenhos que não serão utilizados.

Programas/Ações		Execução (%)
0750	2000 - Administração da Unidade	41,61%
0083	2910 – Remuneração dos Agentes Pagadores de Benefícios Previdenciários	0,21%
	8440 – Recadastramento Previdenciário	22,98%
0088	2572 – Remuneração dos Agentes Pagadores de Benefícios de Legislação Especial	Sem execução

4.3 Avaliação dos Indicadores de Desempenho

O Plano de Ação de 2011, elaborado em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 116/INSS/PRES, de 28 de outubro de 2010, e aprovado pela Resolução nº 122/INSS/PRES, de 14 de dezembro de 2010, instituiu a execução de 09 (nove) Ações Estratégicas Descentralizadas, 04 (quatro) Ações com Execução Centralizada e 13 (treze) Projetos Estruturantes, distribuídos em 04 (quatro) Direcionadores Estratégicos e 12 (doze) Objetivos Organizacionais.

O referido Plano, estruturado de acordo com os objetivos organizacionais, foi construído de forma compartilhada, envolvendo a Presidência do INSS, suas Diretorias em conjunto com os gestores no âmbito da Direção Central, Superintendências Regionais, Gerências-Executivas e Agências da Previdência Social, estabelecendo prioridades e metas, com vistas ao alcance dos objetivos delineados.

A execução do Plano é monitorada por meio do Painel de Desempenho, que apresenta informações sobre os resultados apurados em cada uma das unidades descentralizadas, mensurados por meio de indicadores de desempenho, facilitando a identificação das ações que demandam maior atenção dos gestores e agilizando a tomada de decisão.

Instituído, também, o ciclo de avaliação dos resultados, com o objetivo de diagnosticar os fatores que contribuíram para o sucesso da Ação, bem como seus fatores restritivos e as providências adotadas para sua superação. Para facilitar a análise, foi desenvolvida uma escala de cores (verde, amarelo, vermelho e azul), representando o grau de satisfação quanto aos resultados obtidos, em relação às metas pactuadas.

Os resultados do Plano de Ação 2011 encontram-se dispostos no quadro a seguir. Observe-se que os indicadores Tempo Médio de Cumprimento de Decisão de Recurso Administrativo (TMCDR) e Tempo Médio de Revisão de Benefícios Previdenciários (TMRB) não foram avaliados no decorrer do exercício, em virtude de restrições no levantamento de dados para sua aferição, e que o Projeto 4.3.7 - Aperfeiçoar a gestão de segurados do RGPS foi excluído do Plano de Ação, por solicitação da Diretoria de Atendimento, o qual foi incorporado à Ação 4.3.6 - Implementar a Agência Eletrônica do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS.

INDICADORES DE DESEMPENHO						
Projeto/Ação	Indicador	Meta Prevista	Realizado	% de Execução	STATUS	Área
01 - Direcionador Estratégico: Modernização da Infraestrutura						
1.1 - Objetivo Estratégico: Prover Soluções em Ambiente Tecnológico Integrado Seguro e de Alto Desempenho. Ações:						
1.1.1 - Aperfeiçoar a Gestão dos Sistemas do Cadastro Nacional das Informações Sociais – CNIS	Produto Implementado	26	9	35%	Insatisfatório	DIRBEN
1.1.2 - Aperfeiçoar o Sistema Integrado de Benefícios - SIBE	Produto Implementado	7	0	0%	Insatisfatório	DIRBEN
1.1.3 - Aperfeiçoar a Gestão de Documentos no INSS	Produto Implementado	23	20	87%	Merece Atenção	DIROFL
1.1.4 - Aperfeiçoar a Gestão da Segurança do Ambiente Tecnológico das Unidades do INSS	Produto Implementado	29	9	31%	Insatisfatório	CGTI
1.2 - Objetivo Estratégico: Ampliar e Adequar a Rede de Atendimento. Ações:						
1.2.1 - Implementar o Projeto de expansão da Rede de Atendimento do INSS	Unidade Inaugurada	664	56	8%	Insatisfatório	DIRAT
1.2.2 - Adequar a estrutura física das Unidades do INSS	Unidade adequada	118	59	50%	Insatisfatório	DIROFL
1.3 - Objetivo Estratégico: Aperfeiçoar a Aplicação de Recursos. Ações:						
1.3.1 - Alienar imóveis não operacionais	Unidade Alienada	200	58	29%	Insatisfatório	DIROFL
02 - Direcionador Estratégico: Gestão Estratégica de Pessoas						
2.1 - Objetivo Estratégico: Desenvolver Cultura Voltada aos Valores, Resultados e Responsabilidade Socioambiental. Ações:						
2.1.1 - Implementar os Programas de Educação Continuada nas áreas do INSS	Quantidade de Servidores Sensibilizados	12.000	13.168	110%	Satisfatório	DGP
2.2 - Objetivo Estratégico : Desenvolver Competências Compatíveis com os Objetivos Institucionais. Ações:						
2.2.1 - Implementar os Programas de Educação Continuada nas áreas do INSS	Servidor Capacitado	20.000	13.883	69%	Merece Atenção	DIRGP

INDICADORES DE DESEMPENHO						
Projeto/Ação	Indicador	Meta Prevista	Realizado	% de Execução	STATUS	Área
2.2.2 - Desenvolver Ações para Subsidiar a Implantação da Gestão por Competência	% de Implementação	20%	20%	100%	Satisfatório	DIRGP
2.3 - Objetivo Estratégico: Promover a valorização e a Qualidade de Vida das Pessoas. Ações:						
2.3.1 - Implementar o Programa de Saúde e Qualidade de Vida do Trabalho	% de Implementação	20%	10,00%	50%	Insatisfatório	DIRGP
03 - Direcionador Estratégico: Foco na Gestão e no Controle Social						
3.1 - Objetivo Estratégico: Fortalecer os Controles Internos, A Gestão de Riscos e a Segurança Institucional. Ações:						
3.3.1 - Aperfeiçoar a Gestão de Risco no Reconhecimento do Direito	% de Implantação	30%	21,50%	72%	Merece Atenção	ASS/PRES
04 - Direcionador Estratégico: Excelência do Atendimento						
4.1 - Objetivo Estratégico: Conhecer o Perfil do Trabalhador e sua Família						
4.1.1 - Aperfeiçoar a Gestão dos Cadastros Sociais de Interesse e/ou Administrados pela Previdência Social	% de Implantação	23%	10%	43%	Insatisfatório	DIRBEN
4.3 - Objetivo Estratégico: Promover o Atendimento com Qualidade e o Reconhecimento do Direito. Ações:						
4.3.1 - Atender resolutivamente os requerimentos iniciais de benefícios previdenciários urbanos	Índice de Resolutividade (IRES)	54,87%	51,21%	93%	Satisfatório	DIRBEN
4.3.2 - Agilizar a análise de requerimentos iniciais de benefícios.	Tempo Médio de Concessão (TMC)	21 dias	27 dias	129%	Merece Atenção	DIRBEN
	Número de Processos em análise há mais de 75 dias	4.385	25.167	762%	Insatisfatório	DIRBEN
4.3.3 - Reduzir o tempo médio de espera do atendimento agendado	Tempo Médio de Espera do Atendimento Agendado (TMEA)	12 dias	21 dias	175%	Insatisfatório	DIRAT
4.3.4 - Reduzir o tempo médio de espera da Perícia Médica Agendada	Tempo Médio de Espera do Atend. Agendado da Perícia Médica (TMEA-PM)	14 dias	33 dias	236%	Insatisfatório	DIRSAT
4.3.5 - Reduzir o tempo médio de espera até a Avaliação Social Agendada	Tempo Médio de Espera do Atend. Agendado até a Avaliação Social (TMEA-AS)	10 dias	27 dias	270%	Insatisfatório	DIRSAT

INDICADORES DE DESEMPENHO						
Projeto/Ação	Indicador	Meta Prevista	Realizado	% de Execução	STATUS	Área
4.3.6 - Implementar a Agência Eletrônica do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS.	% de Implantação	100%	95%	165	Satisfatório	DIRAT
4.3.7 - Aperfeiçoar a gestão de segurados do RGPS.	% de Implantação	35%	-	-	Projeto Encerrado	DIRAT
4.4 - Objetivo Estratégico: Minimizar as ocorrências de Litígios e Aperfeiçoar as Decisões. Ações:						
4.4.1 Agilizar a tramitação de processos de recurso administrativo	Tempo Médio de Tramitação dos Processos Iniciais de Recurso Adm. (TMTR)	37 dias	165 dias	446%	Insatisfatório	DIRBEN
	Tempo Médio de Cumprimento de Decisão de Recurso Adm. (TMCDR)	28 dias	-	-	Não Mensurado	DIRBEN
4.4.2 - Aperfeiçoar a qualidade das decisões administrativas para minimizar os litígios judiciais	Índice de Concessão em Grau de Recurso Adm. ou Ação Judicial (ICRJ)	7,39%	9,99%	135%	Merece Atenção	DIRBEN
4.4.3 - Agilizar a tramitação dos processos de revisão	Tempo Médio de Revisão de Benefícios Previd. (TMRB)	42 dias	-	-	Não Mensurado	DIRBEN
4.5 - Objetivo Estratégico: Garantir a Qualidade no Pagamento de Benefícios. Ações:						
4.5.1 - Aperfeiçoar a Gestão da Folha de Pagamento de Benefícios	% de Implantação	20%	17%	85%	Merece Atenção	DIRBEN
4.6 - Aprimorar a Prevenção de Riscos Ocupacionais e Mitigar os Efeitos da incapacidade Laboral. Ações:						
4.6.1 - Promover a reabilitação profissional para os segurados da Previdência Social.	Tempo Médio de Permanência do Segurado em Proc. de Reabil. Profissional (TMRP)	330 dias	408 dias	124%	Merece Atenção	DIRSAT
4.6.2 - Implementar a Revitalização da Reabilitação Profissional	% de Implantação	20%	16%	80%	Merece Atenção	DIRSAT

Da análise dos 25 indicadores mensurados no decorrer do exercício, sintetiza-se a seguinte avaliação:

Área Responsável	Quant. de Indicadores	Status		
		Satisfatório	Merece Atenção	Insatisfatório
Diretoria de Benefícios (DIRBEN)	09	01	03	05
Diretoria de Atendimento (DIRAT)	03	01	00	02
Diretoria de Saúde do Trabalhador (DIRSAT)	04	00	02	02
Diretoria em Gestão de Pessoas (DGP)	04	02	01	01
Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística (DIROFL)	03	00	01	02
Coordenação-Geral de tecnologia e Informação (CGTI)	01	00	00	01
Assessoria/Presidência (ASS/PRES)	01	00	01	00
TOTAL	25	04	08	13

Avaliação da Auditoria:

Verifica-se que 48% dos indicadores apresentam as condições de “Satisfatório” ou “Merece Atenção”, demonstrando o cumprimento parcial do planejamento ou sua execução em percentual dentro da margem de segurança, sinalizando a adoção de ações de controle, assegurando os resultados durante o exercício ou o equilíbrio na execução para fins do atingimento da missão Institucional.

Contudo, 52% das Ações estabelecidas não atingiram níveis expressivos nos resultados, permanecendo com realização insatisfatória, ressaltando-se a inexecução no exercício da ação 1.1.2 (DIRBEN).

As justificativas e comentários constantes nas avaliações do Plano de Ação/2011 registram as dificuldades relacionadas às restrições orçamentárias e financeiras impostas pela Presidência da República em seu primeiro ano de mandato, dando conta da redução em relação à disponibilidade de recursos.

Outro fator predominante foi a posse de nova gestão do INSS e, consequentemente, as alterações de seus coordenadores de Ação, demandando tempo para implantação de novos procedimentos e rotinas para continuidade do Plano de Ação.

Os indicadores ainda se apresentam em fase de aperfeiçoamento, de forma possibilitar a mensuração efetiva do desempenho da gestão por resultados.

Dessa forma, registra-se a necessidade de aperfeiçoamento do processo de gestão, de modo a permitir o alcance de resultados mais expressivos e a excelência dos serviços prestados pela Instituição, por meio da obtenção de um planejamento bem sucedido, baseada na análise de riscos e no aprimoramento dos mecanismos de governança.

4.4 Avaliação dos Controles Internos Administrativos

No intuito de aprimorar a gestão, minimizar os riscos operacionais e fortalecer os métodos, rotinas e procedimentos delineados pelos normativos vigentes e pelo Plano de Ação, foram desenvolvidos 20 (vinte) Programas de Trabalho, direcionados às seguintes áreas de atuação: benefícios, atendimento, saúde do trabalhador, tecnologia da informação, orçamento, finanças e logística, gestão de pessoas, projetos e sistemas, alinhados aos objetivos estratégicos do INSS e ao Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna (PAINT/2011), que permitiram a avaliação e o diagnóstico do desempenho das unidades na linha de execução.

Este item destina-se a revelar, em síntese, o alcance dos objetivos das diretrizes traçadas pela Auditoria-Geral e suas projeções e os principais resultados que contribuíram para a melhoria da gestão e dos processos de trabalho, seus aspectos quanti-qualitativos, cujos relatórios consolidados encontram-se em mídia CD, que acompanha este relatório.

4.4.1 Fragilidades Identificadas

Programa nº 001/2011 - Avaliação dos Atos e Fatos da Gestão e Parecer de Auditoria

Síntese

Trata-se de procedimentos aplicados para manifestação acerca da consistência e da qualidade dos controles internos quanto à conformidade da composição do processo de Prestação de Contas Ordinárias Anual; ao cumprimento das metas previstas nos Programas e Ações sob a responsabilidade da Unidade Jurisdicionada (UJ); aos indicadores de desempenho institucionais; à regularidade dos processos licitatórios; ao gerenciamento da execução dos convênios, acordos e ajustes; e, ainda, com relação ao cumprimento das recomendações formuladas pela Auditoria Interna às recomendações expedidas pelo Órgão de Controle Interno (OCI) e às determinações exaradas pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

Dos Resultados

O Relatório de Gestão apresentou-se com os elementos estabelecidos pela IN/TCU nº 63, de 2010, em relação à documentação, informações e demonstrativos de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional ou patrimonial, possibilitando a avaliação dos riscos, da materialidade, da relevância dos exames da conformidade, do desempenho da gestão e dos controles internos, comparando-os com os objetivos e metas estabelecidos no Sistema de Informações Gerenciais e de Planejamento do Governo Federal – SIGPlan, bem como a avaliação das Ações previstas no Plano de Ação relativo ao exercício de 2010.

Quanto às ressalvas contidas no item 16 do Relatório de Gestão, declaradas pelo Contador Responsável acerca dos demonstrativos contábeis; às inconsistências verificadas no Balancete pelo Órgão de Controle Interno do INSS; à ressalva relativa à regularidade de apresentação da Declaração de Bens emitida pela Diretoria de Gestão de Pessoas, constatou-se que não resultaram em dano ou prejuízo ao erário.

Dessa forma, houve manifestação favorável à aprovação da Prestação de Contas Ordinárias Anual do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), relativa ao exercício de 2010.

Programa nº 002/2011 - Auditoria no Processo de Implantação das novas Agências do Projeto de Expansão da Rede de Atendimento (PEX)

Síntese

Incluído no planejamento com a pretensão de avaliar o empreendimento proveniente do Projeto de Expansão da Rede de Atendimento do INSS, instituído pela Portaria Ministerial nº 16, de 20/01/2009, e indicar medidas para suplantação das dificuldades no gerenciamento da unidade, relacionadas ao controle interno, quer sejam pela lotação insuficiente de servidores, pela administração deficiente dos recursos logísticos ou pelos impactos que refletem negativamente no atendimento à clientela.

Dos Resultados

Planejamento adequado e desempenho satisfatório das unidades em relação à contratação e execução das obras e à administração dos bens móveis desde o recebimento de mobiliário e equipamentos, a conferência dos quantitativos e a conformidade das especificações e os controles na administração dos materiais permanentes.

Necessidade de atuação mais efetiva para o incremento dos recursos humanos e logísticos empregados, oportunizando a suficiência, a otimização dos resultados, que conduzirão ao funcionamento ideal e ao cumprimento das metas estabelecidas para as novas Agências da Previdência Social (APS), registrando-se níveis desejáveis nos indicadores de desempenho de forma a mensurar o grau de excelência da Gestão.

Programa nº 003/2011 - Auditoria no Processo de Gerenciamento de Obras de Reforma e Obras de Construção do Projeto de Expansão das Unidades de Atendimento (PEX)

Síntese

Desenvolvido com a finalidade avaliar os riscos, considerando o quantitativo de unidades a serem instaladas (obras e reformas) e visando ao atingimento de meta governamental em razão da necessidade de proporcionar a melhoria do acesso aos serviços previdenciários nos Municípios.

Os trabalhos foram realizados em continuidade ao exercício anterior, considerando os registros de fragilidades e as ações tempestivas adotadas e que contribuíram para a melhoria das instalações físicas.

Dos Resultados

Demonstração do fluxo das operações e procedimentos, propondo ações estratégicas que possam conduzir à excelência da gestão.

Cientificação à Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística (DIROFL), quanto à necessidade de se estabelecer condições de padronização de rotinas, procedimentos e a instituição de políticas de gestão a serem implantadas pelas Superintendências Regionais e Gerências-Executivas, com vistas à consecução dos objetivos relacionados às obras e reformas sob suas responsabilidades.

Apresentação de propostas de melhoria dos controles relativos às contratações e a execução das obras, garantindo a qualidade das instalações e o aprimoramento dos servidores envolvidos nos processos, sejam na formalização processual, no acompanhamento da execução dos contratos ou na fiscalização.

Programa nº 004/2011 - Auditoria no Contrato de Prestação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

Síntese

Trata-se de programa que vem sendo desenvolvido, por vários exercícios, para aplicação dos testes relacionados à formalização processual e aos procedimentos na execução do contrato, possibilitando manifestação do desempenho da gestão, principalmente, pelo fato dos serviços contratados serem imprescindíveis à consecução das atividades relacionadas à concessão e manutenção de benefícios previdenciários, agregando-se, desde 2010, à análise da segurança de acesso dos servidores nos sistemas da Previdência Social, cadastrados em âmbito nacional.

O trabalho teve por finalidade precípua servir de instrumento e subsidiar a Administração acerca do gerenciamento do contrato quanto à aderência aos normativos vigentes instituídos pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, e quanto aos dos controles internos adotados no acompanhamento da execução dos serviços, tendo em vista a representatividade e influência que essas atividades exercem sobre os processos de trabalho em desenvolvimento pela Instituição para o cumprimento dos objetivos estabelecidos no Mapa Estratégico.

Dos Resultados

O indicativo da necessidade de incremento da observância das normas que regulam os procedimentos de segurança de acesso, e aprimoramento na sua utilização, principalmente em relação aos sistemas PRISMA, SABI e CV3, resulta em um controle frágil, ineficiente e ineficaz. Seu aprimoramento é primordial, objetivando ao atingimento de resultados satisfatórios, proporcionando assim, melhor desempenho, economicidade e controle dos recursos públicos.

Urgência de implantação de canais de comunicação mais ágeis entre o Gestor do Contrato e os Co-Gestores, quer sejam da Administração Central ou das Unidades descentralizadas, visando melhores resultados na condução do Contrato.

Deficiências relativas à execução do Contrato, pelo acompanhamento parcial e fiscalização extemporânea por parte dos Gestores e Co-Gestores, implicam em pagamento por serviços não executados ou executados de forma insatisfatória. A importância dessas ações está

condicionada à boa e regular atuação, evitando-se responsabilização a quem der causa aos faturamentos tácitos ou até mesmo indevidos.

Necessidade de aperfeiçoamento de controles relativos aos usuários de mensageria, acesso aos sistemas estruturadores Rede Serpro, assim como aos equipamentos sob gestão da Dataprev.

Evidência de que seja providenciada a regulamentação interna para a autorização de acesso por VPN, considerando que a situação verificada demonstra canais abertos para situações adversas que podem transformar-se em inconsistências com maior significância, impacto e riscos ao contrato.

Programa nº 005/2011 - Auditoria no Processo de Gestão das Contratações de Serviços de Prestação Continuada

Síntese

Incluído no planejamento com a finalidade de avaliar a gestão dos Contratos de Serviços Continuados ou Não Continuados, vigentes e formalizados com embasamento na Lei de Licitações e Contratos e na que instituiu o Pregão, abrangendo os principais procedimentos de planejamento, de licitação, de contratação e principalmente de fiscalização dos contratos de prestação de serviços terceirizados, no âmbito do INSS, com a pretensão de servir como instrumento de controle para a correta execução e fiscalização da prestação de serviços terceirizados, orientando e oferecendo as unidades auditadas a otimização e a aplicação dos recursos públicos com o conhecimento e a disseminação de boas práticas.

Dos Resultados

Identificadas fragilidades que exigem a implementação de ações inovadoras para obtenção de melhores índices de resolubilidade e o cumprimento das orientações básicas e essenciais, disciplinadas em manual da área e normativos complementares, relacionados à formalização dos procedimentos licitatórios, à formalização dos Contratos e Aditivos e à Execução dos Contratos e Pagamentos.

Outro ponto apurado, foi a necessidade de aprimoramento dos controles exercidos e a implantação de procedimentos de revisão, evitando-se riscos em potencial, a reincidência das mesmas falhas e possível imputação de responsabilidades em caso de danos causados ao erário.

Programa nº 006/2011 - Avaliação do Processo de Gestão de Recursos Humanos

Síntese

Estabelecido para avaliação quanto à legalidade, legitimidade e eficácia dos procedimentos referentes aos processos de Cessão/Requisição, Ressarcimentos a Assistência à Saúde Suplementar dos Servidores e Substituição de Cargos ou Funções de Confiança e a fidedignidade desses registros no Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE) e seus módulos Folha de Pagamento e Cadastro (SIAPECAD), inserindo no contexto o gerenciamento das Seções Operacionais da Gestão de Pessoas (SOGP), com ênfase na execução dos serviços, fluxos de trabalho e nos métodos de acompanhamento e supervisão implementados.

Dos Resultados

Ao término dos trabalhos, foram elaboradas propostas de ações para coibir ou reduzir as não conformidades, que demonstram fragilidades no controle e na gestão, considerando a constatação de ausência de uniformização na operacionalização de processos de trabalho, a necessidade da instituição de normativos internos disciplinadores e a efetiva reposição ao erário de valores destinados à Folha de Pagamento, em face da cessão de servidores, cujas despesas são de responsabilidade do órgão cessionário, ou de processamento efetuado em desacordo com a retribuição devida, conforme a rubrica relativa aos processos sob exame de auditoria.

Verificou-se ainda, a necessidade de profissionalização, por meio de capacitações e de atualizações, contemplando oportunidades na totalidade dos servidores que exercem suas atividades no Serviço/Seção de Gestão de Pessoas.

Programa nº 007/2011 - Auditoria Contínua no Processo de Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil, Conjugada com Auditoria para Avaliação das Informações Gerenciais, de Planejamento e do Desempenho da Gestão

Síntese

Trata-se de ações idealizadas por meio de Auditoria Contínua no Processo de Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil, e da avaliação relacionada à execução dos Programas Governamentais a cargo do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e dos Indicadores de Desempenho estabelecidos no Plano de Ação/2011, visando ao acompanhamento e à mensuração da excelência da gestão, por meio dos dados registrados no Sistema de Informações Gerenciais e de Planejamento (SIGPlan).

A execução do programa tornou-se de suma importância para apresentação dos resultados dos exames de auditoria, suas observações e recomendações, no sentido de que as informações possibilitaram a integração das áreas envolvidas para fins de atingimento das metas estabelecidas na Lei Orçamentária Anual e no Planejamento Estratégico, apoiando os esforços na execução/2011 e promovendo-se procedimentos de melhoria, alinhados às necessidades e à continuidade dos procedimentos nos próximos exercícios.

Dos Resultados

Sintetização de um conjunto de informações que irão subsidiar os gestores na tomada de decisão, relacionado aos registros contábeis, aos indicadores de desempenho e às informações gerenciais relativas aos Programas/Ações governamentais executados pelo INSS, com o indicativo de fixação de diretrizes, de forma que as apropriações dos atos e fatos contábeis ocorram tempestivamente; implementação de ações de forma a comprovar, por meio dos registros no SIAFI, a fidedignidade e a exatidão dos registros orçamentário, financeiro e contábil; obtenção de informações gerenciais mais efetivas que conduzam à análise do planejamento e da execução dos Programas/Ações Governamentais estabelecidas; e promoção de ações para o incremento do desempenho da gestão, visando ao atingimento dos objetivos e metas delineados no Plano de Ação para o exercício de 2011.

Programa nº 008/2011 - Auditoria na Gestão da Reabilitação Profissional

Síntese

O desenvolvimento deste programa teve por finalidade a sintetização das informações, dispondo os resultados às áreas envolvidas, como subsídio para a melhoria do desempenho e gerenciamento, quanto aos aspectos quantitativos e qualitativos, buscando a eficácia desse processo de trabalho, com a tratativa de demonstração dos procedimentos de gestão, quanto à formalização processual, contratos e termos aditivos, execução contratual e pagamentos, verificando se apresentam aderência à legislação vigente; a utilização e vinculação dos recursos e a conformidade com o planejamento operacional, entre outros, de forma a cientificar às áreas envolvidas sobre os riscos decorrentes da insuficiência e ou ineficiência de controles internos propondo ações para seu aprimoramento.

Dos Resultados

Apuração da aderência à legislação quanto à formalização dos processos e procedimentos licitatórios, contratos e termos aditivos, execução contratual e pagamentos, e pontuação das fragilidades detectadas.

Aferição da utilização e vinculação dos recursos, conforme o planejamento operacional.

Deteção da necessidade de ações que promovam o incremento da prática de celebração de acordos de cooperação técnica (convênios), com entidades públicas ou privadas, para a prestação dos serviços previstos no art. 391 da Instrução Normativa INSS/PRES nº 45, de 06 de agosto de 2010 - DOU de 11/08/2010.

Mapeamento das situações que dificultam o desempenho da gestão da Reabilitação Profissional, no aspecto da eficiência, eficácia, efetividade e economicidade.

Fornecimento de subsídios às áreas envolvidas, das situações e riscos detectados, da insuficiência e/ou ineficiência de controles internos, e proposição de ações para saneamento e aprimoramento.

Programa nº 009/2011 - Auditoria de Avaliação do Absenteísmo por Licença Médica de Servidor do INSS

Síntese

Derivado do Projeto Agenda Compartilhada, descrito no RAIN'T 2010, o programa surgiu em razão do alto índice de gastos com absenteísmo por licença de saúde do servidor do INSS e do possível nexo epidemiológico entre o adoecimento dos servidores e as condições de trabalho. Os procedimentos tiveram por objetivo a avaliação do perfil epidemiológico dos servidores, a tabulação das licenças médicas concedidas em 2008 e 2010, a verificação do cumprimento das normas relativas à saúde do servidor, e a avaliação de possível nexo causal entre o ambiente de trabalho e as doenças dos servidores, além da identificação de riscos ambientais do trabalho nas Unidades do INSS, visando à adoção de medidas para redução do índice de absenteísmo, com enfoque na prevenção da saúde.

Dos Resultados

Achados Auditoriais mostraram a inexistência de controles internos relacionados ao acompanhamento, guarda de documentos, controle epidemiológico e fluxos de trabalho relacionados à saúde do servidor, e insuficiência de normativas internas necessárias ao adequado controle interno das causas do adoecimento do servidor.

Achados Epidemiológicos apontaram os transtornos mentais e comportamentais e as doenças osteomusculares como maiores causas de afastamento por licença de saúde do servidor; aumento médio de 100% de afastamentos de 2008 a 2010 por motivo de doença; condições ergonômicas e ambientais preocupantes; progressivo aumento de adoecimento das faixas etárias mais jovens; fatores agravantes de adoecimento - tais como pressão arterial e obesidade - entre os servidores.

Constatou-se que o servidor do INSS possui perfil de adoecimento muito diverso daquele do segurado da previdência social.

Foram feitas recomendações em nível estratégico, visando à adoção de programas preventivos de saúde com base em estudos estatísticos, adequação das condições ergonômicas que comprometem a saúde do servidor, uniformização do controle interno e adoção de permanente acompanhamento do adoecimento em todas as unidades do INSS, acompanhamento da instalação do Subsistema de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS), adoção de controle mais rígido no trâmite de documentos sigilosos referentes à saúde do servidor, readequação das condições físicas que propiciam o adoecimento da força de trabalho e suprimento de recursos físicos, humanos e orçamentários para a realização de ações de prevenção e promoção da saúde do servidor.

Programa nº 010/2011 - Auditoria no Processo das Atividades do Monitoramento Operacional de Benefícios - MOB

Síntese

Este Programa foi priorizado em virtude do quantitativo de benefícios com indícios de irregularidades e dos respectivos valores envolvidos, apontados em Acórdãos exarados pelo Tribunal de Contas da União (TCU), em relatórios de auditorias expedidos pela Controladoria-Geral da União (CGU) e resultados de ações realizadas pela Auditoria Interna do INSS.

Assim, foram avaliados os procedimentos, rotinas e fluxos adotados pelo Monitoramento Operacional de Benefícios (MOB) das Gerências-Executivas e a capacidade operacional para a resolubilidade dessas demandas.

Dos Resultados

Verificou-se diversidade de procedimentos para o atendimento das demandas oriundas, sobretudo, dos Órgãos de Controle Externo e Interno, sendo a mais significativa causada pela ausência de Estrutura Regimental e de sistema para gerenciamento da demanda – que contemple o histórico de procedimentos adotados – demonstrando que os controles instituídos são ineficazes e antieconômicos.

Desta forma, faz-se necessário o aprimoramento dos mecanismos de acompanhamento e capacitação dos servidores, propiciando uniformidade no tratamento das demandas enviadas ao MOB das unidades, prevenindo e coibindo irregularidades; otimizando o serviço e diagnosticando a necessidade de procedimentos de forma tempestiva; gerando maior segurança aos gestores e servidores ao lidar com as diversas atividades inerentes ao MOB, proporcionando uma maior eficácia e efetividade à Instituição.

Programa nº 011/2011 - Auditoria no Processo de Gerenciamento de Restituição ao Erário

Síntese

Esta Ação decorreu da expressiva quantidade de benefícios administrados pelo INSS, que se encontram suspensos ou cessados no Sistema Único de Benefícios (SUB), em virtude de constatação de irregularidades, objetos de recomendações da Controladoria-Geral da União (CGU) e da Auditoria Interna do INSS, para as quais não há registro de procedimentos relativos à restituição de créditos, ou com procedimentos sem conclusão.

Dos Resultados

Identificou-se que os procedimentos de apuração e cobrança administrativa para o ressarcimento de prejuízo causado ao erário, é uma atividade ainda incipiente na Instituição.

Desta forma, são fatores essenciais para o êxito do ressarcimento dos valores que causaram prejuízo aos cofres públicos, a melhoria dos controles e do processo de trabalho

relativos à cobrança que o INSS deve realizar, tempestivamente, para apuração dos fatos, identificação dos responsáveis e quantificação do dano.

Programa nº 012/2011 - Auditoria Contínua no Processo de Gestão da Folha de Pagamento do Regime Geral de Previdência Social - RGPS

Síntese

Este Programa constou do Planejamento para o exercício 2011, em face da realização em exercícios anteriores, cujos resultados indicaram a necessidade de adoção de auditoria contínua para verificação do processo de gestão da Folha de Pagamento do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), considerando as inconsistências nos dados cadastrais dos beneficiários e falhas nas ferramentas de controle.

No trabalho foi acompanhada e avaliada a procedência dos créditos processados na Folha de Pagamento do RGPS, por meio de *Scripts* previamente elaborados, a partir das bases: Maciça, SISOB, SIM e Concessão Diária, visando identificar possíveis concessões e manutenções indevidas de benefícios decorrentes de espécies inacumuláveis ao mesmo titular e de indicativo de pagamento pós-óbito de beneficiários, sem o devido tratamento.

Dos Resultados

Da análise efetuada em 10.034 (dez mil e trinta e quatro) benefícios, constatou-se que 1.941 (um mil, novecentos e quarenta e um), correspondente a 19,34%, apresentavam irregularidades inerentes a pagamentos em duplicidade, pagamentos após o óbito do beneficiário, e acumulação indevida de benefícios, totalizando aproximadamente R\$ 3,9 milhões pagos indevidamente.

Tais falhas decorrem principalmente de controles sem eficácia e eficiência, indicando urgência na implantação de novos sistemas que promovam de forma automática e tempestiva a identificação de irregularidades com bloqueio de créditos, atualização de atos normativos e atuação mais efetiva junto aos Cartórios de Registro Civil de Pessoas Naturais.

Programa nº 013/2011 - Auditoria no Processo de Implantação, Manutenção e Revisão de Benefícios Judiciais

Síntese

Esta Ação foi selecionada objetivando a verificação dos procedimentos de concessão e reativação de benefícios, em virtude de decisão judicial, pelas Agências de Atendimento de Demanda Judicial (APSADJ) e Equipes de Atendimento de Demanda Judicial (EADJ) avaliando a regularidade no cumprimento das decisões, bem como, a implantação de benefícios judiciais fora dessas Unidades.

Dos Resultados

Observa-se que foi positiva a criação das AADJ, pois, demonstra que a concessão de benefícios judiciais concentradas nessas Agências tornou-se um instrumento de controle para essa atividade.

Entretanto há ainda necessidade de aperfeiçoamento dos fluxos e controles existentes para a implantação dos benefícios por decisão judicial, como também a implantação de mecanismos de controle coibindo a manutenção indevida de benefícios, tendo em vista que as principais fragilidades identificadas nos controles foram a interferência do servidor na alimentação dos sistemas; ausência de cruzamentos e batimentos; inexistência de críticas e ausência de segregação nas atividades.

Programa nº 014/2011 - Auditoria no Processamento de Reativação de Benefícios no Sistema de Administração de Benefícios por Incapacidade - SABI

Síntese

O Programa foi selecionado com a finalidade de avaliar as regras definidas no SABI para reativação de benefícios por incapacidade, visando à identificação de fragilidades e vulnerabilidades nele existentes, apontando distorções que possam ocasionar o pagamento de benefícios em desacordo com as normas. Observou-se que essas reativações podem ocorrer após comando realizado por servidores, mesmo que não relacionados a pagamentos, como atualizações cadastrais ou operações relativas a processamento, sem intervenção de servidor do INSS.

Dos Resultados

Encontra-se em elaboração o relatório final, com previsão de conclusão para fevereiro/2012.

Programa nº 015/2011 - Auditoria no Processo de Pagamento Alternativo de Benefícios – PAB e Crédito Diário

Síntese

Este Programa foi incluído no Planejamento do exercício 2011, em atendimento às Portarias nº 23, de 09 de janeiro de 2004 e nº 479, de 07 de maio de 2004, que estabelecem a avaliação periódica e por amostragem dos créditos emitidos por meio de Pagamento Alternativo de Benefícios/Créditos Diários pela Auditoria Interna e ainda, considerando os resultados obtidos na sua realização em exercícios anteriores.

Foram analisadas, no desenvolvimento deste programa, a adequação e efetividade dos controles internos, a aderência à legislação, bem como, os procedimentos referentes ao processo dos Pagamentos Alternativos de Benefícios (PAB) e Créditos Diários, utilizando-se trilhas de auditoria com a finalidade de identificar, tempestivamente, por meio de extrações efetuadas, com

a utilização do *software Audit Command Language (ACL)*, conforme *scripts* pré-definidos, erros e disfunções no processamento de pagamentos.

Dos Resultados

Foram analisados 17.194 (dezessete mil, cento e noventa e quatro) Pagamentos Alternativos de Benefícios (PAB) e Créditos Diários, dos quais 16.166 (dezesesseis mil, cento e sessenta e seis), correspondentes a aproximadamente 94%, foram considerados regulares e identificada irregularidade em 385 (trezentos e oitenta e cinco), os quais foram bloqueados. Encontram-se em procedimentos de avaliação pelas GEX, os 639 (seiscentos e trinta e nove) restantes, com monitoramento pela Auditoria.

Dentre as vulnerabilidades, os maiores riscos são os relativos à desconformidade das regras do sistema com a legislação, gerando pagamentos indevidos, apontando a necessidade de melhorias dos sistemas e aperfeiçoamento dos controles, visando coibir ou minimizar as vulnerabilidades que causam prejuízo à Instituição.

Programa nº 016/2011 - Auditoria de Avaliação dos Indicadores de Desempenho Aplicados à Gestão do Atendimento

Síntese

Avaliação da efetividade dos Indicadores de Desempenho instituídos no Plano de Ação 2011, voltados à Gestão do Atendimento, buscando a excelência do atendimento e no alcance das metas.

Indicadores avaliados:

- Tempo Médio de Espera do Atendimento Agendado – TMEA;
- Tempo Médio de Espera do Atendimento Agendado – Perícia Médica – TMEA-PM;
- Tempo Médio de Espera do Atendimento Agendado – Avaliação Social – TMEA-AS;
- Tempo Médio de Atendimento – TMA;
- Tempo Médio de Espera – TME; e
- Índice de Resolutividade – IRES.

Este trabalho visou também, identificar se os indicadores auxiliam os gestores na tomada de decisão pela alternativa mais apropriada em relação ao alcance das metas instituídas; bem como, se estes têm participação na definição, adequação e na proposição de novos indicadores.

Dos Resultados

Constatou-se que a demanda espontânea constitui o maior número de atendimentos realizados pelas agências, entre 70% e 80%, dificultando ao gestor o planejamento eficaz das atividades do dia a dia na APS.

O tempo definido para o atendimento de alguns serviços nem sempre é suficiente, levando o servidor, muitas vezes, a encerrar o atendimento para concluí-lo posteriormente.

Embora a maioria das Unidades auditadas não tenha alcançado as metas estabelecidas, os indicadores de desempenho são reconhecidos pelos gestores como uma importante ferramenta para o alcance dos objetivos estratégicos e para o cumprimento da missão Institucional. Contudo, eles não aferem a suficiência de servidores, a qualidade das concessões realizadas, instabilidades de sistema e ações a serem tomadas pós-atendimento.

Programa nº 017/2011 - Avaliação da Adequabilidade do Controle Interno dos Serviços e Seções de Saúde do Trabalhador

Síntese

Avaliação do Controle Interno dos Serviços e Seções de Saúde do Trabalhador (SST) das Gerências-Executivas, com aferição das áreas de Perícia Médica, Reabilitação Profissional e Serviço Social.

Foram realizadas extrações de dados com utilização das ferramentas institucionais: SUIBE, SABI-Controle Operacional, SABI-GESTÃO, SINTESE e PLENUS e construídos instrumentos de pontuação das áreas avaliadas, com vistas à avaliação dos controles internos dos SST auditados.

Dos Resultados

Da aplicação dos instrumentos de pontuação para avaliação das atividades do SST das GEX auditadas, concluiu-se quanto ao controle interno que:

Perícia Médica: Controle Interno com Fragilidades;
Reabilitação Profissional: Controle Interno Adequado, porém Aprimorável;
Serviço Social: Controle Interno Adequado, porém Aprimorável.

Assim, faz-se necessária a implementação nos SST, de aprimoramento do gerenciamento das atividades e do monitoramento por meio dos sistemas; orientação, acompanhamento e supervisão operacional das atividades; orientação para uniformização de procedimentos; bem como, de outras constantes do relatório do Programa.

Programa nº 018/2011 - Auditoria no Processo de Desenvolvimento de Sistemas pelo INSS

Síntese

A ação teve como finalidade mapear sistemas desenvolvidos internamente por servidores do INSS, verificar a estruturação desses sistemas e identificar riscos e fragilidades decorrentes desse processo, avaliando a aderência às normas vigentes e boas práticas de engenharia de software/sistemas.

Dos Resultados

Foram propostas medidas visando a elaboração de um inventário de ativos de tecnologia da informação catalogado e atualizado regularmente, a fim de se conhecer todos os sistemas desenvolvidos internamente.

Além disso, foi identificada a necessidade de estabelecer procedimentos e implementar política de desenvolvimento de sistemas, com o objetivo de gerenciar os riscos, padronizar as tecnologias empregadas no processo, utilizar ambientes físico e tecnológico adequados a armazenar e processar as informações, buscando garantir os princípios de segurança da informação.

Programa nº 019/2011 - Auditoria no Processo de Gerenciamento de Segurança da Rede

Síntese

Devido à grande quantidade de ativos de rede, que podem oferecer ameaças, caso suas vulnerabilidades sejam exploradas, e ao volume de informações armazenadas e em tráfego diário, este programa teve como objetivos identificar possíveis fragilidades/vulnerabilidades na rede do INSS, avaliar a eficácia da gestão do serviço de antivírus e verificar a conformidade às normas no que se refere ao fluxo de operações e procedimentos com relação aos ativos.

Dos Resultados

Foi identificada carência de normativos sobre fluxo de operações e deficiência em controles. Em razão desta verificação, foram propostas medidas com a finalidade de estabelecer normas, procedimentos e controles com relação ao acesso à rede e aos sistemas corporativos, proteção a dados e informações, infraestrutura e usuários, visando mitigar os riscos e viabilizar o cumprimento dos objetivos estratégicos do Instituto.

Programa nº 020/2011 - Acompanhamento dos Projetos Novo CNIS e SIBE I

Síntese

Em decorrência do desenvolvimento de novos sistemas de informações cadastrais dos segurados e automatização do reconhecimento inicial de direito a benefícios, este programa teve como objetivo acompanhar durante o ano de 2011, junto às equipes do INSS constituídas para execução dos projetos, o andamento das entregas, bem como as dificuldades encontradas.

Dos Resultados

Ao longo do exercício de 2011, houve vários atrasos e repactuações nos cronogramas de execução e entrega dos sistemas. O CNIS, apesar de possuir vários módulos em produção e piloto, ainda sofre com problemas advindos de instabilidades em seu ambiente tecnológico, além de alterações ocorridas em algumas funcionalidades devido a mudanças de escopo.

O SIBE, que entrou em piloto somente no início de dezembro de 2011 com o módulo BPC LOAS, também enfrentou vários atrasos e dificuldades, principalmente com relação a acertos/correções, instabilidades no ambiente tecnológico e banco de dados. O módulo de Benefício por Incapacidade (BI) encontra-se bastante avançado, com previsão de piloto ainda para o primeiro semestre de 2012. Além desses, vários aplicativos para cálculos já se encontram em produção e disponíveis no portal do SIBE.

4.4.2 Aperfeiçoamentos Implementados nos Controles da Entidade

Na avaliação dos controles instituídos pela Autarquia, foram verificadas melhorias em diversas áreas, especialmente pelo aperfeiçoamento de mecanismos já existentes e pela edição de atos normativos e de alinhamento institucional.

Em âmbito estratégico, destacam-se:

Carreira do INSS

Elaborada proposta de reestruturação da carreira do Seguro Social do INSS, por meio de Grupo de Trabalho instituído pela Portaria MPS nº 238, de 28 de abril de 2011, envolvendo também a Gratificação de Desempenho da Atividade do Seguro Social, a Gratificação por Encargo de Curso ou Concurso e a jornada de trabalho, encaminhada ao Ministério do Planejamento em 11 de outubro de 2011.

Novo Modelo de Reconhecimento de Direitos de Benefícios por Incapacidade

Elaborada proposta para o reconhecimento de direitos aos benefícios por incapacidade (BI) por Grupo de Trabalho constituído pela Portaria Ministerial nº 545, de 1º de agosto de 2011.

A proposta, que prevê a concessão do auxílio-doença previdenciário sem a necessidade de realização de perícia médica em alguns casos específicos, contempla o desenvolvimento da ferramenta de emissão do atestado eletrônico. Ela ficará à disposição do médico assistente no sítio da Previdência Social e é parte imprescindível para a implementação do novo modelo.

Sala de Monitoramento

Em 2009, foi instituída a Sala de Monitoramento com objetivo de gerenciar o fluxo de atendimento e proporcionar aos gestores um mecanismo que possibilitasse a tomada de decisão de forma rápida e eficaz. Consiste em uma ferramenta de gestão desenvolvida em plataforma web, que reúne diversas informações gerenciais, permitindo controlar o atendimento de cada uma das mais de mil agências do INSS.

No decorrer de 2011, foram implementadas melhorias incluindo a definição das metodologias de monitoramento, sendo possível visualizar a situação, em tempo real, do atendimento e do desempenho institucional em cada uma das Agências da Previdência Social (APS), Gerências-Executivas ou Superintendências Regionais.

Além da performance do atendimento nas unidades fixas, também é possível visualizar os indicadores TMA, TMA-PM, TME-AS, TMC, com periodicidade diária e mensal; gráficos da evolução do atendimento em tempo real, que refletem o fluxo dos segurados nas APS, classificados por tipo (agendado, espontâneo e perícia médica); taxa de comparecimento ao atendimento (agendado x realizado), disponível para consulta por APS, GEX, SR e Brasil; histórico mensal e do dia anterior do fluxo do atendimento, permitindo a análise evolutiva da situação da unidade; detalhes da Agenda SAE e da Perícia Médica; lista detalhada dos processos em análise há mais de 75 dias; e perfil da unidade: nome do gestor, municípios e população da área de abrangência, quantitativo de servidores e informações detalhadas sobre os equipamentos de informática que a agência possui; dentre outras.

Sistema Supervisão

Criado para permitir a identificação dos fatores estruturais e dos fluxos de trabalho que impactam o atendimento nas agências, sendo alimentado pelo próprio Gerente da APS, o que proporciona aos gestores uma visão padronizada da rede de atendimento, do ponto de vista da infraestrutura e fluxos de trabalho. Em 2011, foram supervisionadas 758 (setecentas e cinquenta e oito) unidades de atendimento com a utilização desta ferramenta.

Manual de Fluxo de Atendimento

Com o objetivo de otimizar o atendimento ao cidadão, foi elaborado o Manual de Fluxo de Atendimento, aprovado pela Resolução nº 150/INSS/PRES, de 22 de julho de 2011.

De acordo com a Diretoria de Atendimento (DIRAT), a proposta do Manual é padronizar as rotinas de atendimento, tornar ágil e correto o direcionamento do cidadão para o serviço pretendido e criar meios que possibilitem melhorias constantes.

O documento é dividido em duas partes: os serviços que podem ser agendáveis pelos canais remotos - internet e Central 135, como aposentadoria, perícia médica e salário maternidade, e os serviços não agendáveis, como reabilitação profissional e justificação administrativa.

A DIRAT enfatiza também que a elaboração do Manual de Fluxo de Atendimento deu-se a partir da realidade das atividades atualmente desenvolvidas nas Agências da Previdência Social. Assim, em caso de alterações no fluxo, criação ou extinção de algum serviço, o manual será atualizado para atender às demandas existentes. As atualizações ou alterações no texto do Manual serão por Despacho Decisório.

Manual Técnico de Procedimentos da Área de Reabilitação Profissional

Autorizado pelo Despacho Decisório nº 02/DIRSAT/INSS, de 24 de novembro 2011, o Manual Técnico de Procedimentos da Área de Reabilitação Profissional visa destacar a importância da atuação da Reabilitação Profissional, com foco na saúde do trabalhador, contextualizando a relação Homem x Ambiente de Trabalho.

O Manual uniformiza procedimentos para os servidores nas respectivas áreas de competência, objetivando a melhoria no atendimento aos beneficiários da Previdência Social que necessitam de reabilitação profissional. Contribui também para a dinamização das atividades e integração de todos os profissionais da área.

Curso de Formação de Gestores

Desenvolvido o curso de Formação de Gestores, pré-requisito para o curso Gestão Estratégica, que visa, entre outros pontos, desenvolver competências relacionadas ao Planejamento Estratégico da Previdência Social.

Ambos os cursos são pré-requisitos para a nomeação do servidor na função de gerente de Agência da Previdência Social.

Nova Estrutura Regimental do INSS

Com a publicação do Decreto nº 7.556, de 24 de agosto de 2011, foi aprovada a nova Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão, das Funções Gratificadas e das Funções Comissionadas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), além de remanejar cargos em comissão, funções comissionadas e gratificadas.

As principais mudanças em relação à estrutura anterior foram, a criação do Centro de Formação e Aperfeiçoamento do Instituto Nacional do Seguro Social, da Assessoria de Comunicação Social do INSS, de mais 10 Gerências-Executivas e mais 500 novas APS.

Observa-se ainda que a Diretoria de Recursos Humanos passou a ser denominada Diretoria de Gestão de Pessoas.

Painel de Desempenho

O Painel de Desempenho, disponibilizado na página da Instituição, é um importante instrumento de controle dos custos operacionais e dos indicadores das unidades de atendimento. Em vista dessa relevância, foi estabelecida, por meio da Portaria nº 894/2011, emitida pela Presidência do INSS, a obrigatoriedade de que as informações sobre as despesas sejam inseridas tempestivamente pelos gestores da área de logística das Superintendências Regionais, Gerências-Executivas e Administração Central.

De acordo com o documento, o objetivo dessa medida é atender a necessidade de aprimorar o planejamento estratégico através de informações detalhadas, bem como de iniciar processo para obtenção de informações que possam racionalizar e acompanhar os gastos operacionais do Instituto – já que essas informações serão disponibilizadas na área de Custos Operacionais. Além de suas próprias despesas, as Gerências-Executivas serão responsáveis por informar os custos operacionais das Agências de Previdência Social (APS) a elas vinculadas.

Sistema de Registro de Frequência (SISREF)

Implementado com a finalidade de registrar e gerenciar a frequência dos servidores do quadro do INSS, tem sido aperfeiçoado desde sua implantação, passando por melhorias e implementação de módulos, que garantam maior transparência para subsidiar tomadas de decisão. Foram efetivadas soluções para que os registros originais pudessem ser armazenados, inclusive nos casos em que houve necessidade de alterações ou ajustes por parte das chefias.

Manual de Reconhecimento Inicial de Direitos

Por meio das Resoluções nºs 155 e 159/PRES/INSS, foi aprovado o Manual de Reconhecimento Inicial de Direitos, Volumes I e II, respectivamente, sendo que o primeiro trata dos dependentes, manutenção e perda da qualidade de segurado, enquanto o segundo trata da carência. A Resolução nº 159 também revogou a Orientação Interna nº 179 de 2007, que aprovou o volume VI do Manual de Procedimentos de Benefícios (MPB) Reconhecimento Inicial - Carência.

De acordo com a Diretoria de Benefícios (DIRBEN), a proposta do manual é orientar corretamente os procedimentos a serem adotados pelas áreas afetas, além de evitar aumento nas demandas judiciais e recursais desnecessárias contra o Instituto.

O Manual é referência para os casos mais comuns. Nele, o servidor encontra instruções relativas ao processo administrativo previdenciário, em especial à fase decisória, no que se refere aos dependentes, à manutenção e à perda de qualidade de segurado.

De acordo com o próprio material, não se procurou esgotar todas as situações possíveis, mas apenas proporcionar um norte referencial, onde situações não previstas poderão ser encaminhadas à Divisão de Reconhecimento Inicial do Direito que avaliará a pertinência e a relevância para compor o referido Manual.

Regulamentação do acesso aos sistemas corporativos do INSS

Por meio da Resolução nº 171/2011, foi regulamentado que estagiários, terceirizados e usuários externos não poderão acessar informações reservadas do Instituto, ou seja, aquelas relativas a dados pessoais e demais informações previdenciárias.

De acordo com o documento, somente os servidores do Instituto podem acessar os sistemas corporativos, os quais têm por objetivo garantir a operação dos procedimentos relativos à Previdência Social.

Avalia-se que a regulamentação é essencial para uniformizar a questão do acesso a sistemas corporativos, bem como incumbir de responsabilidade os servidores, estagiários, terceirizados e usuários externos que atuam no Instituto.

As informações reservadas incluem o cadastro dos segurados da Previdência Social, informações de benefícios, vínculos, remunerações e referentes aos segurados da Previdência Social, além de dados e informações que disponham sobre os Regimes Próprios de Previdência Social e dados e sobre os Planos de Previdência Complementar.

A Resolução proíbe também para os estagiários, terceirizados e usuários externos o cadastro e a emissão de credenciais de acesso aos sistemas corporativos do INSS.

Para esse caso, há uma exceção para os estagiários: quando o acesso aos sistemas corporativos for essencial para o desempenho das atividades relacionadas à sua área de formação profissional, ele poderá emitir credencial de acesso.

A Resolução nº 171 também estabeleceu condições para os terceirizados que trabalham na Central de Atendimento 135. Ficou determinado, por exemplo, que a empresa mantenha contrato direto com o INSS, que o Contrato de Prestação de Serviços tenha cláusula de confidencialidade e sigilo de informações preestabelecidas com a administração pública e que a empresa contratada estabeleça com seus funcionários termos de confidencialidade.

Ficou determinado que o acesso a informações sigilosas da Previdência Social seja restrito somente aos órgãos da administração pública ou organizações públicas que tenham a real necessidade de acesso e que estiverem amparados por força de legislação específica ou estabelecida em convênio, termo de cooperação ou instrumento similar.

Já a concessão de credenciais de acesso aos sistemas corporativos do INSS por auditores vinculados aos órgãos de controle interno da Controladoria-Geral da União (CGU) deve ser embasada por documentos comprobatórios de constituição de equipe de auditoria ou por solicitação de acesso específico a determinado sistema.

Plano de Ação 2012 do INSS

A Resolução nº 172/INSS/PRES, de 30 de dezembro de 2011, aprovou o Plano de Ação 2012 do INSS e estabeleceu procedimentos, tendo sido estruturado em consonância com o Plano Plurianual (PPA) do Governo Federal para o quadriênio 2012-2015 e com o Mapa Estratégico da Previdência Social para o período de 2009 a 2015, construído de forma participativa e descentralizada.

A partir dos direcionadores estratégicos: Gestão Estratégica de Pessoas, Modernização da Infraestrutura e Otimização de Recursos, Inovação na Gestão, Ampliação da Cobertura, Excelência do Atendimento e Controle Social, e Fortalecimento da Proteção Social, foram elaboradas ações com execução centralizada, ações estratégicas descentralizadas e projetos estruturantes para o Plano de Ação do próximo ano.

As ações estratégicas descentralizadas contam com indicadores de desempenho específicos, bem como metas mensais para cada Agência da Previdência Social, Gerência-Executiva e Superintendência Regional. A responsabilidade pelo alcance dos resultados previstos para as ações estratégicas descentralizadas está firmada nos Termos de Compromisso de Resultados.

O plano será monitorado mensalmente, pelo Painel de Desempenho do INSS e pelo Sistema de Acompanhamento do Plano de Ação e trimestralmente, por meio de reuniões de avaliação formal.

Revisão da Instrução Normativa INSS/PRES nº 49 – Cobrança Administrativa

Foi constituído Grupo de Trabalho, através da Portaria Conjunta nº 4 INSS/PGF, publicada no dia 10 de junho de 2011, para realização de estudos que apontem as alterações necessárias ao aperfeiçoamento da Instrução Normativa 49/INSS/PRES, que dispõe sobre procedimento de apuração e cobrança administrativa para o ressarcimento de prejuízo causado ao erário, bem como demais valores decorrentes de imposição de penalidades. Os trabalhos do Grupo estão em fase de conclusão, devendo, em breve, serem apresentados os resultados.

Gestão Documental

Com o fim de gerenciar a massa documental do INSS, desenvolveu-se um projeto específico para modernização dos acervos previdenciários que concebeu a criação de um Centro de Documentação Previdenciária (CEDOCPREV) para cada Gerência-Executiva e na Administração Central, com um modelo administrativo de funcionamento próprio para organização dos documentos. Foram instalados até o momento, 57 CEDOCPREV, de um total de 100 (cem) unidades previstas.

A implementação de ações de Gestão Documental na Instituição tem permitido a racionalização e a eficiência na criação, tramitação, classificação e avaliação dos documentos, preservando o acesso e permitindo o tratamento adequado da massa documental e o ágil controle da informação.

e-Recursos

No intuito de aperfeiçoar ainda mais a gestão documental, aumentar a segurança e a rapidez na tramitação de informações institucionais e racionalizar o uso dos recursos públicos, o INSS também tem investido na implementação da tramitação eletrônica de documentos. A partir de outubro de 2011, com a implementação na modalidade piloto, nas unidades do INSS no Rio Grande do Sul iniciaram a tramitação eletrônica dos processos de recursos de benefícios por meio do e-Recursos, sistema computacional com certificação digital que visa gerenciar a tramitação desses processos.

Leilão da Folha de Pagamentos de Benefícios

Esse procedimento consistiu no primeiro passo para a concretização de um movimento inovador de licitação, iniciado no ano de 2009, na modalidade de pregão presencial. As instituições financeiras habilitadas firmaram contrato de prestação de serviços com o INSS e, desde janeiro de 2010, passaram a remunerar o Instituto pelo pagamento dos novos benefícios previdenciários.

A partir de julho 2011, com a celebração de contrato, estendeu-se as mesmas obrigações de pagamento ao INSS sobre o estoque de benefícios existente em dezembro de 2009, não objeto da licitação, encerrando um ciclo de cinco anos para a conclusão da reforma do modelo de relacionamento do Instituto com a rede bancária.

4.5 Regularidade dos Procedimentos Licitatórios

Os processos licitatórios analisados pela Auditoria-Geral e suas Projeções, apresentam-se consolidados em arquivos específicos contendo informações relacionadas ao objeto, valor, identificação do contrato, principais disfunções, entre outras adequadas ao inciso IV, artigo 7º, da IN/CGU nº 01, de 03/01/2007.

Compõe este relatório o Anexo VI (Resumo dos Processos de Licitação avaliados), referente aos programas nº 003/2011 - Auditoria no Processo de Gerenciamento de Obras de Reforma e Obras de Construção do Projeto de Expansão das Unidades de Atendimento (PEX), 005/2011 – Auditoria no Processo de Gestão das Contratações de Serviços de Prestação Continuada e nº 008/2011 – Auditoria na Gestão da Reabilitação Profissional.

As ações de monitoramento previstas no Programa nº 005 foram desenvolvidas no decorrer do exercício, no intuito de que, quando detectadas fragilidades, ocorra o saneamento imediato. Também foi realizada para a certificação das unidades que necessitam de melhoria dos controles internos e da atuação preventiva, a partir das orientações, por meio dos procedimentos auditoriais e obtenção de melhores resultados no desempenho das atividades pela linha de execução.

4.6 Verificação da Consistência da Folha de Pagamento de Pessoal

Os trabalhos relativos ao Programa nº 006/2011, assim como das Ações de Risco Local, realizadas pela Auditoria Regional Florianópolis, demonstram a consistência da Folha de Pagamento, apresentando o quantitativo de servidores objeto da amostragem. Contém ainda os valores auditados e os passíveis de reposição ao erário, conforme as informações sintéticas que se apresentam em âmbito nacional e o detalhamento no Anexo VII (Consistência da Folha de Pagamento de Pessoal).

Demonstrativos de Consistência da Folha/Diagnóstico

OBJETO	SERVIDORES AUDITADOS	VALOR AUDITADO	VALOR APURADO A REGULARIZAR
CESSÃO	171	R\$ 1.502.630,08	R\$ 34.972,96
RESSARCIMENTO	248	R\$ 1.499.806,09	R\$ 17.448,95
SUBSTITUIÇÃO	193	R\$ 1.091.057,80	R\$ 19.749,42
OCORRÊNCIAS EM FOLHAS DE FREQUÊNCIA	259	---	R\$ 89.452,05
TOTAL	871	R\$ 4.093.493,97	R\$ 161.623,38

As despesas realizadas com a Folha de Pagamento e o percentual sobre o total dos recursos disponibilizados estão demonstradas com o quantitativo de servidores por situação funcional e as despesas com pessoal, conforme demonstrado no quadro a seguir.

SITUAÇÃO FUNCIONAL	QUANTITATIVO DE SERVIDORES	VALOR	PERCENTUAL
Ativo	36.083	R\$ 666.099.699,36	89%
Cedidos	1.219		
Outros	1.080		
Aposentados	36.971		
Estagiários	6.626		
Beneficiários de Pensão	13.535	R\$ 84.441.722,72	11%
TOTAL	95.514	R\$ 750.541.422,08	100,00%

Fonte: SIAFI/Demonstrativo Despesa Com Pessoal - DDP Competência Dezembro/2011, valor Bruto.

5 FATOS RELEVANTES DE NATUREZA ADMINISTRATIVA OU ORGANIZACIONAL OCORRIDOS NA ENTIDADE COM IMPACTO SOBRE A AUDITORIA INTERNA

Implementação de Indicador de Desempenho

As atividades de Auditoria, devido a sua complexidade, necessitam de indicadores que abordem os aspectos relevantes dos trabalhos auditoriais.

Nesse sentido, a área estratégica no Ministério de Previdência Social instituiu, por meio da Portaria Conjunta nº 572, de 21 de setembro de 2011, indicador para a Auditoria Interna do INSS, denominado Índice de Resolutividade das Demandas dos Controles Internos e Externos (TCU, CGU e AUDGER) tendo por finalidade a avaliação do índice de atendimento de determinações e recomendações, que representam medidas de aperfeiçoamento às fragilidades identificadas.

Capacitação

As capacitações essenciais ao desenvolvimento dos Programas de Auditoria, assim como o aperfeiçoamento das competências do quadro de servidores da Auditoria Interna, foram prejudicadas em decorrência de restrições orçamentárias, motivando a readequação com a priorização de eventos sem ônus, como EAD e parcerias com instituições.

Verifica-se, contudo, carências em áreas específicas, como Contabilidade, TI, Planejamento Estratégico e Indicadores de Desempenho.

6 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E CAPACITAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA

A política de capacitação torna-se estratégia de atuação, considerando a necessidade continuada de formação de técnicos de auditoria, com foco nas diversas áreas de atuação, agregando valores aos servidores que vivenciam, em seu cotidiano, situações de vulnerabilidades, riscos e desconformidades, sendo viável o aprimoramento para o exercício de suas atividades.

O fortalecimento das atividades de auditoria interna depende fundamentalmente da consolidação da sua equipe de técnicos de auditoria, sendo necessário o desenvolvimento continuado de um quadro técnico de formação multidisciplinar, tecnicamente qualificado, estável, em número ideal e bem remunerado, o que ainda é um dos grandes desafios dos gestores da Auditoria Interna.

No exercício de 2011, não foi possível a realização do planejado para capacitação devido às dificuldades administrativas. No entanto, foram realizados 60 (sessenta) eventos, totalizando 465 (quatrocentos e sessenta e cinco) oportunidades de capacitação, conforme quadros demonstrativos apresentados a seguir.

ITEM	CAPACITAÇÕES	OPORTUNIDADES
1	Administração de RH	2
2	Análise e Melhoria de Processos	1
3	Aprender a Distância na Previdência	1
4	Avaliação de Desempenho – Plantando e colhendo bons frutos	9
5	BrOffice (Writer, Calc)	73
6	CNIS (Pessoa Física, Segurado Especial, Web, VRCE, SIBE)	61
7	Contratações Públicas Sustentáveis	1
8	Controle e Auditoria Interna	28
9	Desenvolvimento da competência Humana	4
10	Educação Previdenciária para Servidores	12
11	Ética e Serviço Público	6
12	Excelência no Atendimento	1
13	Extrator de Dados e Data Warehouse	1
14	Formação de Avaliadores	1
15	Formação de Conteudistas para EAD	2
16	Formação de Gestores	47
17	Formação de Pregoeiro	1
18	Formação de Tutores para Cursos On-line	2
19	Formação em Concurso Público/Etapa Fiscal	3
20	Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI	1

ITEM	CAPACITAÇÕES	OPORTUNIDADES
21	GDASS - Avaliadores	7
22	Gerenciamento de Contratos	4
23	Gerenciamento de Projetos	6
24	Gestão de Convênios e Controle de Repasse para Convenientes	2
25	Gestão de Equipes	11
26	Gestão Estratégica	30
27	Gestão por Excelência	2
28	Legislação Aplicada à Gestão de Pessoas – Lei 8.112/90	25
29	Legislação Aplicada à Logística de Suprimentos - Lei nº 8.666/93, Pregão e Registro de Preços	11
30	Legislação de Aposentadorias e Pensões e Sistemas SIAPE/SIAPECAD, SICAJ e SISAC	8
31	Legislação Previdenciária: Reconhecimento Inicial de Direitos - Segurado Especial (Rural)	1
32	Liderança e Coaching	1
33	Linguagem para EAD	4
34	Nova Ortografia da Língua Portuguesa	23
35	Objetivos do Milênio	5
36	Procedimentos Administrativos Previdenciários	3
37	Qualificação em Processo Administrativo Disciplinar - PAD	2
38	Reabilitação Profissional	1
39	Responsabilidade Socioambiental	3
40	Rumo a Aprendizagem Virtual	1
41	SAIS	1
42	SCDP	2
43	Segurança da Informação e Comunicações	24
44	SICAF II e Convênios	3
45	SIPPS	2
46	Sistemas Corporativos de Orçamento, Finanças e Logística	2
47	SUIBE	1
48	Treinamento sobre o Tema “Servidores Públicos” – TV Escola	1
48	TOTAL	443

ITEM	OUTROS EVENTOS	OPORTUNIDADES
1	Congresso Baiano de Medicina do Trabalho - SSA	1
2	Congresso Brasileiro de Epidemiologia, VIII	1
3	Congresso Brasileiro de Perícia Médica Previdenciária, 3º	1
4	Encontro Goiano de Perícias Médicas e Judiciais, II	1
5	Fórum Brasileiro de Combate à Corrupção na Administração Pública, VII	4
6	Palestra - Dia Internacional Contra a Corrupção (em Goiás)	2
7	Reunião Técnica dos Especialistas em Normas e Gestão de Benefícios, Chefes de Divisão de Atendimento, Chefes de Divisão/Serviço de Benefícios e Chefes de Serviço/Seção de Atendimento	1
8	Seminário “O Futuro da Previdência no Brasil”	1
9	Seminário de Diretrizes Diagnósticas e Atualização em Psiquiatria Forense RJ	1
10	Seminário Internacional sobre Acesso a Informação Pública: desafios de Implementação	3
11	Workshop Como fazer o alinhamento entre Estratégias, Processos e Pessoas	1
12	Workshop de Educação Previdenciária para Área do Meio - GEXSAL	5
12	TOTAL	22
60	TOTAL GERAL	465

7 INFORMAÇÕES SOBRE A REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE FORTALECIMENTO DA UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA

As ações de fortalecimento realizadas no exercício, visando o atingimento da excelência para uma Auditoria Baseada em Riscos e de Avaliação de Controles Internos, vêm inserindo em suas atividades a identificação e avaliação dos riscos institucionais, a implementação da técnica em Auditoria Contínua, realizando ações mais frequentes e temporais contribuindo com a qualidade dos controles e do gerenciamento de riscos de forma a identificar exceções e anomalias, tendências e indicadores de riscos, o que não invalida a adoção de procedimentos relativos à auditoria convencional, aquela realizada em um período padrão e com uma amostragem limitada.

7.1 Normativos Internos

Elaborado no exercício de 2010, o Manual de Auditoria Interna (MAI), aprovado pela Resolução nº 121/INSS/PRES, de 29 de novembro de 2010, não sofreu alterações substanciais durante o exercício de 2011.

No Manual são apresentadas as normas e definidos os procedimentos de auditoria, disciplinando os fluxos, as áreas de atuação e as responsabilidades dos servidores que atuam na Auditoria Interna do INSS. Orienta os servidores na execução dos trabalhos de auditoria, definindo conceitos e diretrizes para o estabelecimento do planejamento, do exame, da avaliação, da conclusão, da proposição de medidas saneadoras e do acompanhamento (implementação das recomendações pelos gestores).

Construída com a participação de todos os servidores do quadro da Auditoria Interna, a Carta de Princípios da Auditoria contém as seguintes premissas:

- I. Princípio da Supremacia do elemento humano;
- II. Princípio da busca permanente pelo melhor,
- III. Princípio da democracia nas relações;
- IV. Princípio da transparência das pessoas e dos processos;
- V. Princípio do bem estar coletivo;
- VI. Princípio da valorização da multiculturalidade brasileira;
- VII. Princípio da educação permanente;
- VIII. Princípio da honestidade de propósitos;
- IX. Princípio do uso da tecnologia em prol do avanço social;
- X. Princípio do intercâmbio como forma de disseminação do conhecimento;
- XI. Princípio da responsabilidade pelo outro, pelo social e pelo ambiente;
- XII. Princípio do incentivo à reconstrução da imagem da instituição; e
- XIII. Princípio da valorização do espaço de trabalho como ambiente de crescimento pessoal, profissional e espiritual.

A íntegra do seu conteúdo encontra-se em mídia CD, anexa a este Relatório.

7.2 Desenvolvimento de Metodologias e Softwares

Sistema de Avaliação e Acompanhamento das Atividades de Auditoria (SA4)

No decorrer do ano de 2011, houve a implementação e melhorias em alguns dos módulos do SA4, utilizado para avaliação, execução e gerenciamento das ações realizadas pela Auditoria, como por exemplo:

- a) rotina de anexação de arquivos, oportunizando a inserção de documentos digitalizados, para análise e controle de medidas implementadas;
- b) melhoria e padronização do relatório das constatações e recomendações da auditoria;
- c) melhoria na navegabilidade do sistema;
- d) desenvolvimento do Módulo Gestor com visibilidade de relatório gerencial com as constatações e recomendações, bem como a alimentação e registro do atendimento das demandas pelo auditado e acompanhamento das pendências pela equipe da auditoria.

Entretanto, a demanda de inserção de novos módulos e outras funcionalidades, como por exemplo, Auditoria Contínua, Relatório Consolidado e Nota Técnica, por se tratar de manutenção evolutiva do sistema, foi inserida na escala de prioridades para o desenvolvimento pelo técnico da auditoria com conhecimento na área de TI, no decorrer deste exercício.

SICAAUD WEB

Aplicativo desenvolvido pela Auditoria Interna, para fins de emissão de documentos de forma padronizada, possibilitando o controle quantitativo por tipo e setor, servindo como ferramenta de gerenciamento das informações registradas por meio da disponibilização de relatórios.

Em 2011, foram inseridas novas funcionalidades, objetivando o aperfeiçoamento qualitativo dos documentos, forma de arquivamento, segurança, guarda, localização, preservação e controle dos documentos da Auditoria Interna, e ainda rotina para anexação de arquivos.

Audit Command Language (ACL)

Na elaboração e realização das ações de Auditoria, a utilização do ACL tem sido uma ferramenta imprescindível na construção de trilhas (*scripts*) e cruzamento de bases que possibilitam a detecção tempestiva dos processos críticos, dos riscos operacionais e sua análise pelos técnicos da auditoria, bem como o encaminhamento das informações aos Gestores antes da concretização de perdas financeiras.

No exercício de 2011, foram desenvolvidas novas trilhas permitindo a extração de dados e obtenção de informações indicando possíveis disfunções e/ou anomalias no processamento dos

créditos da Folha de Pagamento do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), seja por acumulações indevidas de benefícios, pagamentos pós-óbito e outros indícios de irregularidades.

É oportuno ressaltar que as trilhas de auditoria que foram implementadas para o monitoramento do processamento dos créditos emitidos na modalidade de Pagamento Alternativo de Benefícios (PAB)/Créditos Diários continuam em operacionalização de modo automático, possibilitando a identificação dos processos com possíveis irregularidades, visando à execução da ação de auditoria contínua no processo de PAB/Créditos Diários.

Controle de Demandas Externas (CONDEX)

A perspectiva de desenvolvimento de nova versão do Controle de Demandas Externas (CONDEX), em ambiente web, não pôde ser concretizada em consequência de limitações orçamentárias e de disponibilidade de técnico qualificado em desenvolvimento de software.

Desta forma, o controle das demandas externas (determinações do TCU e recomendações da CGU) permaneceu sendo realizada por meio do aplicativo CONDEX em Banco de Dados Access.

Em consequência, a interação com os gestores e controle quanto ao atendimento tempestivo continua sendo realizado de modo manual com a utilização de canais limitados.

7.3 Acordos de Cooperação Técnica

Com o fim de aperfeiçoar os trabalhos de identificação das acumulações ilícitas de cargos públicos, assim como de benefícios do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) com benefícios ou vínculos em Regimes Próprios, foram realizados contatos com diversos órgãos estaduais, visando à formalização de Acordos de Cooperação, em ações de interesse específico, para coibir e ou mitigar a ocorrência das fraudes.

Para a operacionalização desses Acordos, o plano de trabalho prevê o cruzamento de bases de dados de servidores dos órgãos estaduais com as bases disponíveis na Auditoria-Geral do INSS.

Em 2011, foram realizados contatos com diversos órgãos interessados e formalizados Acordos de Cooperação Técnica com os Estados de Alagoas e da Bahia. Encontram-se vigentes os Acordos com os Estados de Santa Catarina, Sergipe e Distrito Federal.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste Relatório, apresentamos os resultados dos trabalhos de Auditoria Interna em função das ações planejadas e na atuação objetivando o aperfeiçoamento dos controles internos e da gestão de riscos.

Conforme visto, para consolidar o foco de sua atuação orientativa e preventiva e atender às necessidades da Instituição, a Auditoria Interna vem continuamente implementando sua atuação, por meio do aprimoramento qualitativo e consubstancial das ações de auditoria interna, da formação de uma equipe multidisciplinar, do redesenho organizacional da área, da manualização de procedimentos, do desenvolvimento do sistema informatizado de auditoria e do aprimoramento de técnicas e de métodos de trabalhos.

Vislumbra-se, portanto, que a Auditoria Interna cumpriu devidamente suas competências regimentais, no ano de 2011, ao assistir a organização na consecução de seus objetivos institucionais, ao propor melhorias nos controles internos administrativos e ao elaborar soluções mitigadoras dos riscos identificados, contribuindo, assim, de forma independente, objetiva e disciplinada, com o processo de governança corporativa, de modo a assegurar a regularidade das contas, a eficiência e a eficácia na aplicação de seus recursos.

Brasília, 31 de janeiro de 2012.

Carlos Roberto Tibério

Coordenador de Planejamento e Avaliação

Walmir dos Santos

Coordenador-Geral de Auditoria em Gestão Interna
Substituto

Maria Júlia Dellabianca

Coordenadora-Geral de Auditoria em Benefícios

Sueli Aparecida Carvalho Romero

Auditora-Geral do INSS

Auditoria-Geral do INSS

Setor de Autarquias Sul, Quadra 02 – Bloco O – 6º andar
Brasília-DF – CEP 70070-946

E-mail: audger@previdencia.gov.br

Tel.: (61) 3313-4587

Fax: (61) 3313-4442
