



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA-GERAL

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

PROCESSO DE REATIVAÇÃO DE BENEFÍCIOS  
CESSADOS

**Exercício 2023**

7 de dezembro de 2023





**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
AUDITORIA-GERAL

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Objetivo: **Avaliar a eficácia dos controles existentes no processo de reativação de benefícios cessados.**

Unidades Auditadas: **Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN).**

Unidade de Auditoria: **Auditoria Regional em Recife**

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



**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
AUDITORIA-GERAL

**MISSÃO DA AUDITORIA-GERAL**

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

**AVALIAÇÃO**

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

# RESUMO

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

Avaliação da eficácia dos controles existentes no processo de reativação de benefícios cessados, requeridos pelos beneficiários ou seus representantes legais, no período de 1º de setembro de 2022 até 30 de abril de 2023.

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

Este trabalho de avaliação está previsto no Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT, para o exercício de 2023, cuja elaboração foi baseada em análise de riscos. O processo de reativação de benefícios está alinhado ao objetivo estratégico “Garantir a efetividade no pagamento de benefícios”, contido no Mapa Estratégico do INSS para o biênio 2022-2023 e no Plano de Ação para o ano de 2023, aprovados pela Resolução CEGOV/INSS nº 26, de 27.12.2022.

No período de setembro de 2022 a abril de 2023 o INSS reativou 77.015.253<sup>1</sup> benefícios.

O processo de reativação trata da análise para reverter a situação de interrupção do pagamento de benefícios decorrente de suspensão ou cessação.

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

Na análise realizada, a ação de auditoria evidenciou:

1. Ausência de supervisão sistemática;
2. Tempo médio de conclusão das tarefas com reativação superior à meta estabelecida no Plano de Ação;
3. Os sistemas atuais não garantem a reativação de benefícios de acordo com o disciplinado em atos normativos;
4. Falta de padronização na análise e instrução das tarefas de reativação;
5. Período incompatível com o cálculo devido;
6. Falhas no fluxo do processo de reativação.

Em razão das fragilidades encontradas foram emitidas as seguintes recomendações:

1. Instituir rotina formal de supervisão para as tarefas que envolvam requerimentos de reativação, com foco na gestão do fluxo do serviço, na distribuição, análise e conclusão das tarefas, a fim de reduzir o tempo médio de conclusão;
2. Avaliar a pertinência de criar mecanismos sistêmicos que impeçam a reativação nos sistemas de benefícios sem a atualização do benefício com todos dados cadastrais disponíveis no CNIS;
3. Aperfeiçoar os sistemas corporativos a fim de impedir que o primeiro pagamento após reativação seja realizado via conta de depósitos;
4. Realizar a revisão dos benefícios listados no anexo III, a fim de promover os acertos financeiros dos valores pagos em período incompatível ao devido.

---

<sup>1</sup> Fonte: SUIBE, em 20/11/2023, às 11h49. Quantitativo total de reativações de todas espécies e motivos, em nível Brasil, independentemente de solicitação do segurado/representante legal.

# LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

APS - Agência da Previdência Social

BG – Base de Gestão

CEAB/MAN - Serviço de Centralização da Análise de Manutenção de Benefícios

CEGOV – Comitê Estratégico de Governança

CGPAG – Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios

CGREC – Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão

CNIS – Cadastro Nacional de Informações Sociais

COREC – Coordenação de Gestão de Relacionamento com o Cidadão

CP – Complemento Positivo

CPF – Cadastro de Pessoa Física

DCB – Data de Cessação do Benefício

DIB – Data de Início do Benefício

DIRBEN – Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DMAND – Divisão de Manutenção de Direitos

GET – Gerenciamento de Execução de Tarefas

GEX – Gerência Executiva

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

NB – Número do Benefício

NIT – Número de Inscrição do Trabalhador

PAB – Pagamento Alternativo de Benefício

PAINT – Plano Anual de Auditoria Interna

PAT – Portal de Atendimento

PRES – Presidência do Instituto Nacional do Seguro Social

PRISMA – Projeto de Regionalização de Informações e Sistemas

PT – Papel de Trabalho

SABI – Sistema de Acompanhamento de Benefícios por Incapacidade

SIBE – Sistema Integrado de Benefícios

SIBE PU – Sistema Integrado de Benefícios - Processo Único

SIRC – Sistema Nacional de Informações do Registro Civil

SR – Superintendência Regional

SUB – Sistema Único de Benefícios

SUIBE – Sistema Único de Informações de Benefícios

SUPERTEC – Painel de Monitoramento da Qualidade

TMC – Tempo médio de conclusão

# Sumário

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>13</b>
<b>1. Ausência de Supervisão Sistemática .....</b>	<b>13</b>
<b>2 - Tempo médio de conclusão nas tarefas com reativação superior à meta estabelecida no Plano de Ação.....</b>	<b>14</b>
<b>3. Os sistemas atuais permitem a reativação de benefícios em desacordo com os atos normativos .....</b>	<b>18</b>
<b>4. Falta de padronização na análise e instrução das tarefas de reativação. ....</b>	<b>22</b>
<b>5 - Período incompatível com o cálculo devido .....</b>	<b>27</b>
<b>6. Falha no Fluxo do Processo de Reativação .....</b>	<b>27</b>
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>28</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>31</b>
<b>I – Manifestação da unidade auditada e análise da equipe de auditoria .....</b>	<b>31</b>
<b>II – EVIDÊNCIAS REFERIDAS EM RELATÓRIO.....</b>	<b>32</b>
<b>3 - OS SISTEMAS ATUAIS PERMITEM A REATIVAÇÃO DE BENEFÍCIOS EM DESACORDO COM OS ATOS NORMATIVOS.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 - Reativação de benefícios sem a atualização dos dados cadastrais.....</b>	<b>32</b>
<b>3.2 – Reativação sem tarefa correspondente (sem requerimento eletrônico do segurado protocolado no PAT).....</b>	<b>33</b>
<b>3.3 – Primeiro pagamento após reativação realizado por meio de conta corrente .....</b>	<b>33</b>
<b>4 – FALTA DE PADRONIZAÇÃO NA ANÁLISE E INSTRUÇÃO DAS TAREFAS DE REATIVAÇÃO .....</b>	<b>33</b>
<b>4.1 – Inexistência de cadastramento de tarefa de admissibilidade para apuração de indícios de irregularidade .....</b>	<b>33</b>
<b>4.2 – Processos com comando de reativação sem as consultas de acumulação indevida, óbito e apuração anexadas aos autos.....</b>	<b>33</b>

a) Sem as consultas anexadas de Acumulação Indevida .....	33
b) Sem as consultas anexadas de Informações de Óbito .....	35
c) Sem as consultas anexadas de apuração de indícios de irregularidade.....	36
4.3 - Processos com exigências desnecessárias .....	38
5 - PERÍODO INCOMPATÍVEL COM O CÁLCULO DEVIDO.....	39
III – Lista de benefícios relacionados à recomendação 4.....	39



# INTRODUÇÃO

Trata-se de auditoria para avaliar a eficácia dos controles existentes no processo de reativação de benefícios cessados. O objeto auditado, sob responsabilidade da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN), relaciona-se ao objetivo estratégico “Garantir a efetividade no pagamento de benefícios”, inserido no Mapa Estratégico do INSS para o biênio 2022 a 2023 e no Plano de Ação para o ano de 2023, aprovados pela Resolução CEGOV/INSS nº 26, de 27.12.2022, alterada pela Resolução CEGOV/INSS nº 31, de 02.08.2023.

A Auditoria avaliou o processo de análise dos requerimentos de reativação de benefícios, solicitados pelos beneficiários ou seus representantes legais, no período de 01.09.2022 a 30.04.2023. A amostra foi composta por todos os benefícios de reativação, inclusive com reativações decorrentes de decisões recursais, judiciais.

Não fizeram parte do escopo as reativações realizadas de ofício pelo INSS, comandadas automaticamente pela Dataprev, bem como reativações de benefícios em que o Número do Benefício (NB) ou Cadastro de Pessoa Física (CPF) do titular não tiveram tarefa no Sistema Gerenciamento de Execução de Tarefas – GET, no período selecionado, pois se buscou avaliar a eficácia da operação do processo de reativação, que é iniciada com a respectiva tarefa.

A reativação compreende o restabelecimento do benefício e do pagamento mensal das prestações, assim como dos valores atrasados não atingidos pela prescrição. Em decorrência da legislação previdenciária, assistencial e dos benefícios especiais pagos pelo INSS, o direito ao recebimento ocorre durante um lapso temporal compreendido entre a Data de Início do Benefício (DIB) e a Data de Cessação do Benefício (DCB), podendo sofrer interrupções ao longo desse período. Essas interrupções no pagamento são denominadas SUSPENSÃO e CESSAÇÃO. O processo de reativação de benefícios trata, justamente, da análise para deliberar sobre a reversão dessa situação de interrupção dos pagamentos.

Após o reconhecimento do direito ao benefício previdenciário, torna-se necessário o pagamento e sua manutenção mensal até que ocorra a cessação pela extinção do direito. Os benefícios podem ser classificados, após a sua implantação/deferimento, em ativos, suspensos ou cessados, conforme abaixo:

- **Ativo:** Benefício com pagamentos mensais regulares.
- **Suspenso:** Benefício com suspensão temporária dos pagamentos.
- **Cessado:** Benefício cancelado com pagamento extinto. (A cessação tem caráter definitivo, mas pode ser revertida)

Sendo devida a reativação do benefício, o motivo do restabelecimento a ser utilizado dependerá diretamente da causa de suspensão ou cessação. A regularização poderá ser realizada utilizando os sistemas GET/PAT, SIBE PU, PRISMA, SABI e CNIS.

Assim, na análise para reativação, deve ser levada em consideração a espécie do benefício, o motivo de cessação/suspensão e a justificativa do beneficiário ou representante para não comparecimento à rede bancária, quando for o caso. Faz-se necessário, também, consultar os

sistemas de benefícios, atualizar dados, se necessário, e em situações especiais, analisar as particularidades de cada espécie.

O servidor analisador deve consultar a tabela de motivos de cessação/suspensão de benefícios disponibilizada para seleção no próprio sistema de conclusão do pedido, a fim de selecionar o motivo adequado/condizente de reativação. O processamento nos sistemas de benefícios se dá de forma online e logo após a conclusão da atualização é possível verificar no Sistema Único de Benefícios - SUB, seus efeitos financeiros.

A partir da vigência da Portaria PRES/INSS nº 1.477, de 15.08.2022, os requerimentos de reativação de benefícios efetuados pelos segurados e/ou representantes legais foram agrupados ao serviço "Solicitar emissão de pagamento não recebido" (Código 15616), no Portal de Atendimento - PAT; embora haja outros serviços de manutenção que demandam o comando de reativação como por exemplo o de "Renovar Declaração de Cárcere/Reclusão". Até o advento do referido normativo os requerimentos eram feitos separadamente por meio do serviço "Reativar Benefícios" (Código 3114).

Os servidores que operacionalizam o processo de reativação no INSS são lotados em unidades descentralizadas, designados para atuar nos Serviços de Centralização da Análise de Manutenção de Benefícios (CEAB/MAN), subordinadas às Coordenações de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (COREC) das Superintendências Regionais.

A seleção do objeto de auditoria, com base em fatores de risco, ocorreu em função de sua materialidade e criticidade. No período de setembro de 2022 a abril de 2023 o INSS reativou 77.015.253 benefícios.

Dentre os fatores de risco que contribuíram para a escolha do objeto, destaca-se o procedimento de análise predominantemente manual, ou seja, não automatizado e com diversas etapas de conferência para a tomada de decisão pelo servidor.

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

- 1) As diretrizes estratégicas previstas pela administração colaboram para a efetividade do processo de reativação? (normas, orientações, comunicação, disponibilização de sistemas, supervisão)
- 2) O fluxo estabelecido para reativação de benefícios garante a eficiência e efetividade do procedimento?
- 3) As decisões dos requerimentos de reativação de benefícios são compatíveis com os procedimentos disciplinados nos atos normativos?

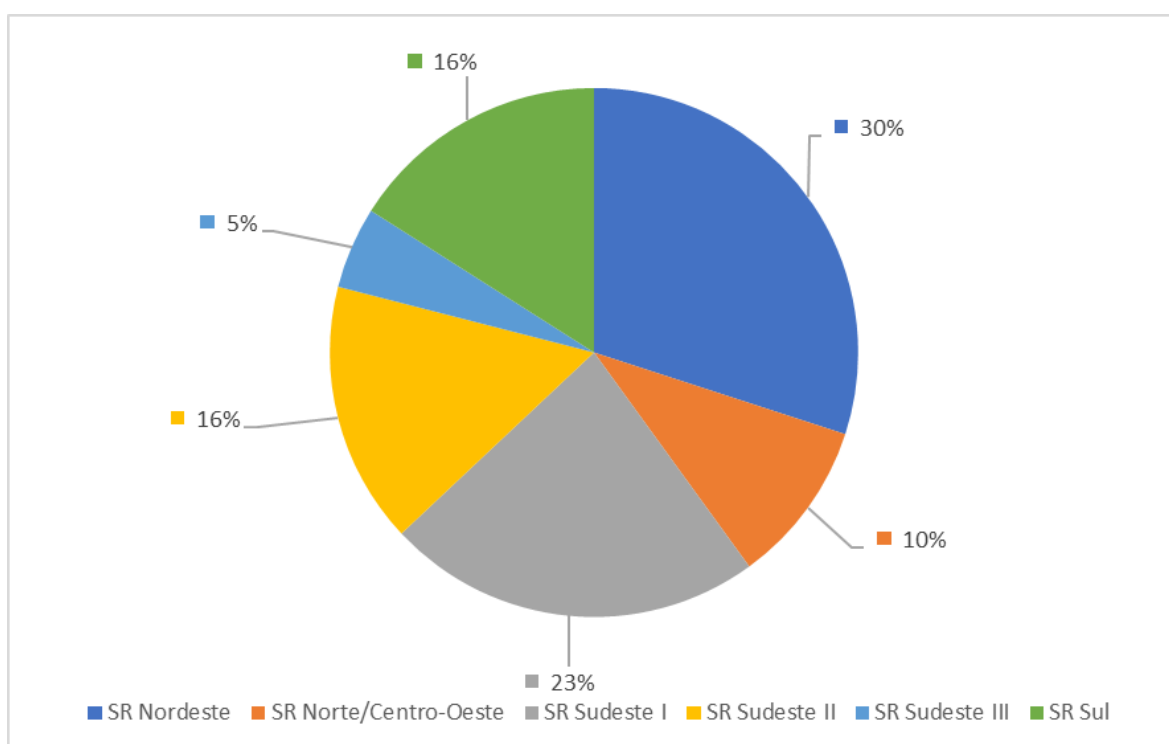
A obtenção de evidências a respeito do objeto auditado se deu mediante a coleta de dados por amostragem, emprego de procedimentos analíticos (análise de tendência e análise de regressão), indagação escrita (questionário), análise documental e cruzamento entre informações dos sistemas.

Com o objetivo de responder as questões de auditoria foram selecionadas do sistema BG (Base de Gestão), todas as tarefas/requerimentos do serviço "Solicitar emissão de pagamento não recebido", criadas no período de 01.09.2022 até 30.04.2023, das 06 Superintendências

Regionais (Nordeste, Norte/Centro-Oeste, Sudeste I, Sudeste II, Sudeste III e Sul), divididas de forma não proporcional.

Em seguida, fez-se um batimento com os números de benefícios (NB) que tiveram comando de reativação, entre janeiro e abril de 2023, mediante relatório do SUIBE, resultando num quantitativo de 30.089 tarefas. O referido quantitativo foi utilizado na análise do Tempo Médio de Conclusão (TMC). Para as demais análises, após o batimento citado anteriormente, foram selecionados 25.444 benefícios, para os quais houve apenas um comando de reativação. A seguir, foi extraída uma amostra aleatória, com intervalo de confiança de 95% e margem de erro de 5%, totalizando 389 casos, distribuídos conforme quadro 1.

#### QUADRO 1 - Distribuição da Amostra por Superintendência Regional



Fonte: Elaborado pela Equipe de Auditoria

No intuito de verificar as providências adotadas na análise das tarefas de reativação com acumulação indevida, a partir dos 25.444 benefícios selecionados, efetuou-se um cruzamento no qual foram identificados todos os NB relacionados aos CPF dos referidos benefícios, exceto as Pensões Alimentícias. Destes, foram excluídas as acumulações previstas em lei e os benefícios que possuíam DIB maior que a DCB, do benefício acumulado, resultando um total de 61 casos.

Para corroborar os testes, foram aplicados questionários aos servidores da CEAB-MAN responsáveis pela análise dos processos de reativação. Em junho de 2023 havia 1.205 servidores designados para a CEAB-MAN<sup>2</sup>. Destes, 129 responderam ao questionário.

Estava previsto no planejamento da ação o cruzamento das informações da base de dados de óbito com os benefícios reativados. Entretanto, a Unidade Auditada não disponibilizou os dados relacionados ao registro de óbitos, bem como não forneceu o acesso à base de dados do SIRC (Sistema Nacional de Informações do Registro Civil) para extração dos dados e realização de testes relacionados ao Risco-chave “Fragilidade na entrada de dados dos batimentos da folha de pagamento com registro de óbito”.

---

<sup>2</sup> Fonte: SEI, doc. 12061933, enviado pela Divisão de Organização das Centrais de Análise (DOCA), em 13/06/2023

# RESULTADOS DOS EXAMES

## 1. Ausência de Supervisão Sistemática

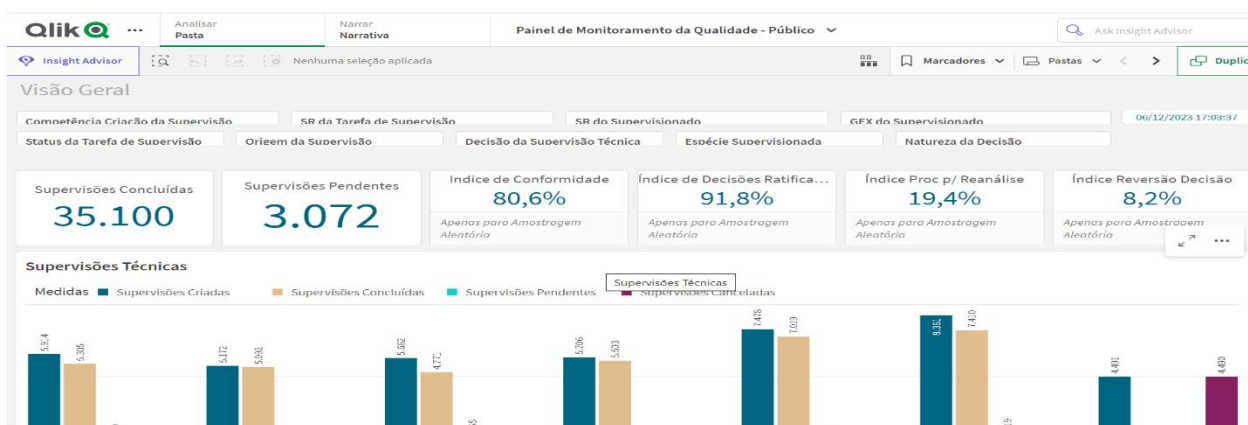
A fim de compreender se as diretrizes estratégicas previstas pela Administração colaboram para a efetividade do processo de reativação, buscou-se informações a respeito de instrumentos de supervisão e monitoramento deste processo.

Conforme o Regimento Interno do INSS, Portaria PRES/INSS nº 1532, de 08.12.2022, em seus artigos 203 e 223, compete à Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios (CGPAG) e à Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão (CGREC), a supervisão das atividades de manutenção de direitos e pagamentos de benefícios, dentre elas o serviço de Reativação.

Neste mesmo sentido a Portaria DIRBEN/INSS Nº 1056, de 20.09.2022, define o processo de Supervisão Técnica em Benefício como atividade de controle da qualidade dos atos praticados no âmbito do Reconhecimento do Direito e da Manutenção de Benefícios.

Da análise do Painel de Monitoramento da Qualidade (Supertec), ferramenta utilizada para o acompanhamento das supervisões efetuadas, constata-se a inexistência de informações referentes à supervisão realizada na área de manutenção. O painel apresenta apenas dados da supervisão geral, sem detalhamento dos serviços supervisionados, conforme quadro a seguir.

### QUADRO 2 - Painel de Monitoramento da Qualidade (Supertec)



Fonte: Extraído da Intraprev, em 07.12.23.

Corroborar com essa constatação a manifestação da Unidade Auditada, por meio da Divisão de Manutenção de Direitos (DMAND) e da Coordenação-Geral de Pagamentos (CGPAG) de que *“No momento não há tarefas de supervisão na área de manutenção”*.

A ausência de definição estratégica de controle para avaliar, direcionar e monitorar as atividades que envolvem reativação de benefícios, contribui para a falta de padronização em relação à formalização e instrução dos processos, e possíveis prejuízos ao erário em decorrência de pagamentos indevidos. A ausência de supervisão sistemática, enquanto diretriz estratégica prevista pela Administração, não colabora para a efetividade do processo de reativação.

## **2 - Tempo médio de conclusão nas tarefas com reativação superior à meta estabelecida no Plano de Ação**

Com o objetivo de avaliar a efetividade da entrega desse serviço ao cidadão foi analisado o tempo que o INSS leva, em média, para concluir um requerimento de reativação.

Uma das metas estratégicas do INSS estabelecidas no Plano de Ação para 2023 é o tempo médio de decisão (TMD) fixado em 15 dias para o serviço "Solicitar emissão de pagamento não recebido", por meio do Anexo da Resolução CEGOV/INSS nº 26, de 27.12.2022, alterada pela Resolução CEGOV/INSS nº 31, de 02.08.2023.

A medição do Tempo Médio de Conclusão -TMC equivale ao TMD do Plano de Ação e ao Tempo de Conclusão Médio - TCM da ferramenta Lupa INSS.

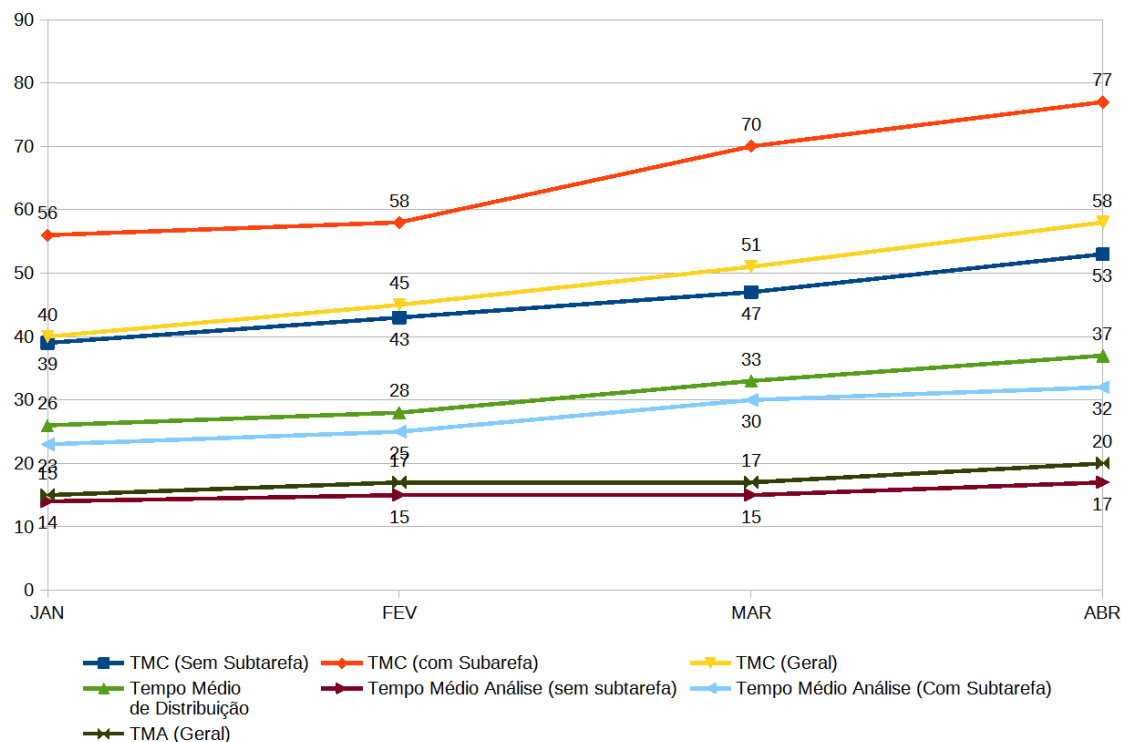
Para a análise do referido TMC, a auditoria utilizou o quantitativo de 30.089 tarefas/requerimentos do serviço de "Solicitar emissão de pagamento não recebido", resultado do batimento entre as tarefas/requerimentos solicitados e os números de benefícios (NB), que tiveram comando de reativação. Com esses dados, calculou-se o tempo médio do processo de reativação, desde o requerimento até a sua conclusão.

Em algumas situações, como ocorre por exemplo no serviço de "liberar/cancelar PAB APS", o servidor necessita submeter o processo à outra instância, criando subtarefas no sistema GET. Assim, a fim de abranger todas as etapas do processo, aferiu-se o tempo médio com e sem subtarefas, considerando que a reativação está dentro do serviço de "Solicitar emissão de pagamento não recebido", e esse processo só poderá ser concluído com a finalização de todas as etapas.

Dessa forma, mediu-se o tempo médio de distribuição das tarefas, compreendido entre a data da entrada do requerimento até a chegada do processo para o servidor analisar e o tempo médio de análise, compreendido como aquele entre a data de distribuição e a sua conclusão.

Observou-se que o tempo médio para a conclusão de requerimentos do serviço "Solicitar emissão de pagamento não recebido", com comando de reativação, é superior aos 15 dias previstos no Plano de Ação 2023, conforme detalhado no quadro 3:

### QUADRO 3 – Tempos Médios das Etapas do Processo de Reativação



Fonte: Elaborado pela Equipe de Auditoria

Com base no quadro 3, pode-se aferir:

- Nos meses de janeiro, fevereiro, março e abril de 2023, o TMC (Geral) foi de 40, 45, 51 e 58 dias, respectivamente, maior que a meta estabelecida no plano de ação;
- O tempo médio da distribuição dos requerimentos é maior que o tempo médio de análise. Nos meses de janeiro a abril de 2023, por exemplo, esse tempo de distribuição foi de 26, 28, 33 e 37 dias, respectivamente. Já o tempo dessas análises foi de 15, 17, 17 e 20 dias.
- O tempo médio de conclusão dos processos quando há subtarefas é maior. Em janeiro, fevereiro, março e abril o TMC dos processos sem subtarefa foi de 39, 43, 47 e 53 dias, no entanto, o TMC dos processos com subtarefas foi de 56, 58, 70 e 77 dias, para os respectivos meses.

Considerando que no PAT a atividade de reativação está inserida no serviço “Solicitar emissão de pagamentos não recebido”, a fim de avaliar o impacto das subtarefas nesse processo, foram extraídos dos sistemas BG e SUIBE as quantidades e as datas de criação e conclusão para calcular os tempos médios destas subtarefas, conforme os dados constantes nos quadros 4 e 5 a seguir:

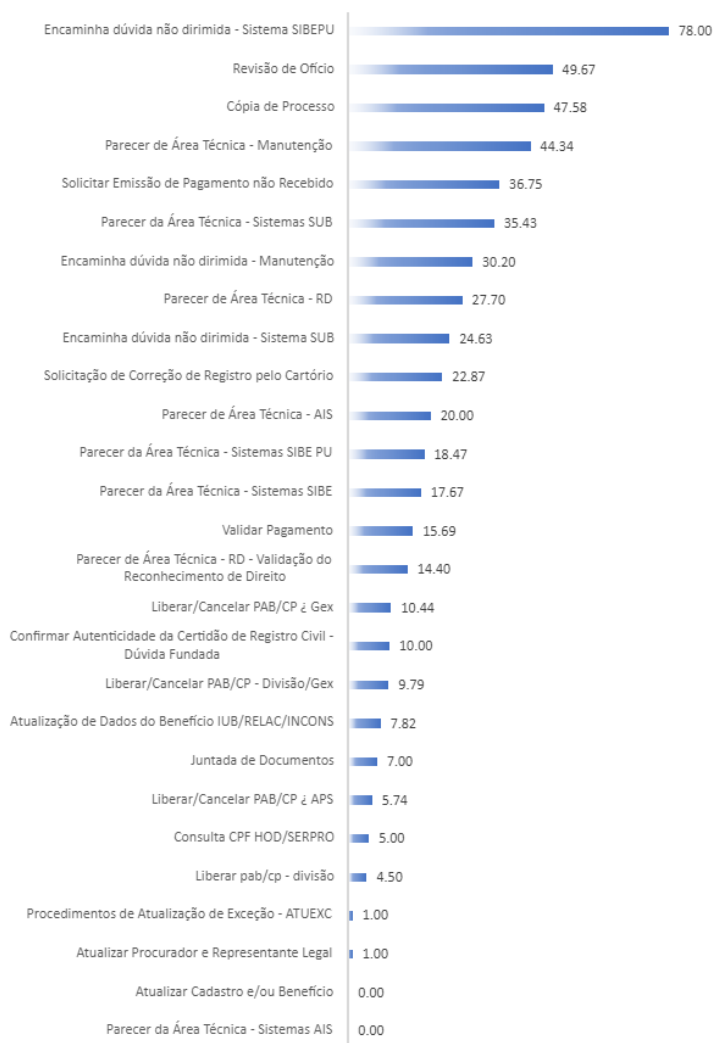
## QUADRO 4 – Quantidade de Subtarefas



Fonte: Elaborado pela Equipe de Auditoria



## QUADRO 5 – Tempo Médio de Conclusão das Subtarefas



Fonte: Elaborado pela Equipe de Auditoria

Em relação aos quadros 4 e 5, pode-se inferir que:

a. No período de janeiro a abril de 2023, as maiores quantidades de subtarefas relacionadas à reativação são para os serviços de:

- Liberar/Cancelar PAB/CP - APS: 2.196;
- Liberar/Cancelar PAB/CP – Divisão/GEX: 966;
- Liberar/Cancelar PAB/CP – GEX: 180;
- Parecer área técnica – Manutenção: 119.

b. Observa-se que a subtarefa Liberar/Cancelar PAB/CP – APS, mesmo sendo a de maior demanda, teve um dos menores tempos de conclusão: 5,7 dias.

c. Apesar de possuir, no contexto, demanda relativamente baixa (8 casos), a subtarefa, no período de janeiro a abril de 2023, que teve o maior tempo de conclusão foi a de “Encaminha dúvida não dirimida – Sistema SIBEPU” com 78 dias. Esse tempo observado na conclusão da subtarefa é cinco vezes superior ao normativamente estabelecido para a conclusão de toda a tarefa “Solicitar emissão de pagamento não recebido”.

Corroborando com esse achado as respostas dos 129 servidores da CEAB/MAN ao questionário a eles encaminhado, 54 responderam que raramente ou nunca a conclusão de subtarefa acontece de forma célere e 75 responderam que a qualidade das respostas à consulta técnica são de razoável a péssima.

Após os testes, observou-se que a falta de definição estratégica de controle para direcionar e monitorar a fila das tarefas do processo de reativação; a demora na distribuição das tarefas; e o aumento do tempo médio de conclusão quando existe subtarefa; resultam na demora da resposta ao cidadão quanto ao requerimento de reativação e na possibilidade de prejuízo ao Erário decorrente do pagamento de atualização monetária.

Outro aspecto que também contribui para o acréscimo deste tempo é o aumento da demanda de reativação gerada por suspensões e cessações decorrentes de apuração de indícios de irregularidade por acumulação indevida, de casos já apurados anteriormente e revertidos na via judicial ou recursal.

A Gestão, hoje, possui a ferramenta “LUPA” para auxiliar o acompanhamento do fluxo dos serviços de manutenção de forma geral. O TMC mede o tempo de todo o processo da tarefa, e não a etapa de distribuição das tarefas e a de análise das subtarefas.

Em que pese a gestão ter como meta estratégica estabelecida no Plano de Ação para 2023 reduzir o tempo médio de decisão (TMD) em 15 dias para o serviço de “Solicitar emissão de pagamento não recebido”, bem como a Gestão utilizar a ferramenta “LUPA” para auxiliar o acompanhamento do fluxo dos serviços de manutenção, o tempo médio geral nos meses de janeiro, fevereiro, março e abril de 2023, foi de 40, 45, 51 e 58 dias, respectivamente.

Com base no exposto, depreende-se que o monitoramento atual do Tempo Médio de Conclusão das tarefas, definido pela Alta Gestão, não contribui para a efetividade do fluxo do processo de reativação.

### **3. Os sistemas atuais permitem a reativação de benefícios em desacordo com os atos normativos**

No que tange aos sistemas corporativos GET/PAT, SIBE PU, SABI, PRISMA e CNIS, atualmente utilizados no processo de trabalho, objeto da ação, buscou-se verificar se são eficazes para mitigar os riscos apontados na fase de planejamento. Todavia, constatou-se que eles não garantem a reativação dos benefícios de acordo com o disciplinado nos atos normativos.

A ausência de integração entre os sistemas permite, por exemplo, que benefícios sejam reativados sem o correspondente requerimento feito pelo cidadão. É possível também que ocorra a reativação sem atualização de todos os dados cadastrais disponíveis e que o primeiro pagamento, após esse comando, seja feito por meio de conta-corrente, inviabilizando a identificação do recebedor pela rede bancária, conforme previsto na Portaria 992/2022.

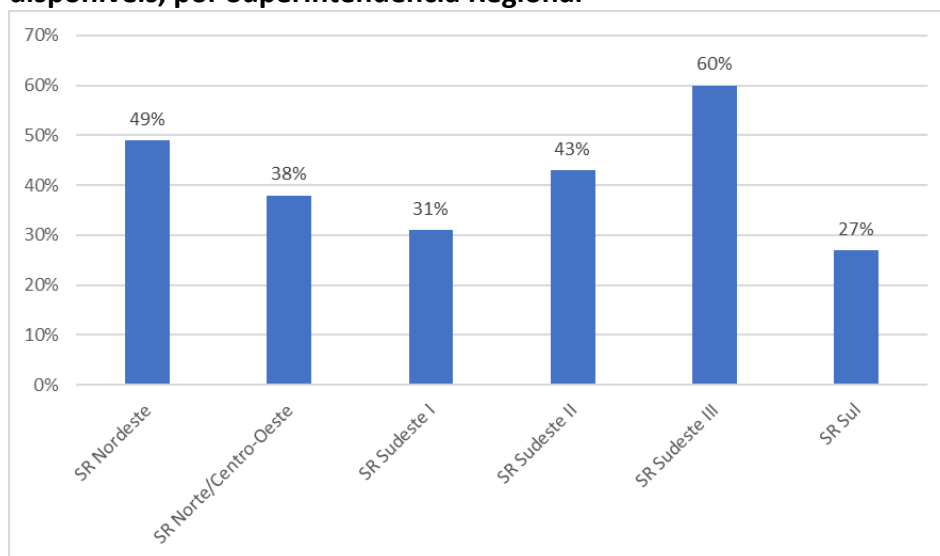
### 3.1 - Reativação de benefícios sem atualização dos dados cadastrais.

O Art. 10 da Portaria nº 992 DIRBEN/INSS, de 28.03.2022, estabelece que é imprescindível que se mantenham atualizados os dados cadastrais de todos os participantes do benefício, sejam eles, titular, procurador, representante legal, instituidor, dependentes e/ou grupo familiar. O mesmo normativo reitera que a atualização dos dados cadastrais deve ser priorizada em qualquer ação a ser realizada no benefício, principalmente na atualização de benefícios em manutenção concedidos antes do Sistema Único de Benefícios - SUB.

Entretanto verificou-se que muitas reativações de benefícios foram feitas sem a atualização de todos os dados cadastrais disponíveis para o servidor. Por vezes, os dados do beneficiário já se encontravam atualizados no Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS, porém o servidor responsável pela tarefa não fez a migração para o sistema de benefícios. Em outros casos, sequer é atualizado o cadastro com os documentos apresentados pelo usuário, no momento do requerimento do serviço.

Das 389 tarefas de reativação analisadas na amostra, em 155 casos (anexo II), os dados cadastrais não foram completamente atualizados, com todas as informações disponíveis nos documentos apresentados ou no CNIS, o que representa 40%. Os resultados encontram-se distribuídos entre as 06 Superintendências Regionais de acordo com a representação amostral de cada uma delas, conforme quadro a seguir.

#### QUADRO 6 – Benefícios reativados sem atualização de todos os dados cadastrais disponíveis, por Superintendência Regional



Fonte: Elaborado pela Equipe de Auditoria

A título de exemplo, temos:

- NB 082.xxx.xxx-8, protocolo 070xxxx: Sobrenome do requerente no Sistema de Benefícios está divergindo do CNIS e houve apresentação de documento de identificação, anexado ao processo;
- NB 200.xxx.xxx-0, protocolo 928xxxxxx: Nome da mãe nos sistemas CNIS e SIBE está divergente do nome constante no documento anexado ao processo;
- NB 175.xxx.xxx-0, protocolo 880xxxxxx: Foi apresentado no processo novo endereço e o mesmo não foi atualizado nos sistemas.

Isso acontece, sobretudo, por falta de integração entre os sistemas. Ainda que o servidor atualize os dados no CNIS, faz-se necessário que este importe o Número de Inscrição do Trabalhador – NIT, para o sistema de benefícios, todas as vezes em que houver comando de atualização, o que nem sempre acontece. Se houvesse integração entre o CNIS e os sistemas de benefícios, essa migração seria automática, minimizando assim riscos de fraude.

Diante do exposto, o percentual de processos reativados sem a completa atualização dos dados cadastrais, evidencia que os sistemas atuais não garantem a reativação de benefícios de acordo com o disciplinado em atos normativos.

### **3.2 - Reativação de benefícios sem tarefa correspondente (sem requerimento eletrônico do segurado protocolado no PAT).**

O art. 553 da Instrução Normativa nº 128 PRES/INSS, de 28.03.2022, disciplina que a formalização do requerimento eletrônico ocorre com a manifestação de vontade do usuário pelos canais remotos, mediante o uso de login e senha ou confirmação de dados pessoais. Nesse caso, é dispensada a apresentação de requerimento assinado em meio físico. A formalização do requerimento eletrônico se dará mediante tarefa registrada no Portal de Atendimento.

Embora, tenha sido selecionado para a amostra apenas os benefícios com requerimento, ou seja, em que o NB e/ou CPF do titular tinham tarefa no GET/PAT, detectou-se a ocorrência de reativação de benefício sem o requerimento eletrônico protocolado pelo interessado, até a data da reativação.

Da amostra de 389, foram reativados pelo INSS 03 benefícios (anexo II) sem o requerimento do interessado, sendo 01 requerimento na SR Norte/Centro-Oeste, 01 na SR Sudeste I e 01 na SR Sudeste II, a saber:

- NB 203.xxx.xxx-4: Não foi localizada tarefa concomitante à data de reativação comandada em 17.01.2023. A tarefa é posterior a data de processamento da reativação;
- NB 205.xxx.xxx-6: Não foi localizada tarefa concomitante à data de reativação comandada em 02.02.2023. A tarefa é posterior a data de processamento da reativação;

- NB 700.xxx.xxx-4: Não há tarefa de “Solicitação de Emissão de pagamento não recebido”, em período concomitante à data de Reativação, comandada em 20.01.2023.

Ocorre que a inexistência de integração entre o sistema de protocolo e o sistema de benefícios permite que o servidor comande uma reativação sem vinculação a qualquer requerimento prévio pelo interessado. Diferentemente do que ocorre no reconhecimento do direito, em que um benefício está necessariamente atrelado a um requerimento (protocolo da tarefa), na manutenção não existe este controle.

A não vinculação do requerimento ao comando de reativação do benefício pode provocar o descumprimento da ordem cronológica na análise dos requerimentos que já aguardam na fila do INSS, bem como gera divergências estatísticas impactando na gestão do processo de reativação.

Durante a execução desta ação, tomou-se conhecimento da abertura de demanda, na qual a DIRBEN solicita à Dataprev alterações das regras de reativação no SIBE PU, a fim de impedir reativação de benefícios sem tarefa correspondente.

Embora na amostra tenham sido selecionados benefícios cujos NB e/ou CPF tinham tarefa nos sistemas GET/PAT, constatou-se reativações sem requerimento eletrônico protocolado, reforçando desta forma, que os sistemas atuais não garantem a reativação de benefícios de acordo com o disciplinado em atos normativos.

Devido à baixa materialidade e considerando que a Gestão já tomou providências encaminhando demanda à Dataprev, não foi feita recomendação para esse achado.

### **3.3 - Primeiro pagamento após reativação realizado por meio de conta corrente.**

Sempre que ocorrer a reativação de um benefício, o pagamento deve ser realizado por meio de cartão magnético, para que a instituição bancária realize a identificação do segurado no primeiro pagamento, controle estabelecido pelo art. 112 da Portaria nº 992 DIRBEN/INSS, de 28.03.2022.

Contudo, verificou-se uma fragilidade no próprio sistema de benefícios ao permitir que o servidor selecione outra opção diferente daquela estabelecida no normativo. Identificou-se pagamentos posteriores à reativação sendo realizados por meio de conta corrente. De um total de 389 análises, o INSS efetuou o primeiro pagamento posterior a reativação por meio de conta corrente em 19 deles (anexo II), conforme tabela seguinte:

Sequência	NB	Sequência	NB	Sequência	NB
18	086.XXX.XXX-3	161	191.XXX.XXX-3	270	207.XXX.XXX-5
72	143.XXX.XXX-9	165	192.XXX.XXX-4	305	608.XXX.XXX-1
97	163.XXX.XXX-1	184	197.XXX.XXX-5	306	613.XXX.XXX-8
99	164.XXX.XXX-0	228	203.XXX.XXX-0	368	711.XXX.XXX-3
100	165.XXX.XXX-4	242	204.XXX.XXX-0	371	711.XXX.XXX-4

102	166.XXX.XXX-9	243	204.XXX.XXX-6	--	--
160	190.XXX.XXX-6	265	206.XXX.XXX-5	--	--

Considerando o controle manual e o sistema permitir que o primeiro pagamento após a reativação seja realizado via conta corrente, a instituição pagadora não identificará o recebedor, dando margem a fraudes e prejuízo ao erário.

No curso da ação, tomou-se conhecimento da abertura de demanda, cujo objetivo é alterar as regras de reativação de benefícios, para que o primeiro pagamento seja direcionado para cartão magnético. No entanto, considerando que ainda não foi resolvida, será mantida a recomendação para posterior monitoramento do seu cumprimento.

Observa-se então, que os sistemas atuais não garantem a reativação de benefícios de acordo com o disciplinado em atos normativos, pois foram evidenciadas reativações em que o primeiro pagamento foi realizado por meio de conta corrente.

#### **4. Falta de padronização na análise e instrução das tarefas de reativação.**

Objetivando averiguar se as decisões dos requerimentos de reativação de benefícios são compatíveis com os procedimentos disciplinados nos atos normativos foi analisada uma amostra de 389 solicitações, com comando reativação, para verificar se foram cumpridos os referidos procedimentos.

Foi identificado falta de padronização na análise e instrução das tarefas de reativação tais como: ausência da anexação das consultas referentes a acumulação de benefícios, informação de óbito e apuração de indício de irregularidade; inexistência de providências a respeito das acumulações indevidas e exigências desnecessárias.

Verificou-se que erro nas etapas do processo que ocorrem de forma manual não permitem que as decisões dos requerimentos de reativação de benefícios sejam compatíveis com os procedimentos disciplinados nos atos normativos.

##### **4.1 - Inexistência de cadastramento de tarefa de admissibilidade para apuração de indícios de irregularidade**

Na análise do requerimento de reativação, caso o servidor identifique indício de irregularidade, deverá abrir tarefa de “Admissibilidade de indício de irregularidade”, com despacho fundamentado, conforme preceitua o inciso IX, do Art. 109, da Portaria nº 992 DIRBEN/INSS, de 28.03.2022.

Para verificar as providências adotadas na análise das tarefas de reativação com acumulação indevida, foi feito cruzamento de dados, no qual foram levantados os benefícios inacumuláveis, com base em um relatório do SUIBE dos reativados, do período de janeiro a

abril de 2023. O batimento resultou em um total de 61 casos. Após os exames, foram identificadas 11 ocorrências (anexo II), correspondendo a 18%, em que não foram cadastradas a tarefa de admissibilidade.

A título de exemplo temos as seguintes situações:

- NB 109.XXX.XXX-2, protocolo 402XXXXXX - Auxílio Acidente com DIB em XX.11.19XX foi reativado em 14.03.2023 sendo o titular (CPF: XXX.XXX.XX4-00) também beneficiário da Aposentadoria por Idade NB 41/204.XXX.XXX-9 (DIB XX.08.20XX). No Sistema GET, para os referidos NB e CPF não foi identificada tarefa de Admissibilidade de Indício de Irregularidade;
- NB 140.XXX.XXX-0, protocolo 162XXXXXX – Aposentadoria por Tempo de Contribuição com DIB em XX.04.20XX foi reativada em 28.02.2023 sendo o titular (CPF: XXX.XXX.XX4-00) também beneficiário do Auxílio Acidente NB 94/080.XXX.XXX-2 (DIB XX.06.19XX). No Sistema GET, para os referidos NB e CPF não foi identificada tarefa de Admissibilidade de Indício de Irregularidade.

Observou-se que no processo de reativação de benefícios, o cadastro de tarefa de admissibilidade para os casos em que foram identificados indícios de irregularidade ocorre de forma manual e depende exclusivamente da atuação do servidor. Sendo assim, por falha humana, a tarefa pode deixar de ser cadastrada no GET para dar prosseguimento, comprometendo a apuração do indício de irregularidade e consequentemente ocasionando prejuízo ao erário.

#### **4.2 - Processos com comando de reativação sem as consultas de acumulação indevida, óbito e apuração anexadas aos autos**

Com o advento do INSS Digital, a instrução e a formalização dos processos administrativos passaram a ocorrer no GET. Sobre esta temática, a Portaria PRES/INSS nº 1.106, de 30.06.2017, em seu Art. 7º, §1º, estabelece que as consultas e procedimentos adotados nos sistemas de benefícios existentes deverão ser gerados e anexados na respectiva tarefa.

Em relação às consultas realizadas nos processos de reativação de benefícios, a Portaria nº 992 DIRBEN/INSS, de 28.03.2022, em seu Art. 109, incisos V e VIII, orienta que o servidor deverá verificar a ocorrência de acumulação de benefícios ou informação de óbito, bem como a existência de processo de apuração de irregularidade.

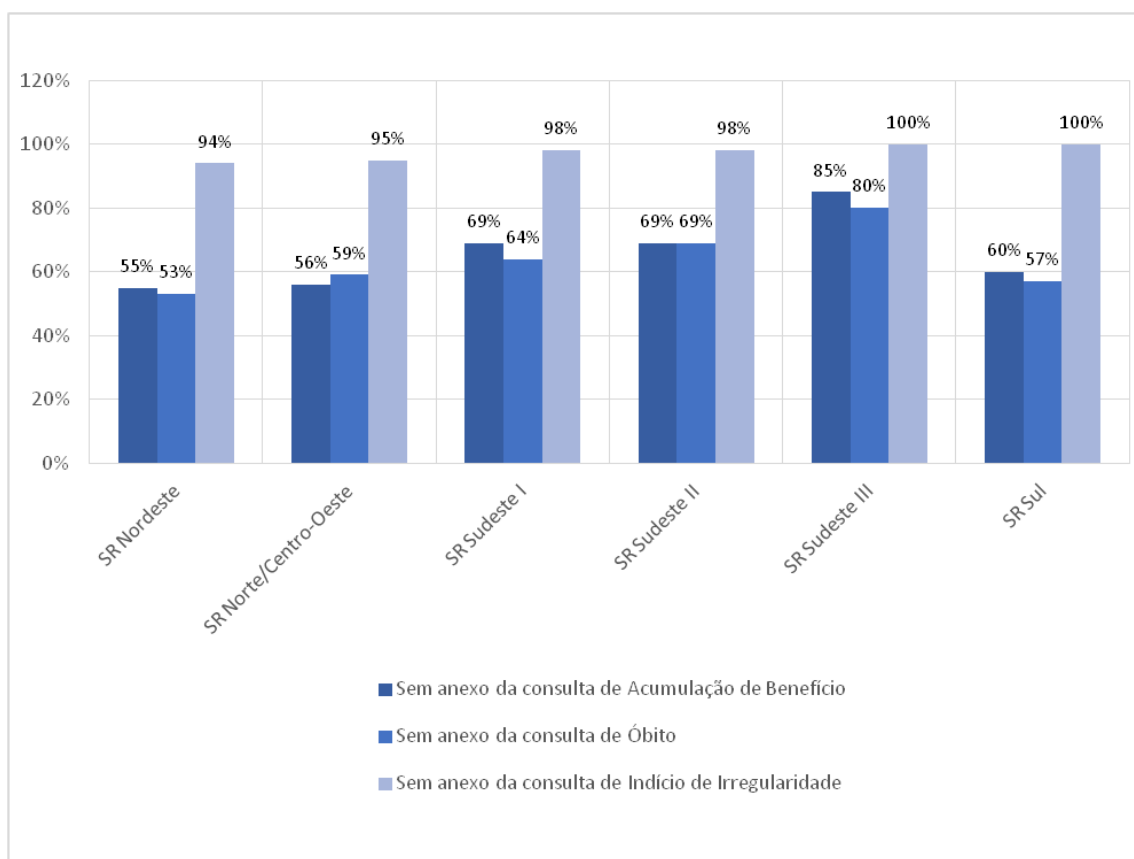
Em sentido semelhante, o § 4º do Art. 5º da Portaria DIRBEN/INSS nº 1.118, de 14.03.2023, preceitua que quando houver a solicitação de reativação do benefício deverá ser pesquisado registro de óbito, no sistema SIRC, funcionalidade Consulta Nacional.

Entretanto, na amostra de 389 casos, mais de 95% (anexo II) apresentavam alguma inconformidade na formalização dos processos de reativação de benefícios, conforme a seguir:

- Em 245 requerimentos não foram anexadas as consultas de acumulação de benefícios, o que corresponde a 62,98%;
- Em 237 requerimentos não foram anexadas as consultas de informações de óbito, o que representa 60,92%;
- Em 377 requerimentos não foram anexadas as consultas de apuração de indício de irregularidade, o que corresponde a 96,91% dos casos analisados.

No quadro a seguir, observa-se o percentual dos processos com comando de reativação sem os anexos das referidas consultas, de acordo com a representação amostral de cada Superintendência.

#### QUADRO 7 – Processos com comando de reativação sem as consultas anexadas por Superintendência Regional



Fonte: Elaborado pela Equipe de Auditoria

A título de exemplo, temos:

- NB 177.XX.XXX-5, protocolo 185XXXXXXX, reativado em 16.03.2023, sem anexo da consulta de Acumulação de Benefícios;
- NB 703.XXX.XXX-6, protocolo 104XXXXXXX, reativado em 10.03.2023, sem anexo da consulta de Informação de Óbito;
- NB 109.XXX.XXX-0, protocolo 438XXXXXXX, reativado em 28.03.2023, sem anexo da consulta de Indício de Irregularidade.



Importante destacar que em 185, aproximadamente 47%, dos 389 casos analisados, as três consultas, de Acumulação de benefícios, Informação de óbito e Apuração de indício de irregularidade, de forma simultânea, não foram anexadas na análise do requerimento. Exemplificando esta situação:

- NB 055.XXX.XXX-8, protocolo 142XXXXXX, reativado em 01.02.2023;
- NB 086.XXX.XXX-3, protocolo 098XXXXXX, reativado em 06.01.2023;
- NB 103.XXX.XXX-2, protocolo 193XXXXXX, reativado em 07.02.2023;
- NB 104.XXX.XXX-1, protocolo 161XXXXXX, reativado em 24.02.2023.

A ausência de padronização na formalização do processo decorre da falha humana. Como consequência à falta dos anexos das consultas, tem-se: ausência de documentação (provas) nos autos que fundamentaram a decisão para posterior necessidade de averiguação; desperdício de mão-de-obra; dificuldade na execução dos procedimentos; possibilidade de prejuízo ao erário e possível atraso na resposta ao cidadão.

#### **4.3 - Processos com exigências desnecessárias**

Na avaliação dos processos administrativos, o servidor responsável pelo requerimento deverá promover a análise prévia do pedido com os elementos que possuir, inclusive com as informações oriundas dos sistemas corporativos. Caso os elementos não sejam suficientes para reconhecer o direito ao benefício ou serviço requerido deverá ser emitida carta de exigência ao requerente para complementação da documentação.

Deverá observar, também, que as exigências necessárias para o requerimento devem ser feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente. Também não será necessário emitir exigência quando o interessado manifestar, no protocolo do requerimento, não dispor de outras informações ou documentos úteis, diversos daqueles apresentados ou à disposição do INSS, conforme parágrafos 1º e 2º do Art. 67 da Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 28.03. 2022.

Sobre esta temática, a Instrução Normativa PRES/INSS nº 128, de 28.03.2022 estabelece em seu Art. 553 que a formalização do requerimento eletrônico ocorre com a manifestação de vontade do usuário pelos canais remotos, mediante o uso de login e senha ou confirmação de dados pessoais, sendo dispensada a apresentação de requerimento assinado em meio físico.

Ainda com o mesmo objetivo, o inciso II do Art. 3º da Portaria PRES/INSS nº 1.477, de 15.08.2022 prevê que para a análise da solicitação, o servidor deverá pesquisar se há outra tarefa com documentos anexados e que podem ser utilizados para atendimento da demanda.

No entanto, nas 389 análises realizadas, evidenciou-se a emissão de 32 exigências (anexo II) desnecessárias, conforme abaixo:

De apresentação de requerimento assinado	07
De apresentação de documento já apresentado ao INSS	13
De Prestação de informações já constantes nos campos adicionais no ato do	10

requerimento	
De Apresentação de documentação de habilitação de procurador em requerimento solicitado por titular	01
De apresentação de opção de recebimento em cartão magnético em requerimento de reativação onde é obrigatório o 1º pagamento em conta corrente	01

A título de exemplo, temos:

- NB 160.XXX.XXX-0, protocolo 243XXXXXXX, reativado em 24.02.2023, com exigência para apresentação de documentação de habilitação de procurador em requerimento solicitado por titular;
- NB 175.XXX.XXX-0, protocolo 209XXXXXXX, reativado em 17.04.2023, com exigência para apresentação de opção de recebimento em cartão magnético em requerimento de reativação onde é obrigatório o 1º pagamento em conta corrente.

Observou-se que apesar de existirem normativos quanto aos procedimentos para emissão de exigência, por falha humana, ainda são feitas exigências desnecessárias aos segurados, o que acarreta mais demora no atendimento da solicitação de reativação.

O percentual de ocorrências de reativações de benefícios com acumulação indevida sem cadastramento de tarefa de admissibilidade para apuração de indícios de irregularidade; assim como a quantidade de processos com comando de reativação sem as consultas de acumulação indevida, óbito e apuração anexadas aos autos; e os processos com exigências desnecessárias evidenciam a falta de padronização na análise e instrução das tarefas de reativação.

Corroborando com a falta de padronização na análise e instrução das tarefas de reativação as respostas ao questionário enviado aos servidores da CEAB/MAN em que:

- 84 apontaram que os atos normativos necessitam de aprimoramento quanto à particularidade de cada espécie;
- 59 manifestaram que não se sentem capacitados para analisar os requerimentos de reativação;
- 43 responderam que a principal dificuldade encontrada no processo de reativação de benefícios está relacionada a ausência/deficiência de normas;
- 1 respondeu que a norma sempre é clara com relação aos procedimentos que devem ser realizados e quanto as regras para reativação de benefícios.

A falta de padronização na análise e instrução das tarefas de reativação não está compatível com os procedimentos disciplinados nos atos normativos, não contribuindo desta forma para a qualidade das decisões dos requerimentos.

## **5 - Período incompatível com o cálculo devido**

Visando averiguar se as decisões dos requerimentos de reativação de benefícios são compatíveis com os procedimentos disciplinados nos atos normativos, buscou-se informações a respeito do pagamento dos valores atrasados não atingidos pela prescrição.

A Portaria PRES/INSS nº 1477 de 15.08.22, no seu anexo I, tabela 6, estabelece que o servidor deve verificar os valores não pagos anteriores a reativação. A forma de cálculo dos valores devidos encontra-se detalhada nos artigos 161, 162 e 163 da Portaria DIRBEN/INSS nº 992 de 28.03.2022.

Entretanto, no decorrer dos exames foram encontradas situações em desconformidade com a norma, nas quais o segurado recebeu o período incompatível com o cálculo devido, seja em montante inferior ou superior.

Do total de 389, foram restabelecidos 31 benefícios (anexo II) com pagamento efetuado em período incompatível ao devido, representando 9% da amostra, gerando um valor de R\$ 245.197,79, pagos a menor para os segurados e R\$1.569,15, pagos a maior.

A título de exemplo:

- NB: 084.XXX.XXX-6, Protocolo GET 130XXXXXX: Benefício reativado em 25.04.23, não teve o período devido de 09.2021 a 01.2023 pago na reativação, gerando um prejuízo ao segurado de R\$ 22.558,00;
- NB: 129.XXX.XXX-0, Protocolo GET 517XXXXXX: Benefício reativado em 06.02.23, não teve o período devido de 12.2019 a 12.2021 pago na reativação, gerando um prejuízo de R\$ 57.555,00;
- NB: 138.XXX.XXX-8, Protocolo GET 129XXXXX: Benefício reativado em 26.02.23, houve pagamento em duplicidade da competência 01.2023, no valor de R\$ 1.302,00.

Os valores anteriores à reativação, pagos em período incompatível ao devido, acontecem em decorrência de o controle ser meramente manual, pois aumenta o risco de falha humana. Isso implica desperdício de mão-de-obra, requerimento de outro serviço ou prejuízo financeiro ao segurado. Além do INSS arcar com o custo decorrente de atualização monetária dos valores não recebidos anteriormente.

Desta forma, conclui-se que o pagamento após comando de reativação não está compatível com os procedimentos disciplinados nos atos normativos.

## **6. Falha no Fluxo do Processo de Reativação**

A Portaria PRES/INSS nº 1477 de 15.08.22, no seu anexo I, tabela 6, estabelece o fluxo para a análise do serviço “Solicitar emissão de pagamento não recebido”. No entanto, verificou-se que houve falha nas etapas do fluxo da fila dos requerimentos, bem como subtarefas com baixa demanda e alto tempo de conclusão impactando no tempo médio de resposta ao cidadão. Esses pontos já foram discorridos no item 2 do presente relatório.

# RECOMENDAÇÕES

Objetivando o tratamento dos achados relatados, em atenção aos riscos associados ao objetivo do processo de trabalho auditado, foram emitidas as seguintes recomendações para a Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN:

**Recomendação nº 1:** Instituir rotina formal de supervisão para as tarefas que envolvam requerimentos de reativação, com foco na gestão do fluxo do serviço, na distribuição, análise e conclusão das tarefas, a fim de reduzir o tempo médio de conclusão. Achado 1, 2 e 4.

Uma rotina formal de supervisão instituída por meio de normativo e efetivamente implementada fortalecerá os controles internos, melhorará a qualidade das decisões administrativas, mitigará prejuízo financeiro tanto para o segurado quanto para Instituição, bem como os erros e as irregularidades, otimizará a mão-de-obra e garantirá a efetividade na resposta ao cidadão.

**Recomendação nº 2:** Avaliar a pertinência de criar mecanismos sistêmicos que impeçam a reativação nos sistemas de benefícios sem a atualização do benefício com todos dados cadastrais disponíveis no CNIS. Achado 3.

O cumprimento dessa recomendação visa fortalecer o ambiente de controle e mitigar o risco de fraude. Informações atualizadas levam a cruzamentos de dados mais efetivos na identificação de inconsistências e possíveis irregularidades. Em 40% da amostra trabalhada, os dados cadastrais do benefício não foram completamente atualizados com as informações disponíveis nos documentos apresentados ou no CNIS.

**Recomendação nº 3:** Aperfeiçoar sistemas a fim de impedir que o primeiro pagamento após reativação seja realizado via conta de depósitos. Achado 3.

O cumprimento dessa recomendação tem como objetivo mitigar o prejuízo ao Erário, pois o pagamento por meio de cartão magnético proporciona a identificação do segurado pela rede bancária.

**Recomendação nº 4:** Realizar a revisão dos benefícios listados no anexo III, a fim de promover os acertos financeiros dos valores pagos em período incompatível ao devido. Achado 5.

O atendimento dessa recomendação visa garantir a efetividade no pagamento de benefícios ao cidadão, mitigar o prejuízo ao Erário e promover a melhoria da imagem institucional.

## CONCLUSÃO

Na análise quanto a eficácia dos controles existentes no processo de reativação de benefícios, constatou-se que estes são insuficientes para mitigar os riscos do processo, consequentemente atingir os objetivos estratégicos da Instituição. Isso porque, sistemas apresentam falhas, o monitoramento não acontece de forma sistemática e os regulamentos não são totalmente obedecidos.

Identificou-se ausência de supervisão sistemática, evidenciada pela inexistência de tarefa de supervisão para o serviço de Manutenção, no SUPERTEC, o que foi corroborado pela Unidade Auditada.

Verificou-se, também, que o tempo médio de conclusão das tarefas que envolvem reativação está excedendo os 15 dias estabelecidos no Plano de Ação, resultando em atraso na entrega do serviço ao usuário. Embora a Gestão do INSS, tenha avançado no acompanhamento de seus processos de trabalho por meio da ferramenta “LUPA”, ainda há necessidade de aprimorá-la a fim de permitir o monitoramento de todas as etapas do processo de manutenção, para cada serviço oferecido ao cidadão.

Os sistemas atuais não estão assegurando a reativação conforme disciplinado nos atos normativos, pois benefícios são reativados sem a completa atualização dos dados cadastrais disponíveis e com primeiro pagamento por meio de conta corrente. Além disso, identificou-se reativações sem o devido protocolo eletrônico realizado pelo interessado até a data do comando.

Verificou-se, ainda, falta de padronização na análise e instrução dos processos de reativação, evidenciadas por reativações de benefícios com acumulação indevida, sem o cadastramento da tarefa de admissibilidade para apuração pelo INSS. Além disso, situações em que são comandadas reativações sem as consultas necessárias anexadas aos requerimentos, o que fundamentaria e comprovaria a tomada de decisão pelo servidor. Há, também, emissão de exigências desnecessárias aos segurados, o que posterga a conclusão do requerimento, e, por fim, o não pagamento ao beneficiário dos valores devidos.

Os achados evidenciados nesse trabalho demonstram falha no fluxo do processo de reativação no que diz respeito aos aspectos analisados na ação. Este não se mostra efetivo considerando as diversas inconsistências acima relatadas.

Sendo assim, conclui-se que as decisões relativas aos requerimentos de reativação não estão em conformidade com os procedimentos estabelecidos nos atos normativos. A ausência de supervisão sistemática, a falha no monitoramento do tempo médio de conclusão das tarefas e os sistemas corporativos, enquanto diretrizes estratégicas previstas pela Administração, não estão colaborando para a efetividade do processo de reativação.

Diante do trabalho realizado emitiu-se recomendações com a finalidade de corrigir as falhas detectadas e aperfeiçoar os controles para mitigar os riscos existentes no processo. E, assim, contribuir para o cumprimento da missão institucional de garantir proteção social aos cidadãos por meio do reconhecimento e manutenção do direito.

# ANEXOS

## I – Manifestação da unidade auditada e análise da equipe de auditoria

Passado o prazo de resposta, após a realização da Reunião de Busca Conjunta de Soluções, não houve manifestação por parte da Unidade examinada com relação aos achados apontados no relatório preliminar da ação.

## II – EVIDÊNCIAS REFERIDAS EM RELATÓRIO

### 3 - OS SISTEMAS ATUAIS PERMITEM A REATIVAÇÃO DE BENEFÍCIOS EM DESACORDO COM OS ATOS NORMATIVOS

#### 3.1 - REATIVAÇÃO DE BENEFÍCIOS SEM A ATUALIZAÇÃO DOS DADOS CADASTRAIS

NB	NB	NB	NB	NB	NB
010027****	131814****	176124****	200023****	208368****	708716****
025348****	132547****	178790****	200180****	300431****	709204****
067432****	134160****	180619****	200326****	506396****	709378****
079441****	134958****	181290****	200500****	516305****	710112****
082210****	139016****	182784****	200748****	519344****	710225****
099482****	143397****	183241****	200919****	524074****	710393****
102035****	144346****	183631****	201206****	530095****	710516****
103123****	146183****	184454****	201340****	533664****	710575****
103609****	147036****	185285****	201467****	543358****	710659****
106267****	147672****	186597****	201619****	550397****	710942****
109943****	148634****	189959****	201757****	554011****	7109901662
110731****	149644****	191235****	202644****	600957****	711037****
111475****	150563****	192161****	203091****	628393****	711129****
112387****	158167****	192437****	203187****	632423****	711168****
113381****	158869****	193647****	205541****	637892****	711200****
114167****	159628****	193992****	205935****	640409****	711276****
115970****	160293****	194291****	205994****	640622****	711623****
117116****	161322****	194597****	206092****	641031****	711687****
118096****	163225****	195069****	206187****	700066****	711803****
122579****	163820****	195623****	206285****	700420****	711832****
123676****	167658****	196196****	206375****	701307****	711863****
124552****	16952****	196915****	206497****	702377****	711899****
125494****	172994****	197632****	206668****	702684****	712095****
126479****	173422****	199112****	206849****	703261****	712136****
127770****	175385****	199405****	207347****	703871****	201060****
130870****	175750****	199685****	207751****	704164****	-



**3.2 – REATIVAÇÃO SEM TAREFA CORRESPONDENTE (SEM REQUERIMENTO ELETRÔNICO DO SEGURADO PROTOCOLADO NO PAT)**

NB	NB	NB
203187****	205495****	700728****

**3.3 – PRIMEIRO PAGAMENTO APÓS REATIVAÇÃO REALIZADO POR MEIO DE CONTA CORRENTE**

NB	NB	NB	NB	NB	NB
086765****	165467****	191235****	203649****	206668****	613602****
143397****	166645****	192437****	204877****	207151****	711276****
163820****	190860****	197632****	204955****	608809****	711490****
164880****	-	-	-	-	-

**4 – FALTA DE PADRONIZAÇÃO NA ANÁLISE E INSTRUÇÃO DAS TAREFAS DE REATIVAÇÃO**

**4.1 – INEXISTÊNCIA DE CADASTRAMENTO DE TAREFA DE ADMISSIBILIDADE PARA APURAÇÃO DE INDÍCIOS DE IRREGULARIDADE**

NB	NB	NB	NB	NB	NB
080838****	074232****	080175****	109694****	642232****	140956****
108382****	711572****	208374****	642562****	201448****	-

**4.2 – PROCESSOS COM COMANDO DE REATIVAÇÃO SEM AS CONSULTAS DE ACUMULAÇÃO INDEVIDA, ÓBITO E APURAÇÃO ANEXADAS AOS AUTOS**

**a) Sem as consultas anexadas de Acumulação Indevida**

NB	NB	NB	NB	NB	NB
043815****	134160****	176875****	198142****	205777****	640622****

049175****	134958****	177236****	198532****	205837****	640860****
051959****	135786****	177641****	198750****	205935****	700420****
055440****	137292****	177927****	198925****	205994****	700728****
059308****	138086****	178374****	199112****	206092****	700997****
067432****	139016****	178790****	199405****	206187****	701307****
071511****	140729****	179207****	199563****	206285****	701598****
074458****	142537****	179976****	199685****	206497****	701968****
084615****	143397****	180990****	199875****	206668****	702684****
086765****	144346****	181290****	200023****	206779****	703261****
095338****	146183****	181686****	200180****	206849****	703584****
099482****	147036****	182170****	200326****	206942****	704164****
100362****	147672****	182784****	200748****	207040****	709016****
100794****	148634****	183631****	201340****	207151****	709204****
101191****	150563****	184094****	201467****	207347****	710112****
102035****	151610****	184454****	201757****	207547****	710225****
103123****	154638****	184876****	201883****	207633****	710393****
103609****	157371****	185691****	202317****	207922****	710575****
104308****	158869****	186121****	202535****	208082****	710659****
104900****	160793****	187017****	202644****	208368****	710710****
105616****	161899****	187889****	202860****	300431****	710809****
106267****	162705****	189551****	203187****	502340****	710859****
107276****	163225****	190268****	203283****	506396****	711037****
107975****	164880****	190623****	203378****	516305****	711129****
108915****	165467****	190860****	203476****	521519****	711200****
111475****	166645****	191235****	203575****	524074****	711243****
113381****	167169****	192437****	203649****	531983****	711365****
114167****	167658****	192975****	203844****	535240****	711436****
115022****	168093****	193297****	203940****	537041****	711490****
115970****	168606****	193647****	204026****	540266****	711623****
117116****	169123****	193992****	204124****	545415****	711687****
118096****	169520****	194597****	204214****	550397****	711803****
119010****	170594****	195069****	204300****	554011****	711832****
122579****	171633****	195338****	204541****	604338****	711863****
123676****	172576****	195895****	204639****	628393****	711933****
127770****	173422****	196196****	204700****	630381****	711957****
129749****	173995****	196415****	204955****	635159****	712057****
130870****	174536****	196690****	205025****	636692****	712095****
131814****	175385****	196915****	205371****	639593****	712136****

132547****	175750****	197393****	205427****	640158****	201060****
133177****	176563****	197632****	205495****	640409****	-

**b) Sem as consultas anexadas de Informações de Óbito**

NB	NB	NB	NB	NB	NB
010027****	137292****	177641****	199112****	206375****	700066****
030193****	138086****	178374****	199279****	206497****	700420****
047229****	139914****	178790****	199405****	206668****	700728****
049175****	140729****	179207****	199685****	206779****	700997****
055440****	142537****	179671****	200023****	206942****	701598****
059308****	144346****	179976****	200180****	207151****	701968****
067432****	145123****	180300****	200326****	207232****	702684****
071511****	146183****	180619****	200500****	207347****	703261****
074458****	147036****	181290****	200748****	207547****	70387****
082210****	147672****	181686****	200919****	207922****	704164****
084615****	148634****	182170****	201340****	208082****	704564****
086765****	149644****	183241****	201757****	208368****	704882****
099482****	154638****	184454****	201883****	208879****	709016****
100362****	157371****	184876****	202221****	300431****	709204****
100794****	159628****	185691****	202535****	502340****	710112****
101191****	163225****	186121****	202644****	516305****	710308****
103123****	164304****	187889****	202757****	519344****	710393****
103609****	164880****	189197****	202860****	521519****	710461****
104900****	165467****	189551****	203187****	531983****	710575****
105616****	166097****	190268****	203283****	537041****	710659****
108915****	167169****	190623****	203378****	540266****	710710****
110731****	167658****	190860****	203476****	541733****	710809****
111475****	168093****	191608****	203575****	550397****	710859****
114167****	168606****	192437****	203940****	552127****	711037****
115970****	169123****	192975****	204026****	554011****	711129****
117116****	169520****	1932974****	204124****	600957****	711243****
118096****	170042****	193647****	204214****	604338****	711365****
119010****	170594****	193992****	204444****	620624****	711436****
120159****	171156****	194291****	204541****	623277****	711490****
122579****	172576****	194597****	204700****	628393****	711623****
124552****	173422****	195069****	204877****	630381****	711687****
125494****	173995****	195338****	204955****	632423****	711832****

127770****	174536****	195895****	205305****	635159****	711933****
129749****	174962****	196690****	205371****	637892****	711957****
130870****	175385****	196915****	205427****	639184****	712095****
131814****	175750****	197393****	205495****	639884****	712136****
132547****	176124****	197632****	205837****	640158****	201060****
133177****	176563****	198532****	205935****	640409****	-
134958****	176875****	198750****	206092****	640622****	-
135786****	177236****	198925****	206285****	640860****	-

**c) Sem as consultas anexadas de apuração de indícios de irregularidade**

NB	NB	NB	NB	NB	NB
010027****	137292****	178790****	199405****	206092****	641031****
025348****	138086****	179207****	199563****	206187****	641416****
030193****	139016****	179671****	199685****	206285****	700420****
041717****	139914****	179976****	199875****	206375****	700728****
043815****	140729****	180300****	200023****	206497****	700997****
047229****	141531****	180619****	200180****	206581****	701307****
049175****	142537****	180990****	200326****	206668****	701598****
051959****	143397****	181290****	200500****	206779****	701968****
055440****	144346****	181686****	200607****	206849****	702377****
059308****	145123****	182170****	200748****	206942****	702684****
067432****	146183****	182784****	200919****	207040****	703003****
071511****	147036****	183241****	201206****	207151****	703261****
074458****	147672****	183631****	201340****	207232****	703584****
077293****	148634****	184094****	201467****	207347****	704164****
079441****	149644****	184454****	201619****	207547****	704882****
082210****	150563****	184876****	201757****	207633****	706529****
084615****	151610****	185285****	201883****	207751****	708716****
086765****	152643****	185691****	201977****	207922****	709016****
090751****	153606****	186121****	202110****	208082****	709204****
095338****	154638****	186597****	202221****	208368****	709378****
099482****	155625****	187017****	202317****	208879****	710112****
100362****	156589****	187465****	202420****	300431****	710225****
100794****	157371****	187889****	202535****	502340****	710308****
101191****	158167****	188306****	202644****	506396****	710393****
102035****	158869****	188529****	202757****	514521****	710461****
102640****	159628****	188899****	202860****	516305****	710516****

103123****	160293****	189197****	202968****	519344****	710575****
103609****	160793****	189551****	203091****	521519****	710659****
104308****	161322****	189959****	203187****	524074****	710710****
104900****	161899****	190268****	203283****	531983****	710756****
105616****	162705****	190623****	203378****	535240****	710809****
106267****	163225****	190860****	203476****	537041****	710859****
107276****	163820****	191235****	203575****	538388****	710942****
107975****	164304****	191608****	203649****	540266****	710990****
108915****	164880****	191855****	203743****	541733****	711037****
109943****	165467****	192437****	203844****	543358****	711079****
110731****	166097****	192731****	203940****	545415****	711129****
111475****	166645****	192975****	204026****	547221****	711168****
112387****	167169****	193297****	204124****	548634****	711200****
113381****	167658****	193647****	204214****	550397****	711243****
114167****	168093****	193992****	204300****	552127****	711276****
115022****	168606****	194291****	204374****	554011****	711365****
115970****	169123****	194597****	204444****	600957****	711436****
117116****	169520****	195069****	204541****	604338****	711490****
118096****	170042****	195338****	204639****	608809****	711568****
119010****	170594****	195623****	204700****	613602****	711623****
121434****	171156****	195895****	204788****	616813****	711687****
122579****	171633****	196196****	204877****	620624****	711725****
123676****	172108****	196415****	204955****	623277****	711762****
124552****	172576****	196690****	205025****	628393****	711803****
125494****	172994****	196915****	205182****	630381****	711832****
126479****	173422****	197184****	205241****	632423****	711863****
127770****	173995****	197393****	205305****	635159****	711933****
128928****	174536****	197632****	205371****	636692****	711957****
129749****	174962****	197801****	205427****	637892****	711988****
130870****	175385****	197981****	205495****	638689****	712023****
131814****	175750****	198142****	205541****	639184****	712057****
132547****	176124****	198349****	205637****	639593****	712095****
133177****	176563****	198532****	205709****	639884****	712136****
134160****	176875****	198750****	205777****	640158****	712174****
134958****	177236****	198925****	205837****	640409****	712233****
135786****	177641****	199112****	205935****	640622****	201060****
136470****	178374****	199279****	205994****	640860****	-

#### 4.3 – Processos com exigências desnecessárias

##### a) De apresentação de requerimento assinado

NB	NB	NB	NB	NB	NB
118096****	196915****	708716****	204700****	195069****	205541****
148634****	-	-	-	-	-

##### b) De apresentação de documento já apresentado ao INSS

NB	NB	NB	NB	NB	NB
043815****	170042****	188899****	195338****	196915****	545415****
118096****	181290****	195069****	196690****	204124****	708716****
160293****	-	-	-	-	-

##### c) De prestação de informações já constantes nos campos adicionais no ato do requerimento

NB	NB	NB	NB	NB	NB
195069****	196915****	204124****	205994****	708716****	710225****
196690****	199405****	205541****	545415****	-	-

##### d) De apresentação de documentação de habilitação de procurador em requerimento solicitado por titular

NB
160293****

##### e) De apresentação de opção de recebimento em cartão magnético em requerimento de reativação onde é obrigatório o 1º pagamento em conta corrente

NB
175750****

## 5 - PERÍODO INCOMPATÍVEL COM O CÁLCULO DEVIDO

NB	NB	NB	NB	NB	NB
043815****	163820****	191235****	200023****	206285****	700420****
084615****	175385****	195338****	201467****	206375****	711037****
113381****	175750****	197393****	201977****	206497****	712095****
129749****	176563****	198349****	202968****	208082****	138086****
148634****	190860****	199405****	205541****	641031****	179671****
160293****	-	-	-	-	-

### III – Lista de benefícios relacionados à recomendação 4.

Benefícios com pagamentos inferiores ao devido			
Seq	Protocolo GET	NB	Data da Reativação
05	191691****	043815****	05/03/23
17	130064****	084615****	25/04/23
40	192186****	113381****	05/04/23
56	51703****	129749****	06/02/23
78	181784****	148634****	06/02/23
91	24318****	160293****	24/02/23
97	37133****	163820****	02/01/23
120	138945****	175385****	13/04/23
121	88004****	175750****	01/03/23
123	75642****	176563****	31/03/23
160	65286****	190860****	04/04/23
161	71530****	191235****	16/01/23
175	20509****	195338****	23/03/23
183	185630****	197393****	28/04/23
188	61462****	198349****	15/03/23
194	157951****	199405****	14/03/23
198	64029****	200023****	09/04/23

208	9491****	201467****	27/02/23
212	39283****	201977****	11/01/23
221	132038****	202968****	19/04/23
252	143612****	205541****	26/04/23
261	258338****	206285****	15/03/23
262	15379****	206375****	27/04/23
277	121830****	208082****	03/02/23
325	71626****	641031****	27/02/23
328	92913****	700420****	27/02/23
386	56392****	712095****	18/01/23

<b>Benefícios com Pagamentos Superiores ao Devido</b>			
<b>Seq</b>	<b>Protocolo GET</b>	<b>NB</b>	<b>Data da Reativação</b>
66	129090****	138086****	26/02/23
131	121652****	179671****	08/03/23





**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
AUDITORIA-GERAL

**AUDITORIA-GERAL**

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

**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
AUDITORIA-GERAL