



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência
Social - PEFPS
Exercício 2024

23 de dezembro de 2024





INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Unidade Auditada: **Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão**

Município/UF: **Belo Horizonte/MG**

Relatório de Avaliação: **1576868**

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 por meio da prestação de serviços de avaliação e consultoria baseada em riscos.

AVALIAÇÃO

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



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RESUMO

1. QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA AUDITORIA?

Avaliação do enfrentamento das filas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), no período de 06.2023 a 06.2024, contemplando o impacto do Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS) e das demais medidas adotadas pelo INSS na redução de estoques e tempo de análise da demanda, bem como na equalização das filas ordinárias de Reconhecimento Inicial de Direitos (RID), Manutenção de Benefícios (MAN), Revisão de Benefícios (REV), Monitoramento Operacional de Benefícios (MOB), Recurso (REC) e Demandas Judiciais (DJ).

2. POR QUE A AUDITORIA REALIZOU ESSE TRABALHO?

De acordo com o art. 2º, inciso I, do Anexo I do Decreto nº 10.995, de 14.03.2022, compete ao INSS operacionalizar “o reconhecimento do direito, a manutenção e o pagamento de benefícios e serviços previdenciários do Regime Geral de Previdência Social – RGPS” que, em 2023, movimentou cerca de R\$ 840 bilhões¹.

Conforme dados do Portal da Transparência Previdenciária², em dezembro de 2023, constava cerca de 1,5 milhão de requerimentos em estoque, aguardando conclusão. Com o objetivo, dentre outros, de reduzir o tempo de análise de processos administrativos e dar cumprimento a decisões judiciais com prazo expirado, foi instituído o PEFPS, por meio da Medida Provisória 1.181, de 18.07.2023 (MP 1181/2023), posteriormente convertida na Lei n.º 14.724, de 14.11.2023 (Lei 14724/2023).

Para operar a redução pretendida, o Programa incentiva o acréscimo à capacidade operacional por meio de bonificação a ser paga aos servidores aderentes, na forma do Pagamento Extraordinário por Redução da Fila do Instituto Nacional do Seguro Social (PERF-INSS, art. 4º, I, Lei 14724/2023). De acordo com art. 1º da Lei 14.763, de 21.12.2023 (Lei 14763/2023), foi aberto crédito especial no valor de R\$ 129.908.544,00 para atender também ao PERF/PEFPS.

Considerando esses aspectos, os riscos associados e as prioridades elencadas pela alta administração do órgão, o enfrentamento das filas do INSS foi incluído no Plano Anual de Auditoria (PAINT) de 2024 com vistas à avaliação da efetividade do PEFPS e de outras medidas adotadas pelo órgão para equalização das filas de análise.

¹ Fonte: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/arquivos/beps122023_final.pdf

² Link: https://www.gov.br/inss/pt-br/portal-de-transparencia/dezembro-2023/transparencia_previdenciaria_dezembro_2023.pdf



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

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

Os resultados obtidos indicam que, embora o PEFPS tenha colaborado para redução do estoque no período avaliado para as filas de RID, MAN, REV, REC e MOB, os prazos médios de conclusão permaneceram acima do parâmetro de 45 dias adotado nos normativos do programa e previsto, para o RID, no Regulamento da Previdência Social (RPS), aprovado por meio do Decreto 3.048, de 06.05.1999 (Decreto 3048/1999). Na fila de DJ, houve redução do estoque de tarefas atrasadas, porém ainda há conclusões e tarefas pendentes após a prazo fixado para cumprimento.

Além disso, tanto o PEFPS quanto as demais medidas adotadas pelo INSS foram insuficientes para assegurar a equalização entre requerimentos e conclusões nas filas ordinárias de análise. Também se verificou falhas no planejamento e monitoramento do PEFPS e insuficiência e desconformidades na realização de Supervisão Técnica no âmbito do programa. Por fim, constatou-se indisponibilidade e instabilidade dos sistemas afetando a produtividade em todos os Serviços de Centralização da Análise de Benefícios (CEAB).

Diante disso, foram emitidas recomendações visando: i) elaboração de plano com medidas estruturantes e permanentes para equalização das filas ordinárias, independentemente da descontinuidade do PEFPS; ii) aperfeiçoamento de mecanismo de supervisão da qualidade de todas as linhas de trabalho; e, iii) aprimoramento do controle de cadastramento e monitoramento das demandas judiciais.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ACT -	Acordos de Cooperação Técnica
APS -	Agência da Previdência Social
ART -	Artigo
AUDGER -	Auditoria-Geral do INSS
BG - Tarefas -	Base de Gestão de Tarefas do Instituto Nacional do Seguro Social
BMOB -	Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade do Monitoramento Operacional de Benefícios
BPC -	Benefício de Prestação Continuada
CADR -	Coordenação de Administração de Resultados
CEAB -	Serviço de Centralização da Análise de Benefícios
CEAB-DJ -	Serviço de Centralização do Atendimento de Demandas Judiciais de Benefício
CEAB-MAN -	Serviço de Centralização da Análise de Manutenção de Benefícios e Cadastro
CEAB-MOB -	Serviço de Centralização da Análise de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios
CEAB-RD -	Serviço de Centralização de Análise de Reconhecimento de Direito
CEGOV -	Comitê Estratégico de Governança
CF -	Constituição Federal
CGRD -	Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos
CGREC -	Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão
CNJ -	Conselho Nacional de Justiça
CNTSS -	Confederação Nacional dos Trabalhadores em Seguridade Social
COBEN -	Coordenação de Gestão de Benefícios
COSO IC-IF -	<i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - Internal Control - Integrated Framework</i> (Comitê das Organizações Patrocinadoras da Comissão <i>Treadway</i> – Controle Interno – Estrutura Integrada).
DATAPREV -	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social
DER -	Data de Entrada do Requerimento
DIRBEN -	Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
DJ -	Demandas Judiciais
DOCA -	Divisão de Organização das Centrais de Análise
DPCEN -	Divisão de Gerenciamento da Produção das Centrais de Análise
DREVD -	Divisão de Revisão de Direitos
EPU -	Encargos Previdenciários da União



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

FENASPS -	Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social
GET -	Gerenciador de Tarefas
GEX -	Gerência-Executiva
IC -	Índice de Conformidade
IN -	Instrução Normativa
INSS -	Instituto Nacional do Seguro Social
IP -	Índice de Performance
JUD -	Judicial
MAN -	Manutenção de Benefícios
MGI -	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
MOB -	Monitoramento Operacional de Benefícios
MP -	Medida Provisória
MPS -	Ministério da Previdência Social
MTP -	Ministério do Trabalho e Previdência
NT -	Nota Técnica
OF -	Ofício, Ofício-Circular, Ofício-Circular Conjunto, Ofício SEI
OL -	Órgão Local
PAINT -	Plano Anual de Auditoria Interna
PAT -	Portal de Atendimento
PATJUD -	Portal de Atendimento de Demanda Judicial/INSS
PDPJ -	Plataforma Digital do Poder Judiciário
PEFPS -	Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social
PERF-INSS -	Pagamento Extraordinário por Redução da Fila do Instituto Nacional do Seguro Social
PGD -	Programa de Gestão e Desempenho
PGF -	Procuradoria-Geral Federal
PGRI -	Programa de Gestão em Regime de Execução Integral
PGRP -	Programa de Gestão em Regime de Execução Parcial
PT -	Portaria
PTC -	Portaria Conjunta
PRES -	Presidência
QDBEN -	Painel de Qualidade de Dados de Pagamento de Benefícios
REC -	Recurso
RES -	Resolução
REV -	Revisão de Benefícios
RGPS -	Regime Geral de Previdência Social
RID -	Reconhecimento Inicial de Direitos
RPPU -	Regime Próprio de Previdência Social da União



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

RPS -	Regulamento da Previdência Social
SGBEN -	Serviço de Gerenciamento de Benefícios
SGP -	Sistema de Gerenciamento de Produtividade
SR -	Superintendência Regional
SRNE -	Superintendência Regional Nordeste
SRNCO -	Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste
SRSE I -	Superintendência Regional Sudeste I
SRSE II -	Superintendência Regional Sudeste II
SRSE III -	Superintendência Regional Sudeste III
SR Sul -	Superintendência Regional Sul
Supertec -	Supervisão Técnica em Benefícios
SVCBEN -	Sistema de Verificação de Conformidade da Folha de Pagamento de Benefícios
TCU-	Tribunal de Contas da União
TERF -	Tarefa Extraordinária de Redução de Fila e Combate à Fraude



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
RESULTADOS DOS EXAMES	13
1. As medidas adotadas pelo INSS não foram suficientes para equalização das filas ordinárias de RID, MAN, REV, REC, MOB, ainda que o PEFPS tenha colaborado para a redução dos estoques.	13
2. As medidas adotadas pelo INSS não foram suficientes para equalização da fila ordinária de Demandas Judiciais (DJ), ainda que o PEFPS tenha colaborado para redução da quantidade de decisões judiciais sem cumprimento e com o prazo expirado.	30
3. Fragilidades na Implementação e Execução do PEFPS.	39
4. Insuficiência e desconformidades na realização de Supervisão Técnica no âmbito do PEFPS.	41
5. Indisponibilidade e instabilidade dos sistemas afetando a execução do trabalho.	44
RECOMENDAÇÕES	48
CONCLUSÃO	49
ANEXOS	51
I – MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA	51
II - DETALHAMENTO DOS PARÂMETROS DAS EXTRAÇÕES	59
III – ANÁLISE INDIVIDUAL POR SERVIÇO	60
IV – EVOLUÇÃO TEMPORAL NAS FILAS DE ANÁLISE	77



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

INTRODUÇÃO

Esse relatório de auditoria apresenta os resultados alcançados com o trabalho de avaliação do enfrentamento das filas do INSS, contemplando o impacto do Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS) e das demais medidas adotadas pelo INSS na redução de estoques, no tempo de análise e na equalização das filas ordinárias de Reconhecimento Inicial de Direitos (RID), Manutenção de Benefícios (MAN), Revisão de Benefícios (REV), Monitoramento Operacional de Benefícios (MOB), Recurso (REC) e Demandas Judiciais (DJ). Os exames de auditoria contemplaram requerimentos protocolados entre 06.2023 e 06.2024, assim como aqueles solicitados antes de 06.2023 e que foram concluídos até 06.2024 ou que se encontravam pendentes até esta competência.

De acordo com o art. 2º do Regimento Interno do INSS, aprovado pela Portaria PRES/INSS n.º 1.678, de 29.04.2024 (PT 1678/2024), compete ao INSS operacionalizar:

I - o reconhecimento do direito, a manutenção e o pagamento de benefícios e os serviços previdenciários do Regime Geral de Previdência Social – RGPS, inclusive do seguro-desemprego ao pescador profissional artesanal, conforme disposto no Decreto nº 8.424, de 31 de março de 2015;

II - o reconhecimento do direito, a manutenção, o pagamento de benefícios assistenciais e dos Encargos Previdenciários da União - EPU previstos na legislação; e

III - o reconhecimento do direito e a manutenção das aposentadorias e das pensões do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPU, no âmbito das autarquias e das fundações públicas, nos termos do disposto no Decreto nº 10.620, de 5 de fevereiro de 2021.

Na atual estrutura do INSS, os requerimentos relacionados aos benefícios previdenciários e assistenciais são atendidos pelos Serviços de Centralização da Análise de Benefícios (CEAB) que, conforme o art. 2º, inciso I, da Portaria DIRBEN/INSS n.º 1.070, de 27.10.2022 (PT 1070/2022), são unidades de suporte, sob gestão das Superintendências Regionais (SR), voltadas à gestão centralizada da fila em sua jurisdição. Cada SR possui quatro CEAB, com competências específicas, a saber: CEAB-RD, que concentra a análise de reconhecimento de direito em todas as suas fases; CEAB-MAN, que é responsável pelos requerimentos de manutenção de benefícios e cadastro; CEAB-MOB, que analisa os processos relacionados à apuração de indícios de irregularidade; e, CEAB-DJ, que atende às demandas judiciais de benefícios.

O Mapa Estratégico para o quadriênio 2024-2027, aprovado pela Resolução CEGOV/INSS Nº 33, de 21.09.2023 (RES 33/2023), estabelece, dentre os processos internos delineados, “aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios”, que importa oferecer aos segurados e dependentes do INSS resposta ágil a seus requerimentos, tendo em vista se tratar, muitas das vezes, de obtenção de renda



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

que substitui aquela originalmente auferida com exercício de atividade remunerada (cessada temporária ou permanentemente), e evitar o dispêndio desnecessário com valores fixados para compensar financeiramente os beneficiários pela demora na prestação requerida.

Isto posto, dar vazão aos estoques de requerimentos represados é problema recorrente, dado que afeta sensivelmente a missão assumida pelo Instituto e a visão que objetiva realizar. A operacionalização do reconhecimento (inicial, principalmente) com atrasos, mesmo que acrescida de juros de mora e multa, não satisfaz nem aos beneficiários nem ao próprio INSS. Afinal, ele pretende ser reconhecido pela excelência de seu atendimento na garantia de proteção social.

Em 18 de julho de 2023, o Presidente da República editou a MP 1181/2023, posteriormente convertida na Lei 14.724/2023, que instituiu o denominado “Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social” (PEFPS).

No âmbito do INSS, compõem o PEFPS os processos administrativos com prazos de análise acima de 45 dias e os judiciais com prazo expirado, nos termos do art. 3º da Portaria Conjunta MGI/MPS nº 27, de 20.07.2023 (PTC 27/2023), não incluindo as demandas relativas à perícia médica já que integram o Departamento de Perícia Médica Federal da Secretaria de Regime Geral de Previdência Social do Ministério da Previdência Social.

O programa, inicialmente, tinha duração prevista de nove meses, prorrogáveis por mais três meses, condicionada a parecer fundamentado do Comitê de Acompanhamento do PEFPS (art. 9º, Lei 14724/2023). Está em operação desde julho de 2023, inicialmente por meio da MP 1181/2023 e depois pela Lei 14.724/2023, sendo prorrogado de 14 de agosto a 13 de novembro de 2024 pela Portaria Conjunta MGI/MPS/CASA CIVIL nº 57, de 13.08.2024 (PT 57/2024) e, depois, até 31 de dezembro de 2024, por meio da Medida Provisória nº 1.273, de 13.11.2024 (MP 1273/2024).

Como a finalidade é reduzir o tempo de análise, bem como o volume de requerimentos aguardando atendimento, há previsão de que o Comitê de Acompanhamento aprimore os processos de trabalho do INSS de forma a assegurar que seus estoques não retornem a patamares insustentáveis, considerando-se sua capacidade operacional como prescrito no art. 32, III da PTC 27/2023.

Para execução do PEFPS/INSS, foi instituído o pagamento Extraordinário por Redução da Fila do Instituto Nacional do Seguro Social (PERF-INSS), que “deverá representar acréscimo real à capacidade operacional regular, individualmente considerada, sem prejuízo das atividades do cargo ocupado”, e será devido quando o servidor aderente ao Programa cumprir as exigências previstas no art. 3º da Portaria Conjunta PRES/DIRBEN/INSS nº 83, de 19.07.2023 (PTC 83/2023).

A adoção de programa emergencial para agilizar o atendimento de requerimentos em análise remunerando servidores participantes pelo trabalho extraordinário não é prática



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

inédita. Em 2019, foi criado o Programa Especial para Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade, ou BMOB, com a edição da Medida Provisória n.º 871, de 18.01.2019 (MP 871/2019), convertida posteriormente na Lei n.º 13.846, de 18.06.2019 (Lei 13.846/2019).

Contudo, ao sofrer alterações da Lei n.º 14.447, de 02.09.2022 (PT 14.447/2022), passou-se a incluir “a análise de processos administrativos de requerimento inicial e de revisão de benefícios administrados pelo INSS com prazo legal para conclusão expirado” (art. 1º, § 2º) e foi renomeado para Tarefa Extraordinária de Redução de Fila e Combate à Fraude – TERF (inciso I, art. 7º). Como o PEFPS, o BMOB/TERF também previram o pagamento de bonificações (“Bônus de Desempenho Institucional”), para os servidores (administrativos e peritos médicos) aderentes. Assim como a Lei 14.724/2023, a Lei 13.846/2019 deixou claro que a execução das atividades deveria representar “acréscimo real à capacidade operacional regular de conclusão de requerimentos, individualmente considerada” sem afetar “a regularidade dos atendimentos e dos agendamentos nas agências da Previdência Social” (art. 1º, § 5º).

Nesse cenário, foram planejados e executados testes visando avaliar a efetividade do PEFPS e de outras medidas adotadas para o enfrentamento da fila para responder às seguintes questões de auditoria:

1. O PEFPS garantiu o atendimento dos objetivos previstos no art. 1º da Lei nº 14.724/2023 e dos parâmetros legais estabelecidos no âmbito do RGPS, no que se refere aos processos administrativos de Reconhecimento Inicial de Direitos (RID), Manutenção de Benefícios (MAN), Revisão de Benefícios (REV), Monitoramento Operacional de Benefícios (MOB), Recurso (REC) e Demandas Judiciais (DJ)?
2. O acréscimo real à capacidade operacional provocada pelo PEFPS e as demais medidas adotadas pelo INSS para enfrentamento das filas foram suficientes para assegurar a equalização entre requerimentos e conclusões nas filas de Reconhecimento Inicial de Direitos (RID), Manutenção de Benefícios (MAN), Revisão de Benefícios (REV), Monitoramento Operacional de Benefícios (MOB), Recurso (REC) e Demandas Judiciais (DJ)?

Os exames consistiram na execução de procedimentos analíticos, análise documental, cruzamento eletrônico de dados e indagação escrita, recaindo sobre requerimentos de RID, MAN, REV, REC, MOB e DJ selecionados por meio do sistema BG-Tarefas conforme Quadro AII.1 do Anexo II deste relatório.

A área auditada se manifestou sobre as indagações realizadas durante o trabalho, sendo que alguns aspectos não foram respondidos por completo.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RESULTADOS DOS EXAMES

1. As medidas adotadas pelo INSS não foram suficientes para equalização das filas ordinárias de RID, MAN, REV, REC, MOB, ainda que o PEFPS tenha colaborado para a redução dos estoques.

Conforme inciso I do art. 1º da Lei 14.724, de 14.11.2023, um dos objetivos do PEFPS é reduzir o tempo de análise de processos administrativos de RID, MAN, REV, REC e MOB, representando acréscimo real à capacidade operacional regular de conclusão dos requerimentos, individualmente considerada.

Contudo, apenas parte dos serviços executados na CEAB-RD, CEAB-MAN e CEAB-MOB foram incluídos no Anexo I da PTC 27/2023, de forma que o PEFPS abrangeu de forma direta somente os serviços priorizados no referido anexo. O quadro 1 traz o comparativo entre a quantidade de serviços sob atribuição das CEAB e a contemplada no PEFPS.

Quadro 1 – Quantitativo de Serviços Contemplados pelo PEFPS e sob Atribuição das CEAB

Fila	Quantidade de serviços executados na CEAB ³	Quantidade de serviços contemplados no PEFPS (Anexo I da PTC 27/2023)
RID	51 ⁴	19
MAN	122 ⁵	14
REV	9	5
REC	16	6
MOB	9 ⁶	1

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na PT 1286/2021 e PTC 27/2023.

Para alcançar os objetivos do programa, o §1º do art. 2º da PTC 83/2023, definiu que o INSS atuaria para reduzir o estoque de processos administrativos acima de 45 dias, não restringindo àqueles relacionados a serviços contemplados no PEFPS.

³ Serviços do Anexo I da PT 1286/2021 e outros identificados nos testes de auditoria.

⁴ Não estão incluídos os serviços de BI não contemplados no escopo desta ação de auditoria: “Acertos para Marcação de Perícia Médica - 6227”, “Auxílio-Doença – Rural (Acerto Pós-perícia) - 5473, “Auxílio-Doença – Urbano (Acerto Pós-perícia) - 5474” e “Pendências Administrativas Sabi – 14035”. Além disso, 10 serviços foram incluídos no Anexo I da PTC 27/2023, porém não tiveram tarefas incluídas na fila extraordinária.

⁵ 46 serviços constam no Anexo I da PTC 27/2023, porém não tiveram tarefas incluídas na fila extraordinária. Além disso, 50 serviços se referem ao SVCBEN/QDBEN, sendo que 26 não foram contemplados no programa e 24 foram previstos no PEFPS na fila do MOB, mas não tiveram tarefas incluídas na fila extraordinária.

⁶ 2 serviços foram incluídos no Anexo I da PTC 27/2023, porém só tiveram tarefas incluídas na fila extraordinária no final do período abrangido pelo escopo da ação de auditoria.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Sendo assim, a partir de extração do sistema BG-Tarefas, realizou-se um conjunto de avaliações de dados visando verificar o desempenho obtido com a execução do PEFPS. Para melhor explicitar o impacto do programa, realizou-se um recorte das análises em dois grupos:

- i) serviços contemplados pelo PEFPS, discriminados nas Tabelas AIII.1 a AIII.5 do Anexo III deste relatório; e
- ii) serviços não contemplados pelo PEFPS, detalhados nas Tabelas AIII.7 a AIII.19 do Anexo III deste relatório.

Em ambos os casos, o marco inicial foi a competência anterior ao ingresso da fila no PEFPS⁷ e o marco final foi a competência 06.2024, em função da deflagração do movimento grevista no INSS em 10.07.2024, com inevitáveis reflexos no desempenho institucional.

1.1. Serviços de RID, MAN, REV, REC e MOB contemplados pelo PEFPS

1.1.1. Evolução do Estoque Acima de 45 Dias e da Idade Média do Acervo dos serviços de RID, MAN, REV, REC e MOB contemplados pelo PEFPS.

O estoque acima de 45 dias é definido como o total de tarefas pendentes de conclusão na respectiva fila por período superior a 45 dias a contar da Data de Entrada do Requerimento (DER). Já a idade média do acervo corresponde à razão entre o somatório do tempo em que cada tarefa pendente aguarda conclusão desde a DER e o total de tarefas pendentes.

Ao realizar a evolução temporal desses dois parâmetros para as filas de RID, MAN, REV, REC e MOB, verificou-se de forma global, como sintetizado nas tabelas 1 e 2, que o PEFPS propiciou a redução do estoque de tarefas acima de 45 dias e da idade média do acervo, com exceção do REC que houve aumento deste último indicador.

Tabela 1 – Evolução do Estoque Acima de 45 dias

Fila	Ingresso no PEFPS	Estoque acima de 45 dias no último dia do mês anterior ao ingresso no PEFPS ⁸	Estoque acima de 45 em 30.06.2024	Variação
RID	07.2023	691.775	396.274	-42,72%
MAN	10.2023	235.663	164.413	-30,23%
REV	08.2023	394.459	217.137	-44,95%

⁷ Com exceção da fila de REC, em que o parâmetro foi a competência 09.2023, próprio mês de início da fila no Programa, tendo em vista a inclusão em lote de tarefas nessa competência.

⁸ Para avaliação dos estoques acima de 45 dias, a referência do REC foi 10.2023, considerando a inclusão em lote de tarefas em 09.2023.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Fila	Ingresso no PEFPS	Estoque acima de 45 dias no último dia do mês anterior ao ingresso no PEFPS ⁸	Estoque acima de 45 em 30.06.2024	Variação
REC	09.2023	114.655	79.715	-30,47%
MOB	10.2023	168.792	40.084	-76,25%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Tabela 2 – Evolução da Idade Média do Acervo

Fila	Ingresso no PEFPS	Idade Média do Acervo no último dia do mês anterior ao ingresso no PEFPS ⁹	Idade Média do Acervo em 30.06.2024	Variação
RID	07.2023	90,05	64,43	-28,45%
MAN	10.2023	103,34	101,30	-1,97%
REV	08.2023	614,81	450,93	-26,66%
REC	09.2023	231,92	302,16	+30,29%
MOB	10.2023	716,22	638,95	-10,79%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Destaca-se que as filas de RID e MAN possuem uma dinâmica diferente das demais, já que as tarefas são geradas a partir do requerimento apresentado nos Canais Remotos (Central 135 e aplicativo Meu INSS), mediante Acordos de Cooperação Técnica (ACT) ou diretamente nas Agências da Previdência Social (APS), de forma que as tarefas pendentes de cada serviço representam a demanda a ser enfrentada pelo INSS. Portanto, as reduções do estoque acima de 45 dias dessas filas para os serviços contemplados no PEFPS representam efetivo enfrentamento da demanda.

Por sua vez, as filas de REV, REC e MOB são compostas por fases dos processos de trabalho, sendo que a materialização da demanda em tarefa pode depender da ação do INSS ou até de órgãos externos. No MOB, por exemplo, o resultado descrito nas tabelas 1 e 2 diz respeito apenas ao serviço "Encaminhamentos do Processo de Apuração - MOB - código 4932", que corresponde a uma das etapas do processo de MOB¹⁰, de forma que não se pode tomar o seu desempenho como integralmente o do processo de trabalho.

⁹ Conforme nota anterior, a referência do REC foi 10.2023.

¹⁰ A tarefa "Encaminhamentos do Processo de Apuração – MOB" é criada automaticamente pelo sistema MOB Digital após emissão do Ofício de Recurso, devido finalização da etapa de apuração com conclusão da análise da defesa (Guia Prático para utilização do Sistema MOB Digital - Apurações, 2ª Atualização, junho/2024, disponibilizado no Portal IN).

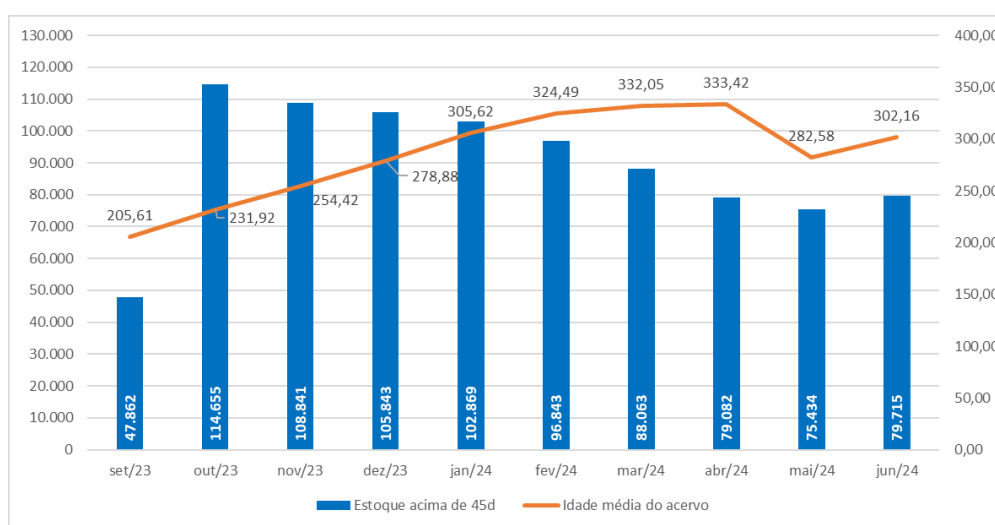


INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

Da mesma forma, o resultado obtido pela fila de REC relativa a serviços incluídos no PEFPS, que se encontra ilustrado no gráfico 1, precisa ser interpretado considerando alguns detalhes. No referido gráfico, é possível observar que houve um salto na quantidade de tarefas pendentes há mais de 45 dias do mês 09.2023 para o mês 10.2023. Isso ocorreu porque em 09.2023 foi realizada uma ação em lote para inclusão de tarefas dos serviços de cumprimento de acórdão, que não eram geradas de forma automática e sua criação dependia de conclusão da fase anterior do processo de trabalho (análise de acórdão).

Gráfico 1 – Evolução do Estoque Acima de 45 dias e da Idade do Acervo para a fila de Recurso



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Em virtude disso, o que se pode afirmar em relação ao comportamento da fila de REC de serviços contemplados pelo PEFPS, é que houve aumento da quantidade de tarefas de cumprimento de acórdão aguardando conclusão por mais de 45 dias, quando comparados os meses 09.2023 e 06.2024. Na mesma linha, a idade média do acervo deve ser interpretada com a ressalva de que representa apenas o intervalo temporal relativo à criação das tarefas e não efetivamente o tempo transcorrido desde que o acórdão foi proferido. Assim, o ilustrado no gráfico 1 não traduz de forma completa a demanda de recurso aguardando ação do INSS e nem ao estoque de decisões das Juntas de Recursos (JR) aguardando cumprimento.

No que diz respeito ao desempenho dos serviços abrangidos por cada fila, conforme síntese contida no quadro 2, cabe destacar a representatividade do serviço “Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência - código 1655” no estoque acima de 45 dias do RID: 42,28%, em 06.2023, e 52,75%, em 06.2024.

Ainda em relação ao RID, importante realçar o aumento da quantidade de tarefas pendentes por mais de 45 dias em 7 serviços, assim como a manutenção da idade média



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

do acervo acima de 45 dias em 12 dos 19 serviços contemplados no PEFPS. Por força do §5º do art. 41-A da Lei nº 8.213/1991 c/c art. 174 do Decreto nº 3048/1999 (RPS), a conclusão de tarefas de RID em prazo superior a 45 dias pode implicar em pagamento de correção monetária pelo INSS, sendo inclusive a economia com esse pagamento uma das justificativas apresentadas para a instituição do PEFPS.

Quadro 2 – Síntese do Desempenho por Serviço

Fila	Quantidade de Serviços Contemplados	Síntese das informações sobre o desempenho dos serviços contemplados no PEFPS extraídas do Anexo II deste relatório.
RID	19	<ul style="list-style-type: none">• 7 serviços (36,84%) tiveram aumento do estoque acima de 45 dias;• 6 serviços (31,58%) tiveram aumento da idade média do acervo;• 12 serviços (63,16%) mantiveram a idade média do acervo acima de 45 dias;• O serviço “Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência - código 1655” (BPC) teve a maior representatividade no estoque acima de 45 dias, correspondendo a 42,28% do total em 06.2023 e 52,75% em 06.2024.
MAN	14	<ul style="list-style-type: none">• 2 serviços (14,29%) tiveram aumento do estoque acima de 45 dias;• 7 serviços (50%) tiveram aumento da idade média do acervo;• 10 serviços (71,43%) mantiveram a idade média do acervo acima do parâmetro de 45 dias para inclusão de processos no Programa (art. 3º, I, da PTC 27/2023).
REV	5	<ul style="list-style-type: none">• 1 serviço (20%) teve aumento do estoque acima de 45 dias;• 2 serviços (40%) tiveram aumento da idade média do acervo;• Todos os 5 mantiveram a idade média do acervo acima do parâmetro de 45 dias previsto no inciso I, art. 3º da PTC 27/2023, destacando-se o serviço “Revisão Legado – código 3912”, quase chegando a 1.800 dias ao final do período analisado.
REC	6	<ul style="list-style-type: none">• 2 serviços (33,33%) tiveram aumento do estoque acima de 45 dias;• 4 serviços (66,67%) tiveram aumento da idade média do acervo;• Todos os 6 serviços mantiveram a idade média do acervo acima do parâmetro de 45 dias previsto no inciso I, art. 3º da PTC 27/2023.
MOB	1	<ul style="list-style-type: none">• Redução do estoque acima de 45 dias em 76,25% e da idade média do acervo em 10,79%.• Manutenção da idade média do acervo acima do parâmetro de 45 dias previsto no inciso I, art. 3º da PTC 27/2023.

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Outro aspecto que merece destaque a partir do quadro 2 é que todos os serviços de REC, REV, MOB e 10 dos 14 serviços de MAN mantiveram idade média do acervo acima



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

de 45 dias, que é superior inclusive ao prazo de 30 dias para decisão, previsto no art. 49 da Lei 9.784, de 29.01.1999, que se aplica a esses serviços em virtude de ausência de disposição em lei específica e da previsão do §3º do art. 523 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 128, de 28.03.2022.

No recorte por Superintendência Regional (tabela 3), destaca-se as reduções do estoque acima de 45 dias na fila do MOB, que superaram 60%¹¹. Na fila de RID, a SRSEIII experimentou uma redução de 82,37% nesse estoque.

Tabela 3 – Recorte do Desempenho por SR

Fila - Indicador		SRNE	SRNCO	SRSEI	SRSEII	SRSEIII	SRSUL	Outros OL
RID	E45d - 06.2023	272.390	158.348	51.724	62.156	75.715	71.442	-
	E45d - 06.2024	161.472	113.827	28.519	37.007	13.352	42.097	-
	VAR (%)	-40,72	-28,12	-44,86	-40,46	-82,37	-41,08	-
	IMA - 06.2023	95,43	94,17	78,18	76,49	97,48	79,97	-
	IMA - 06.2024	74,04	72,19	43,10	57,01	39,19	57,19	-
	VAR (%)	-22,41	-23,34	-44,87	-25,47	-59,80	-28,49	-
MAN	E45d - 09.2023	28.180	56.087	30.514	33.539	74.138	13.205	-
	E45d - 06.2024	21.770	12.211	32.381	27.650	55.848	14.553	-
	VAR (%)	-22,75	-78,23	+6,12	-17,56	-24,67	+10,21	-
	IMA - 09.2023	45,26	118,29	54,25	132,19	184,81	46,23	-
	IMA - 06.2024	50,21	52,89	62,26	135,25	208,57	63,39	-
	VAR (%)	+10,94	-55,29	+14,78	+2,32	+12,85	+37,13	-
REV	E45d - 07.2023	24.227	29.688	147.187	63.280	39.505	90.572	-
	E45d - 06.2024	20.501	16.917	72.076	47.798	27.909	31.936	-
	VAR (%)	-15,38	-43,02	-51,03	-24,47	-29,35	-64,74	-
	IMA - 07.2023	316,18	395,64	722,65	655,71	602,12	581,85	-
	IMA - 06.2024	170,74	186,41	799,64	354,68	365,87	249,27	-
	VAR (%)	-46,00	-52,89	+10,65	-45,91	-39,24	-57,16	-
REC	E45d - 10.2023	5.435	13.310	47.782	22.971	10.760	14.397	-
	E45d - 06.2024	1.657	4.905	37.228	20.462	10.492	4.971	-
	VAR (%)	-69,51	-63,15	-22,09	-10,92	-2,49	-65,47	-
	IMA - 07.2023	121,62	224,33	366,85	164,14	69,84	61,45	-
	IMA - 06.2024	284,01	193,07	286,72	389,99	300,46	257,71	-
	VAR (%)	+133,52	-13,93	-21,84	+137,60	+330,21	+319,38	-
MOB	E45d - 09.2023	36.153	34.535	28.903	24.003	16.680	27.274	1.244
	E45d - 06.2024	4.513	12.445	4.035	6.108	5.306	6.652	1.025
	VAR (%)	-87,52	-63,96	-86,04	-74,55	-68,19	-75,61	-17,60
	IMA - 09.2023	635,51	769,21	728,92	724,41	754,06	695,62	1.100,39
	IMA - 06.2024	472,79	776,41	534,37	580,44	692,34	525,04	1.172,62
	VAR (%)	-25,60	+0,94	-26,69	-19,87	-8,19	-24,52	+6,56
Legenda: E45d – Estoque acima de 45 dias IMA – Idade Média do Acervo VAR – Variação SRNE - Superintendência Regional Nordeste SRNCO - Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste				SRSEI - Superintendência Regional Sudeste I SRSEII - Superintendência Regional Sudeste II SRSEIII - Superintendência Regional Sudeste III SRSUL - Superintendência Regional Sul OL - Órgãos Locais				

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

¹¹ Nas conclusões em outros OL não vinculados às SR, a redução foi menor (17,60%)



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Apesar de todas as SR terem experimentado no RID a redução nos dois parâmetros avaliados entre 06.2023 e 06.2024, apenas a SRSEI e SRSEIII atingiram uma idade média do acervo inferior a 45 dias, sendo que a SRNE e a SRNCO mantiveram este parâmetro acima de 70 dias. Em relação às demais filas, a idade média do acervo permaneceu superior a 45 dias em todas as SR.

1.1.2. Evolução do Estoque Total de RID, MAN, REV, REC e MOB dos serviços contemplados pelo PEFPS.

O estoque total corresponde ao somatório de tarefas aguardando conclusão independentemente do tempo de espera. Para os serviços de RID, MAN, REV, REC e MOB contemplados no PEFPS, a variação desse parâmetro no período avaliado se encontra sintetizada na tabela 4.

Tabela 4 – Evolução do Estoque Total

Fila	Ingresso no PEFPS	Estoque Total no último dia do mês anterior ao ingresso no PEFPS ¹²	Estoque Total em 30.06.2024	Variação
RID	07.2023	1.180.653	970.533	-17,80%
MAN	10.2023	445.532	365.857	-17,88%
REV	08.2023	420.444	239.239	-43,10%
REC	09.2023	124.154	96.407	-22,35%
MOB	10.2023	170.709	44.275	-74,06%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Os dados inseridos na tabela 4 demonstram que houve redução do estoque total em todas as filas. Contudo, como já destacado anteriormente, os resultados para REV, REC e MOB precisam ser interpretados com a ressalva de que não representam toda a demanda do processo de trabalho. No caso do MOB, por exemplo, enquanto o estoque do único serviço contemplado no PEFPS ("Encaminhamentos do Processo de Apuração - MOB - código 4932") reduziu 74,06% de 09.2023 a 06.2024, o estoque de todos os serviços inseridos nesta fila reduziu 18,06%, passando de 664.560 tarefas para 544.535.

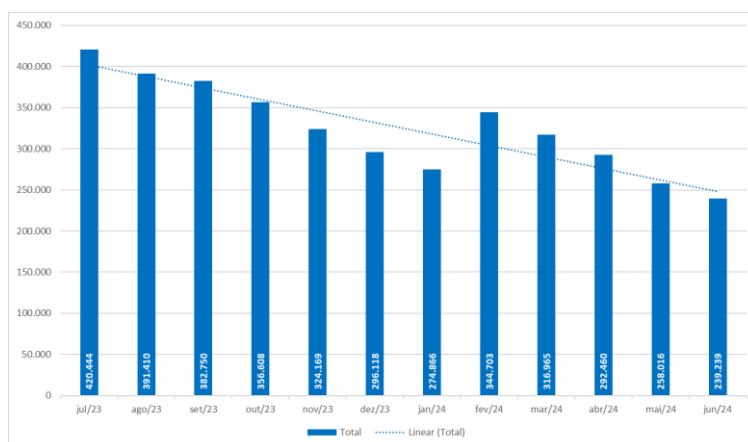
Por sua vez, no que se refere à REV, a inclusão, em 02.2024, de tarefas referentes ao serviço "Revisão Extraordinária - código 9154" fez com o estoque, que vinha caindo desde 07.2023, aumentasse de 274.866, em 01.2024, para 344.703 na competência seguinte, como ilustrado no gráfico 2 abaixo.

¹² Para análise do estoque total, a referência do REC foi 09.2023, devido à inclusão em lote de tarefas.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Gráfico 2 – Evolução do Estoque Total – Revisão



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

De qualquer forma, o que os dados consolidados da tabela 5 demonstram é que as conclusões realizadas no âmbito do PEFPS contribuíram para redução do estoque em todas as filas. Somente o MOB conseguiu concluir na fila ordinária (sem o PEFPS) um quantitativo de tarefas (34.040) superior ao total de tarefas que foram incluídas no período (20.314).

Nas outras filas, as conclusões realizadas na fila ordinária foram responsáveis por atender o total de tarefas requeridas no período na seguinte proporção: 84,77%, no RID, 92,54% na MAN, 52,29%, na REV, e 51,13%, no REC. Portanto, para essas filas, a ausência do PEFPS representaria aumento ainda maior do estoque no período.

Tabela 5 – Desempenho por Fila

Fila	Data de aferição do estoque inicial (A)	Estoque Inicial (B)	Tarefas Requeridas / Incluídas no Período (C)	Tarefas Concluídas na Fila Ordinária (D)	% de Conclusões na Fila Ordinária (E) = (D)/(C)	Tarefas Concluídas na Fila Extraordinária - PEFPS (F)	Estoque em 06.2024 (G) = [(B)+(C)] - [(D)+(F)]
RID	31.05.2023	1.210.506	6.833.416	5.792.395	84,77%	1.280.997	970.530
MAN	31.08.2023	430.468	1.805.247	1.670.544	92,54%	199.314	365.857
REV	30.06.2023	409.148	301.380	157.598	52,29%	313.691	239.239
REC	31.08.2023	55.066	146.322	74.819	51,13%	30.162	96.407
MOB	31.08.2023	173.677	20.314	34.040	167,57%	115.676	44.275

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

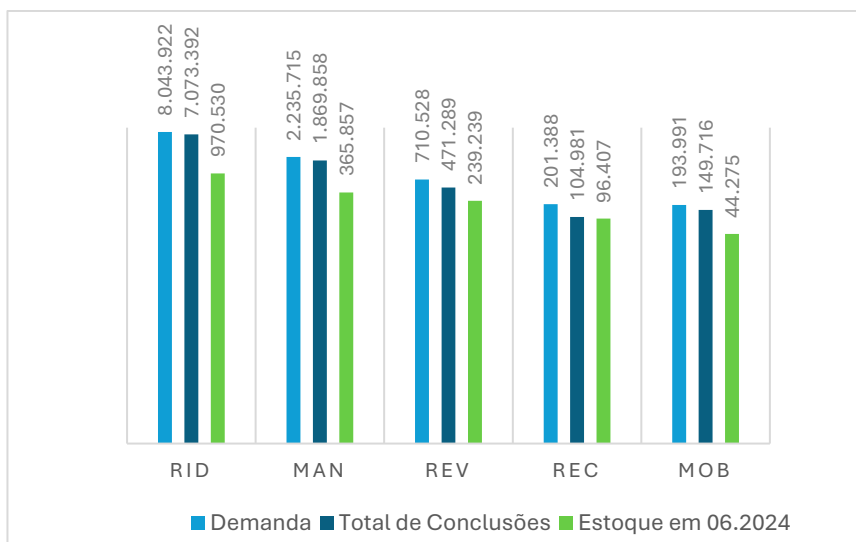
No entanto, quando se considera o estoque existente antes do início do PEFPS, as conclusões realizadas na fila ordinária somadas ao acréscimo gerado pelo programa



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

(filas extraordinárias) não foram suficientes para suprir a demanda em nenhuma fila. É o que se encontra ilustrado no gráfico 3 abaixo.

Gráfico 3 – Comparativo entre Demanda, Conclusões e Estoque



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

No que se refere ao RID, a DIRBEN projetou, no item 29 da Nota Técnica nº 26/2023/DOCA/CADR/CGREC/DIRBEN-INSS (NT 26/2023), a evolução dos estoques em 09.2023, 12.2023 e 03.2024. Contudo, ao ser questionada sobre essas metas, a referida Diretoria, além de confirmá-las, apresentou os resultados alcançados, que atingiram a expectativa apenas na primeira aferição e apontaram um acréscimo do estoque de 3,5% entre 12.2023 e 03.2024, como detalhado na tabela 6.

Tabela 6 – Estoque estimado x Estoque realizado

Competência	Estoque estimado em milhões no dia 11.05.2023	Estoque Realizado
09.2023	1,07	895.603
12.2023	0,87	885.883
03.2024	0,7	926.817

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na resposta da DIRBEN¹³

Como justificativa para esses resultados, a DIRBEN ressaltou a representatividade de requerimentos do BPC à Pessoa com Deficiência no estoque total (42,63%), assim como o não atingimento do ritmo de conclusões esperados para esses requerimentos mesmo com a inclusão de serviço de avaliação social e perícia médica no PEFPS.

¹³ Nota Técnica Conjunta nº 16486538/2024/CGRD/DREVD/CGREC/CADR/DOCA/DPCEN/PEFPS - DC (NTC 16486538/2024)

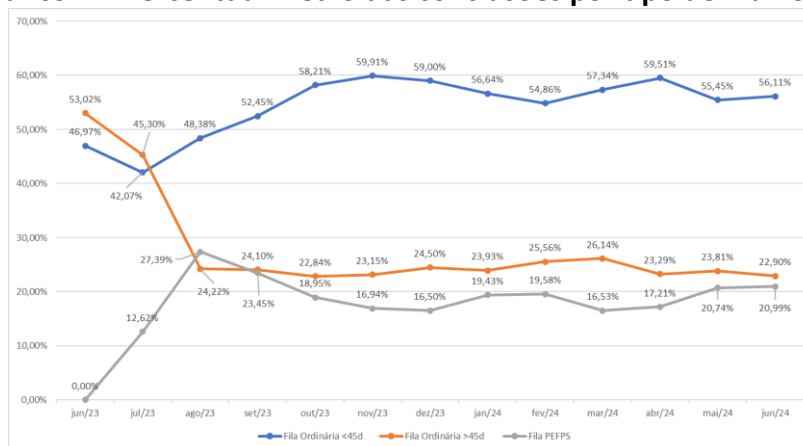


INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

De qualquer forma, o impacto do PEFPS no enfrentamento da demanda no RID se encontra ilustrado no gráfico 4, por meio do qual se observa que as conclusões realizadas na fila extraordinária tiveram um pico em 08.2023 (27,39% do total), estabilizando abaixo de 21,00% após de 10.2023. A partir de 08.2023, a maior parte das conclusões realizadas ocorreu na fila ordinária para requerimentos com prazo de espera menor que 45 dias.

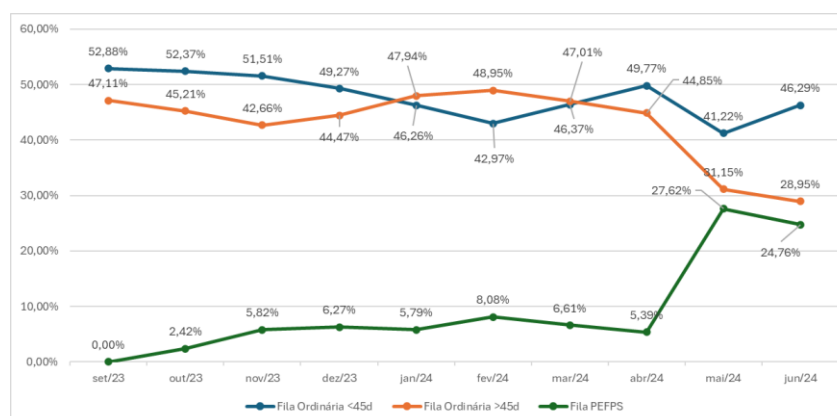
Gráfico 4 – Percentual médio das conclusões por tipo de fila no RID



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Na fila MAN, como mostra o gráfico 5, o impacto do PEFPS foi maior a partir de 05.2024, quando foram inseridos novos serviços no escopo da fila extraordinária, de forma que esta passou a representar 27,62% das conclusões nesta competência e 24,76% em 06.2024. Até então, as conclusões na fila extraordinária não tinham superado 8,08% do total.

Gráfico 5 – Percentual médio das conclusões por tipo de fila na MAN



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Já na fila de REV, as conclusões no âmbito do PEFPS representaram mais de 50,00% do total de tarefas concluídas durante todo o período após o início da fila em 08.2023,

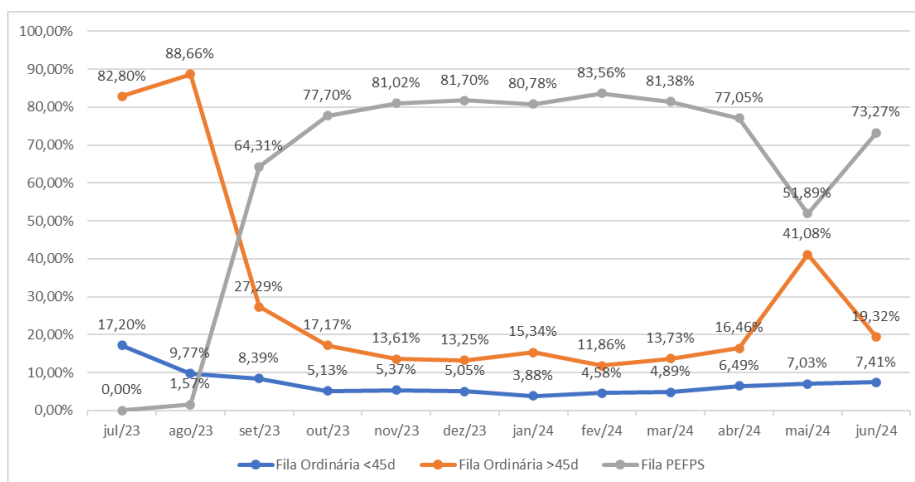


INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

destacando-se que, de 11.2023 a 03.2024, essa representatividade ultrapassou os 80,00%, como indica o gráfico 6.

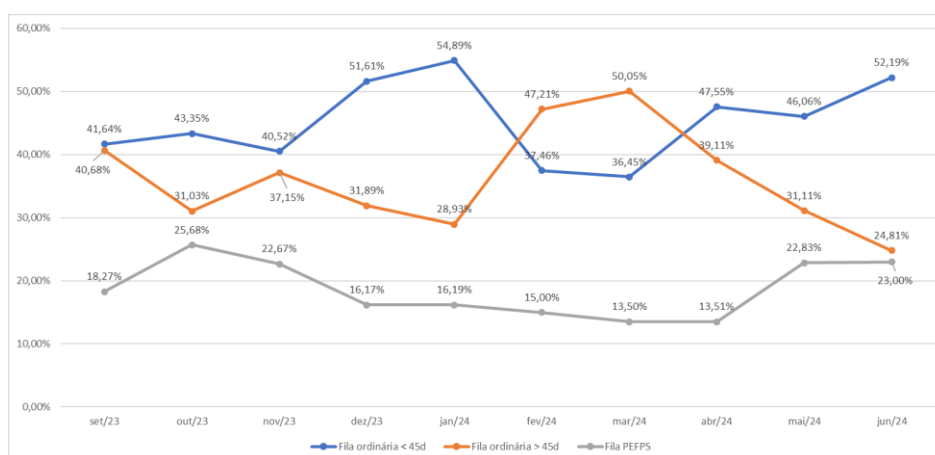
Gráfico 6 – Percentual médio das conclusões por tipo de fila na REV



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Por sua vez, no REC, a colaboração do PEFPS variou entre 18,27%, em 09.2023, e 23,00%, em 06.2024, com maior e menor representatividade em 10.2023 (25,68%) e 03.2024 (13,50%), respectivamente. Chamam a atenção as tarefas concluídas na fila ordinária com menos de 45 dias, que atingiram 54,89% do total de conclusões em 01.2024. O gráfico 7 traz a representação deste comportamento.

Gráfico 7 – Percentual médio das conclusões por tipo de fila no REC



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Por fim, no MOB, as conclusões na fila extraordinária desde o início do período (10.2023) superaram 60,00% com uma tendência crescente até atingir 85,88%, em 06.2024, como

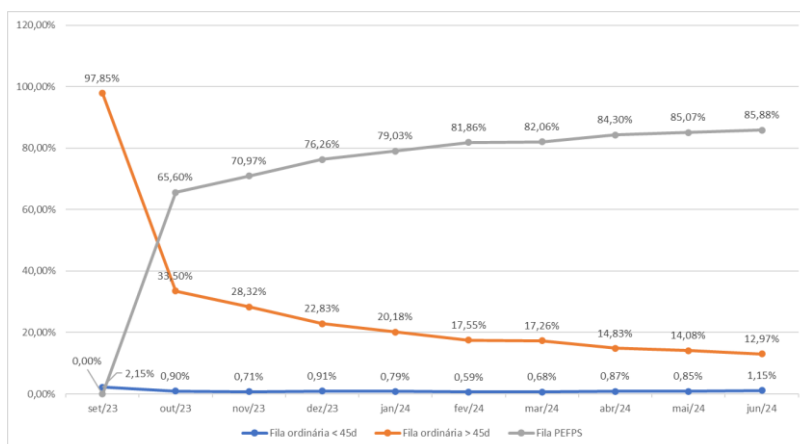


INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

ilustrado no gráfico 8. A baixa representatividade das tarefas concluídas na fila ordinária com menos de 45 dias apontam para a priorização dada aos casos mais antigos.

Gráfico 8 – Percentual médio das conclusões por tipo de fila no MOB



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

1.1.3. Impacto do PEFPS na Capacidade Operacional

A capacidade de conclusão dos requerimentos é monitorada no Painel PEFPS por meio do indicador “Absorção: Todas as Filas” e no Portal Lupa INSS¹⁴ pelo indicador “% de Absorção da Demanda”.

Esses indicadores correspondem à razão entre quantidade de requerimentos concluídos em um mês e a quantidade de requerimentos recebidos neste mesmo mês, sendo que o valor 1 (ou 100%) representa o ponto de equilíbrio, de forma que quando o resultado é maior que 1, demonstra que foram concluídos mais requerimentos que os protocolados no mês e quando menor que 1, que a demanda mensal não foi integralmente atendida.

Entretanto, no contexto em que os estoques de requerimentos de meses anteriores pendentes são significativos, tal indicador não consegue informar o quanto as conclusões realizadas representam diante da demanda que necessita ser atendida (estoque + requerimentos novos).

Em virtude disso, diante do expressivo número de tarefas em estoque, nas análises que se seguem, calculou-se também o “% de Absorção da Demanda (com estoque)”, que nada mais é que o “% Absorção da Demanda” adotado nos Painéis PEFPS e Lupa

¹⁴ Institucionalizado pela Portaria PRES/INSS nº 1.613, de 28.09.2023.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

contemplando o estoque pendente (com exceção das tarefas em exigência), como ilustrado na seguinte equação:

$$\%ADcE = \frac{\text{Total de Tarefas concluídas no mês}}{\text{Total de Tarefas Requeridas no mês} + \text{Total de Tarefas em estoque (exceto exigência)}}$$

De forma a demonstrar o desafio a ser enfrentado pela autarquia para reduzir seu estoque de tarefas pendentes a um nível que assegure a tempestividade das conclusões, analisou-se a absorção da demanda comparando os indicadores “% de Absorção da Demanda” e “% de Absorção da Demanda (com estoque)” no período de 06.2023 a 06.2024, considerando todas as tarefas pendentes de ação do INSS, assim como o impacto do PEFPS no desempenho institucional.

Os resultados se encontram sintetizados no quadro 3, sendo possível destacar que:

- No RID, mesmo com a implementação do PEFPS, em 6 dos 13 meses avaliados o indicador “% de Absorção da Demanda” foi inferior a 1, o que significa que a demanda desses meses deixou de ser integralmente atendida, gerando estoque para os meses subsequentes. Já quando se considera o estoque, verifica-se que o indicador “% de Absorção da Demanda (com estoque)” foi inferior a 1 todos os meses, apontando que em nenhum mês do período considerado o INSS conseguiu concluir todas as tarefas que aguardavam sua ação.
- Na MAN, após o início da fila no Programa (10.2023), o indicador “% de Absorção da Demanda” foi inferior a 1 nos meses 01 e 02.2024, o que significa que a demanda desses meses deixou de ser integralmente atendida. Já quando se considera o estoque, a demanda não foi atendida em nenhum mês do período avaliado, sendo o valor máximo de 0,55 no mês 06.2024, ou seja, para dar conta da demanda com o estoque seria necessário, nesse mês, o incremento de 0,45 na capacidade de conclusão de tarefas.
- Na REV, após o início do PEFPS (08.2023), a demanda de requerimentos mensais deixou de ser atendida apenas no mês de 02.2024, em função do expressivo aumento do serviço de “Revisão Extraordinária - código 9154”, gerando estoque para os meses subsequentes. Já quando se considera o estoque, a demanda não foi atendida em nenhum mês do período considerado, com percentuais de absorção da demanda de no máximo 0,16 nos meses de 11.2023 e 04.2024.
- No REC, houve aumento do “% de Absorção da Demanda”, mantendo valores superiores a 1 até 04.2023, com declínio em 05.2024 (0,32) e novo aumento em 06.2024 (1,78). Quando se considera o estoque, a demanda não foi atendida em nenhum mês do período considerado, com percentuais de absorção da demanda de no máximo 0,17 no mês 04.2024.
- No MOB, focando no “% de Absorção da Demanda (com estoque)”, não houve atendimento da demanda em nenhum mês do período considerado, com percentuais de absorção da demanda de no máximo 0,34 nos meses de 05 e 06.2024.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

Quadro 3 – Evolução da Absorção da Demanda por Fila

Mês	RID		MAN		REV		REC		MOB	
	%AD	%ADcE	%AD	%ADcE	%AD	%ADcE	%AD	%ADcE	%AD	%ADcE
06.2023	1,06	0,33	-	-	-	-	-	-	-	-
07.2023	1,00	0,33	-	-	0,36	0,01	-	-	-	-
08.2023	1,29	0,52	-	-	2,45	0,12	-	-	-	-
09.2023	1,20	0,48	0,91	0,28	1,50	0,07	0,13	0,05	3,43	0,02
10.2023	0,97	0,42	0,86	0,26	2,50	0,12	2,05	0,09	6,26	0,08
11.2023	0,98	0,41	1,06	0,32	2,92	0,16	2,03	0,10	8,61	0,11
12.2023	1,07	0,41	1,03	0,28	2,99	0,14	1,50	0,07	9,12	0,11
01.2024	0,96	0,39	0,85	0,25	2,34	0,14	1,88	0,08	7,72	0,13
02.2024	0,95	0,38	0,88	0,25	0,38	0,10	2,22	0,10	11,22	0,18
03.2024	0,98	0,41	1,05	0,34	2,55	0,15	2,67	0,15	10,18	0,25
04.2024	1,04	0,47	1,10	0,37	2,30	0,16	2,34	0,17	7,38	0,33
05.2024	0,93	0,40	1,22	0,44	2,89	0,20	0,32	0,07	7,03	0,34
06.2024	1,01	0,43	1,35	0,55	2,27	0,14	1,78	0,09	4,33	0,34
Legenda: %AD: % de Absorção da Demanda %ADcE: % de Absorção da Demanda com Estoque										

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Mais uma vez é importante destacar que os resultados das filas de REV, REC e MOB precisam ser compreendidos no contexto de que os serviços incluídos no PEFPS por si só não representam todo o processo de trabalho e que a demanda concentrada nas tarefas desses serviços pode não traduzir a demanda efetiva aguardando ação do INSS. Além disso, por se tratar de razões entre conclusões e demanda, variações nos indicadores adotados podem ser causadas por redução da demanda e não necessariamente por aumento da capacidade de conclusão.

Em relação ao MOB, conforme Tabela AIV.5 do Anexo IV deste relatório, a análise da demanda se concentrou no estoque de tarefas pendentes, que, em 09.2023, representava cerca de 142 vezes o total de tarefas criadas (173.677/1.221). Em 06.2024, essa relação caiu para cerca de 18 vezes (54.330/3.075). Além disso, a demanda que entra a cada mês depende da capacidade do INSS de concluir etapas anteriores de apuração, ou seja, os requerimentos criados no mês não representam necessariamente a demanda existente.

Quando se conjuga o comportamento identificado para os indicadores “% de Absorção da Demanda” e “% de Absorção da Demanda (com estoque)” com a adesão de servidores no PEFPS resumida no quadro 4, tem-se que:

- o pico de adesões e conclusões no RID (08.2023) corresponde aos maiores percentuais de absorção do período: 1,29 e 0,52, quando considera o estoque;
- o melhor desempenho na MAN (05.2024 e 06.2024) coincide com a inclusão de novos serviços na fila extraordinária e o aumento da adesão programa, que praticamente triplicou de 04.2024 para 05.2024;
- considerando a quantidade de tarefas concluídas por servidor, a maior produtividade (quantidade de tarefas concluídas considerando a quantidade de servidores aderentes) na fila de REC se deu nos meses 05.2024 e 06.2024, quando esse parâmetro atingiu 17,63 e 17,97, respectivamente;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

- d) nas filas de REV e MOB, com exceção do início do programa, as adesões e conclusões nas filas extraordinárias não destoaram significativamente do valor médio.

Quadro 4 – Evolução das Adesões e Conclusões no PEFPS

Mês	RID		MAN		REV		REC		MOB	
	QS	TC	QS	TC	QS	TC	QS	TC	QS	TC
07.2023	1.998	61.112	-	-	-	-	-	-	-	-
08.2023	3.235	189.306	-	-	159	771	-	-	-	-
09.2023	2.997	130.836	-	-	709	16.755	356	3515	-	-
10.2023	2.755	94.573	269	3.741	918	32.278	336	4360	211	8.722
11.2023	2.538	85.982	355	10.024	906	35.980	286	3400	241	10.983
12.2023	2.324	74.979	273	8.894	831	29.893	216	2211	231	10.724
01.2024	2.318	91.390	246	8.464	728	26.656	173	2469	225	11.547
02.2024	2.465	91.015	274	11.870	856	33.131	214	3254	260	14.755
03.2024	2.471	84.715	303	12.738	868	33.816	244	3455	296	16.323
04.2024	2.432	103.930	311	11.322	857	30.158	258	3765	315	17.372
05.2024	2.472	107.016	970	62.883	819	24.444	193	3402	296	13.792
06.2024	2.442	92.822	1.063	59.591	778	23.605	186	3342	285	11.447
Média	2.537	100.640	452	21.059	766	26.135	246	3.317	262	12.852
Legenda: QS: Quantidade de Servidores TC: Quantidade de Tarefas Concluídas										

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Por fim, realizando o corte por Superintendência Regional, verifica-se, nos resultados consolidados no quadro 5, que houve aumento do “% de Absorção da Demanda (com estoque)” após o início do PEFPS em todas as filas. A única exceção foi a SRSEI, nas filas do RID e REC em que o referido indicador permaneceu o mesmo nas aferições de 06.2023 e 06.2024. Os impactos maiores se deram nas filas de REV e MOB.

Quadro 5 – Evolução da Absorção da Demanda com Estoque por Unidade

Unidade	RID		MAN		REV		REC		MOB	
	06.2023	06.2024	06.2023	06.2024	06.2023	06.2024	06.2023	06.2024	06.2023	06.2024
SRNE	0,28	0,38	0,35	0,62	0,04	0,13	0,20	0,47	0,06	0,44
SRNCO	0,24	0,35	0,24	0,56	0,03	0,12	0,04	0,16	0,01	0,40
SRSEI	0,57	0,57	0,36	0,55	0,01	0,10	0,04	0,04	0,03	0,46
SRSEII	0,38	0,47	0,33	0,46	0,01	0,13	0,03	0,04	0,01	0,38
SRSEIII	0,24	0,51	0,10	0,50	0,01	0,21	0,02	0,04	0,00	0,36
SRSUL	0,43	0,46	0,38	0,64	0,02	0,23	0,05	0,57	0,02	0,11
Outros OL	-	-	-	-	-	-	-	-	0,06	0,04

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Entretanto, o que os resultados acima demonstram é que nenhuma SR conseguiu atingir um desempenho que indicasse a equalização entre demanda (requerimentos + estoque) e conclusões, sendo que o melhor resultado obtido ficou com a SRSUL, na fila de MAN, com o “% de Absorção da Demanda (com estoque)” atingindo 0,64 em 06.2024.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

1.2. Serviços de RID, MAN, REV, REC e MOB não contemplados pelo PEFPS

1.2.1. Evolução do Estoque Acima de 45 Dias e da Idade Média do Acervo dos serviços de RID, MAN, REV, REC e MOB não contemplados pelo PEFPS

Em termos da demanda atendida pelo INSS, os serviços não contemplados pelo PEFPS representavam conjuntamente, antes da inclusão de serviços de cada fila no programa, 65,75% do estoque acima de 45 dias de todos os serviços catalogados como de competência das CEAB, o que indica a sua importância para a equalização das filas, conforme detalhado na tabela 7.

Tabela 7 – Representatividade do Estoque dos Serviços não Contemplados pelo PEFPS

Fila	Antes do Início da fila no PEFPS ¹⁵			06.2024		
	Estoque acima de 45 dias – Todos os Serviços	Estoque acima de 45 dias – Serviços não contemplados no PEFPS	Proporção	Estoque acima de 45 dias – Todos os Serviços	Estoque acima de 45 dias – Serviços não contemplados no PEFPS	Proporção
RID ¹⁶	2.153.649	1.461.874	67,88%	1.868.985	1.472.711	78,78%
MAN ¹⁷	975.673	740.010	75,85%	952.127	787.714	82,73%
REV	428.134	33.675	7,87%	244.928	27.791	11,35%
REC ¹⁸	525.701	411.046	78,19%	414.049	334.334	80,75%
MOB	603.518	434.726	72,03%	531.798	491.714	92,46%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

A partir da tabela 7, observa-se que, em 06.2024, a representatividade dos serviços não incluídos no PEFPS no estoque acima de 45 dias aumentou em todas as filas, o que indica que o incremento de capacidade operacional trazido pelo programa em parte dos serviços não se refletiu naqueles que não foram atendidos pelas filas extraordinárias.

Quando se realiza a análise sob a ótica de cada fila, como detalhado nas Tabelas AIII.7 a AIII.19 do Anexo III deste relatório, tem-se que:

- a) RID: dos 32 serviços examinados, 28 operam por meio de tarefas principais. Desses, 19 tiveram estoque acima de 45 dias no período analisado, sendo que 9 (47,37%) tiveram aumento desse estoque e 15 (78,95%), da idade média do acervo;
- b) MAN: dos 108 serviços analisados, 70 são operacionalizados por meio de tarefa

¹⁵ O parâmetro da fila de REC foi a competência 10.2023, tendo em vista a inclusão em lote de tarefas na competência 09.2023.

¹⁶ Contabilizadas apenas as tarefas principais, para evitar duplicidade.

¹⁷ Contabilizadas apenas as tarefas principais, para evitar duplicidade.

¹⁸ Contabilizadas apenas subtarefas, considerando que as tarefas principais podem estar aguardando ação de outros órgãos, por exemplo, JR. Além disso, incluídos os requerimentos relativos ao serviço “Análise de Acórdão - código 5396”.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

- principal¹⁹. Desses, 62 tiveram estoque acima de 45 no período examinado, sendo que 22 (28,95%) tiveram aumento do estoque acima de 45 dias e 53 (85,48%), aumento da idade média do acervo;
- c) REV: 3 dos 4 serviços não contemplados no PEFPS tiveram estoque acima de 45 dias no período analisado, sendo que 1 teve aumento do estoque acima de 45 dias em 119,48% e 1 aumento da idade média do acervo em 18,91%. Ambos os serviços são revisão de ofício que decorrem da autotutela administrativa ou de demanda de órgãos de controle internos e externo²⁰;
 - d) REC: dos 10 serviços examinados, 3²¹ são executados por meio de subtarefas, sendo que 1 (33,33%) teve aumento do estoque acima de 45 dias e todos tiveram aumento da idade média do acervo;
 - e) MOB: dos 8 serviços analisados, 7 tiveram estoque acima de 45 dias no período, dentro os quais 4 (57,14%) experimentaram aumento desse estoque e todos tiveram aumento da idade média do acervo.

Portanto, a partir de todos esses dados, é possível afirmar que o estoque acima de 45 dias, que atingiu 3.114.264 tarefas nas filas de RID, MAN, REV, REC e MOB, em 06.2024, ainda é um problema significativo a ser enfrentado nos serviços não incluídos no PEFPS. Há que se destacar que, neste cenário, em paralelo ou em complementação ao programa, a DIRBEN informou ter adotado as seguintes medidas para melhoria do desempenho e equalização das filas:

- i) normativos: Portaria DIRBEN/INSS nº 1.111, de 17.02.2023, que institui ação extraordinária de redução do estoque e do tempo médio de análise de benefícios, e Portaria Conjunta DIRBEN/DGP/INSS nº 82, de 12.06.2023, que estabelece as diretrizes sobre a trilha de formação para os novos servidores e as atribuições dos orientadores técnicos, no âmbito do INSS;
- ii) construção de Painéis: Portal Lupa INSS e Painel de Monitoramento dos Novos Servidores;
- iii) evolução de sistemas: Sistema de Gerenciamento de Produtividade (SGP) e Painel de Produtividade;
- iv) Ações no Plano de Ação 2024.

Por todo o exposto nos itens 1.1 e 1.2, observa-se, de forma global, que o PEFPS, apesar de colaborar para a redução dos estoques acima de 45 dias e para reduzir a idade média do acervo dos serviços que fizeram parte de seu escopo, não foi suficiente, até 06.2024,

¹⁹ Os outros 38 são operacionalizados por meio de subtarefas e não foram avaliados para evitar duplicidade.

²⁰ Guia Revisão de Benefícios, 1ª versão, março/2024, disponibilizado no Portal IN.

²¹ O serviço “Análise de Acórdão - código 5396”, além de não contemplado no PEFPS, não consta na PT 1286/2021, mas foi incluído por se referir à fase intermediária do processo de Recurso, nos termos do art. 1º, §3º, III da PT 996/2022 e alterações.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

para equalizar a relação entre demanda e conclusões nas filas analisadas, especialmente quando considerado o estoque existente.

Diante dessas constatações, avalia-se que as causas estão associadas à governança (disponibilização de informações, que tenham como finalidade apoiar a tomada de decisão, incompletas ou imprecisas), ao planejamento (objetivos e estratégias inadequados) e à tecnologia disponibilizada, evidenciadas por:

- i) insuficiência de parâmetros institucionais para definição de capacidade operacional necessária para atendimento da demanda nas filas ordinárias: conforme resposta da DIRBEN, o cálculo da capacidade operacional é feito pelas SR, cada uma com "um critério diferente que varia ao longo do tempo". Além disso, a planilha apresentada contempla cálculo apenas para o RID e não foi normatizada;
- ii) insuficiência de diretriz institucional para avaliação da capacidade de conclusão da demanda;
- iii) indisponibilidade dos sistemas afetando a execução do trabalho.

Como consequência, tem-se, de um lado, impacto no desempenho do PEFPS, e, de outro, uma dependência contínua de medidas extraordinárias de enfrentamento das filas, como ocorre com o atual programa. O resultado é o não atingimento dos objetivos institucionais em relação à tempestividade das conclusões dos requerimentos, acarretando aumento dos estoques, pagamentos de acréscimos legais e de benefícios indevidos, judicialização, prejuízos à sociedade e imagem institucional.

2. As medidas adotadas pelo INSS não foram suficientes para equalização da fila ordinária de Demandas Judiciais (DJ), ainda que o PEFPS tenha colaborado para redução da quantidade de decisões judiciais sem cumprimento e com o prazo expirado.

No âmbito do INSS, o cumprimento das determinações judiciais possui fluxos específicos, em função da diversidade de origem, natureza, espécies de benefícios, fases processuais, sistemas e parâmetros das demandas, que se originam de diferentes órgãos do Poder Judiciário, como a Justiça Federal, Justiça Estadual, Justiça do Trabalho e outros, além da Procuradoria-Geral Federal (PGF). Tais demandas geram tarefas para atendimento da CEAB-DJ, nos sistemas Gerenciador de Tarefas/Portal de Atendimento (GET/PAT).

Ademais, o art. 4º da Portaria PRES/INSS nº 1.490, de 08.09.2022 prevê a implementação da integração do Sistema INSSJUD com o Sistema do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), através da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPI), visando o atendimento de demandas judiciais, tanto para automação de comunicações judiciais e inclusão de dossiês, quanto para implantação automática de benefícios.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

No que se refere às determinações judiciais, o inciso II do art. 1º da Lei 14.724, de 14.11.2023, reproduzido no inciso IV do §1º do art. 2º da PTC 83/2023, definiu como um dos objetivos do PEFPS dar cumprimento àquelas em matéria previdenciária cujos prazos estivessem expirados.

Assim como ocorreu com as outras filas, o PEFPS não contemplou todos os serviços relacionados a demandas judiciais, que são atendidos pela CEAB-DJ. Até 06.2024, fizeram parte da fila extraordinária gerada pelo programa 41 dos 107 serviços previstos na PT 1286/2021.

Em virtude disso, as análises para avaliação do desempenho da fila de DJ com a execução do programa também se deram em um recorte em dois grupos: i) serviços contemplados pelo PEFPS (Tabela AIII.6 do Anexo III deste relatório) e ii) serviços não contemplados pelo PEFPS (Tabela AIII.20 do Anexo III deste relatório). Em ambos os casos, o marco inicial foi a competência anterior (08.2023) ao ingresso da fila no PEFPS (09.2023) e o marco final foi a competência 06.2024, em função da deflagração do movimento grevista no INSS em 10.07.2024, com inevitáveis reflexos no desempenho institucional.

2.1. Serviços de DJ contemplados pelo PEFPS

2.1.1. Evolução do Estoque de Decisões com prazo expirado e do Tempo Médio de Atraso deste Acervo dos serviços de DJ contemplados pelo PEFPS.

O Estoque de Decisões com prazo expirado, ou simplesmente, Estoque Atrasado, pode ser definido como a quantidade de tarefas pendentes de conclusão cujo prazo para cumprimento se encontra expirado. Este prazo é estabelecido pelo próprio Poder Judiciário ao proferir a decisão ou pelos órgãos jurídicos ao demandar o INSS, que é registrado de forma automática nas tarefas criadas no PAT JUD por integração sistêmica ou de forma manual no caso de notificação por outros meios. De qualquer forma, ainda que se tenha identificado situações em que o prazo para cumprimento tenha sido inserido de forma manual em desacordo com o registrado na comunicação judicial, a data de conclusão da tarefa registrada no PAT JUD foi o parâmetro adotado para as análises.

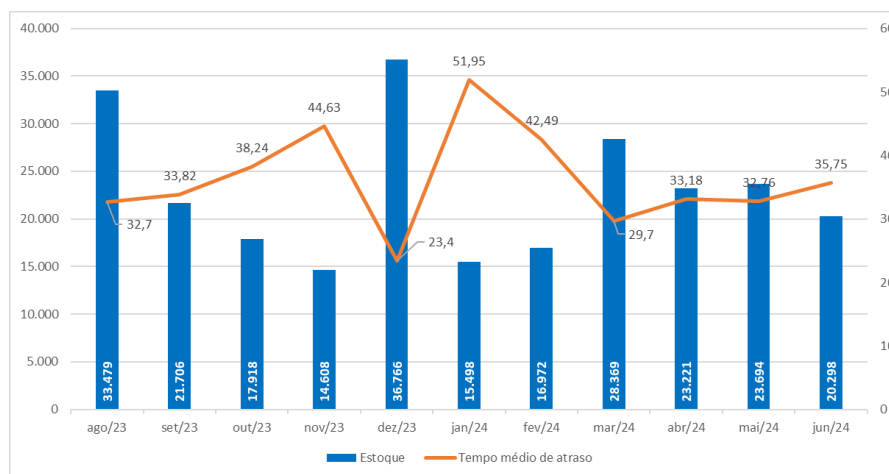
Por sua vez, o Tempo Médio de Atraso do Estoque Atrasado refere-se à soma do tempo de atraso de todas as tarefas com prazo de cumprimento expirado dividido pelo total dessas tarefas, ou seja, pelo Estoque de Decisões com prazo expirado.

Considerando os serviços de DJ contemplados no PEFPS, observa-se, conforme gráfico 9, que houve redução de 39,37% no volume de tarefas com prazo de cumprimento expirado, passando de 33.479 requerimentos, em 08.2023, para 20.298, em 06.2024. O tempo médio de atraso do estoque atrasado aumentou 9,33%, passando de 32,70 dias para 35,75 ao final do período examinado.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Gráfico 9 – Evolução do Estoque e Tempo Médio de atraso dos serviços de DJ contemplados no PEFPS



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Apesar disso, conforme ilustrado no gráfico acima, houve um pico do estoque no mês 12.2023, para o qual se verificou, por meio de comunicados de abono de meta na Intraprev, que incidentes sistêmicos levaram ao abatimento de meta de forma integral no período de 21 a 29.12.2023, na CEAB-DJ, indicando a impossibilidade de realização das atividades no período. Esse fato está associado à queda de 24,78% das conclusões entre 11.2023 (104.616) e 12.2023 (78.691), fazendo com que o estoque aumentasse e o tempo médio de atraso reduzisse em virtude do grande volume de tarefas novas em atraso.

Outro aspecto observado no comportamento do Estoque Atrasado é que ele teve comportamento distinto quando observado por faixas temporais de atraso, calculadas a partir da data de cumprimento registrada na tarefa. Como detalhado na tabela 8, entre 08.2023 e 06.2024, nos requerimentos com até 99 dias de atraso, o referido parâmetro diminuiu, ao passo que aumentou nas faixas com mais de 100 dias de atraso.

Tabela 8 - Estoque Atraso por Faixa de Tempo

Faixa de Atraso	Estoque Atrasado (Total de Tarefas)		Variação entre 08.2023 e 06.2024
	31.08.23	30.06.24	
De 1 a 15 dias	28.875	21.572	-25,29%
De 16 a 45 dias	23.811	10.935	-54,08%
De 46 a 99 dias	15.743	7.557	-52,00%
De 100 a 499 dias	20.463	24.774	21,07%
De 500 a 999 dias	849	4.570	438,28%
Mais de 1.000 dias	55	79	43,64%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Em análise às 79 tarefas cujo atraso em 30.06.2024 atingiu mais de 1.000 dias a contar da data de fixada para cumprimento no sistema, conforme quadro 6, verificou-se que em 63 (79,75%) já havia sido cumprida a decisão proferida no processo judicial, porém a tarefa ainda estava com status “pendente” e, dessas, 10 possuíam outros protocolos em duplicidade. Das demais tarefas, 14 encontravam-se em andamento ou sem movimentação e 2 tarefas não continham nenhum dado do segurado ou do processo judicial para identificação.

Quadro 6 - Análise do status das tarefas com mais de 1.000 dias

Situação	Quantidade
Decisão já havia sido cumprida, porém status da tarefa pendente	63
Tarefa em andamento ou sem movimentação	14
Tarefa sem dados necessários	2
Total	79

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em consultas no sistema PAT.

Diante desses dados, o que se observa é uma fragilidade quanto à consistência e atualização das informações sistêmicas, motivo pelo qual identifica-se a necessidade de aprimoramento do fluxo de cadastramento de cumprimento de demandas judiciais, considerando tarefas cadastradas em duplicidade e/ou sem tratamento adequado na base de dados, o que gera distorções na mensuração do estoque.

Nesse sentido, os resultados obtidos indicaram que, embora o estoque atrasado tenha diminuído, como a parcela mais antiga das tarefas atrasadas aumentou, o tempo médio de atraso desse estoque também aumentou, o que evidencia deficiência na gestão do estoque atrasado com impacto no desempenho do PEFPS.

Na avaliação individual dos 41 serviços contemplado no PEFPS, verificou-se que 4 (9,76%) tiveram aumento do estoque atrasado e 14 (34,15%) do seu tempo médio de atraso, conforme Tabela AIII.6 do Anexo III deste relatório.

No corte por SR, de acordo com a tabela 9, nota-se que metade (SRNE, SRSEI e SRSEIII) teve aumento do estoque atrasado e a outra metade (SRNCO, SRSEII e SRSUL) redução. Quanto ao tempo médio de atraso, novamente metade teve aumento (SRNCO, SRSEI e SRSEII) e metade redução (SRNE, SRSEIII e SRSUL).

Tabela 9 – Evolução do Estoque em Atraso e do Tempo Médio de Atraso por SR

Unidade	Estoque Atrasado			Tempo Médio de Atraso		
	08.2023	06.2024	Variação	08.2023	06.2024	Variação
SRNE	5.303	8.691	63,89%	28,93	20,94	-27,62%
SRNCO	8.756	2.806	-67,95%	29,72	124,55	319,05%
SRSEI	3.126	5.430	73,70%	11,47	16,95	47,79%
SRSEII	6.794	2.013	-70,37%	17,75	22,99	29,55%
SRSEIII	241	402	66,80%	39,26	13,06	-66,74%
SRSUL	9.259	956	-89,67%	55,63	52,88	-4,94%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

O melhor desempenho, considerando estoque atrasado e seu tempo médio de atraso, ficou com a SRSUL que reduziu 89,67% do estoque e 4,94% do tempo médio. O pior desempenho ficou com a SRSEI, que aumentou em 73,70% o estoque e em 47,79% o tempo médio de atraso.

2.1.2. Evolução do Estoque Total de DJ dos serviços contemplados no PEFPS

O estoque total corresponde à quantidade total de tarefas aguardando conclusão independente da tempestividade em relação ao prazo fixado para cumprimento. Entre 08.2023 e 06.2024, houve uma redução de 4,00% neste parâmetro, caindo de 100.363 tarefas pendentes para 96.342.

Os dados indicam que o PEFPS colaborou para essa redução do estoque. Conforme destacado na tabela 10, entre 08.2023 e 06.2024, foram concluídas nas filas extraordinárias 183.547 tarefas, representando 16,70% do total de conclusões no período (1.099.025). Observa-se, que sem o acréscimo gerado pelo programa, o INSS teria logrado concluir somente 915.478, o significa 84,08% do total de tarefas incluídas no período (1.088.825).

Tabela 10 – Desempenho por Fila

Fila	Data de aferição do estoque inicial (A)	Estoque Inicial (B)	Tarefas Requeridas/ Incluídas no Período (C)	Tarefas Concluídas na Fila Ordinária (D)	% de Conclusões na Fila Ordinária (E) = (D)/(C)	Tarefas Concluídas na Fila Extraordinári a -PEFPS (F)	Estoque em 06.2024 (G) = [(B)+(C)]- [(D)+(F)]
DJ	31.07.2023	106.542	1.088.825	915.478	84,08%	183.547	96.342

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

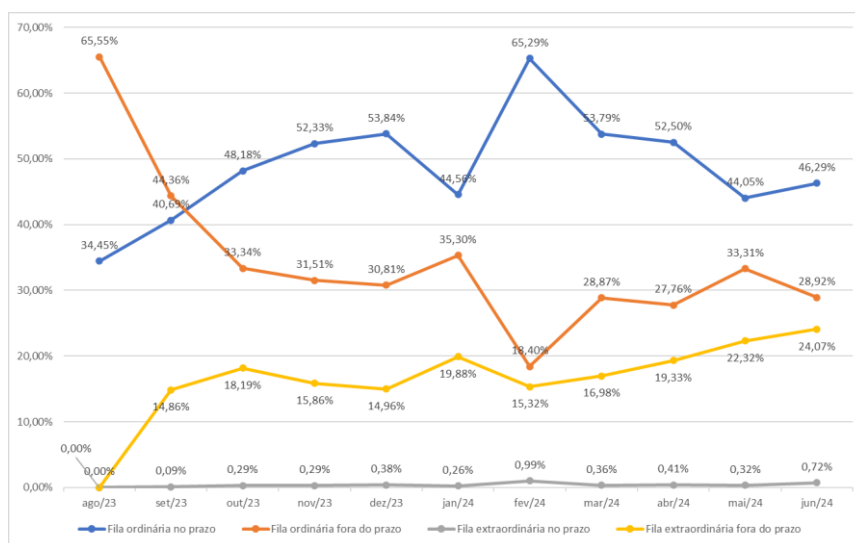
No entanto, quando se considera o estoque, mesmo com o PEFPS, a capacidade de conclusão total no período (1.099.025 tarefas) é inferior à demanda (1.195.367 tarefas, que correspondem ao estoque de 106.542 somado ao que foi incluído no período 1.088.825). Em outros termos, com todas as medidas adotadas para equalização da fila, inclusive o PEFPS, a demanda existente foi atendida em 91,94%, restando um estoque de 96.342 tarefas, sendo que 21,07% (20.298 tarefas) estavam com prazo de cumprimento expirado.

Conforme se observa no gráfico 10, as conclusões intempestivas na fila extraordinária atingiram 24,07% do total, em 06.2024, enquanto as conclusões tempestivas a partir da implementação do programa na fila de DJ, em 09.2023, passaram do patamar de 40,00%. Apesar disso, em 06.2024, mais da metade (52,99%) das tarefas permaneceram sendo concluídas fora do prazo.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Gráfico 10 – Percentual médio das conclusões por tipo de fila em DJ

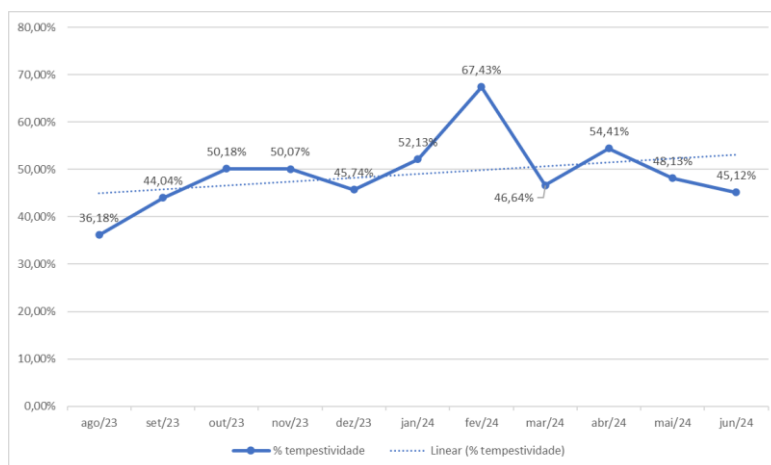


Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

2.1.3. Impacto do PEFPS na Tempestividade das Conclusões de DJ

A fim de avaliar o cumprimento de tarefas judiciais dentro do prazo, foi calculado o percentual de tempestividade dos serviços, que se refere à quantidade de tarefas concluídas dentro do prazo, em um determinado mês. No gráfico 11, consta a evolução do “% de tempestividade” médio, no período analisado.

Gráfico 11 – Evolução do “% da Tempestividade” de DJ



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Verifica-se que, após a inclusão da fila de Demandas Judiciais no Programa, em 09.2023, o “% de tempestividade” apresentou oscilações ao longo do período, tendo um pico em 02.2024, quando atingiu 67,43%. Considerando-se que, para o indicador “% de



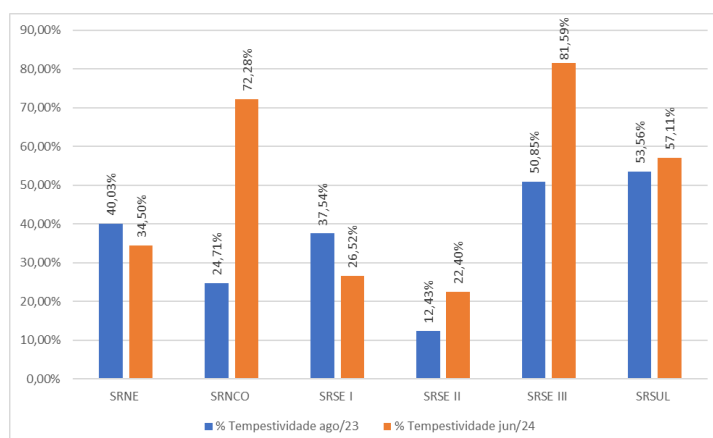
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

tempestividade”, a tendência é quanto maior, melhor, houve, em média, uma melhora de 24,71% passando de 36,18% em 08.2023 para 45,12% em 06.2024.

Quando se faz uma análise por SR, observa-se que a maioria teve aumento do “% de tempestividade” (SRNCO, SRSEII, SRSEIII e SRSUL), destacando-se a SRSEIII que alterou o percentual de 50,85% em 08.2023 para 81,59% em 06.2024, como ilustrado no gráfico 12.

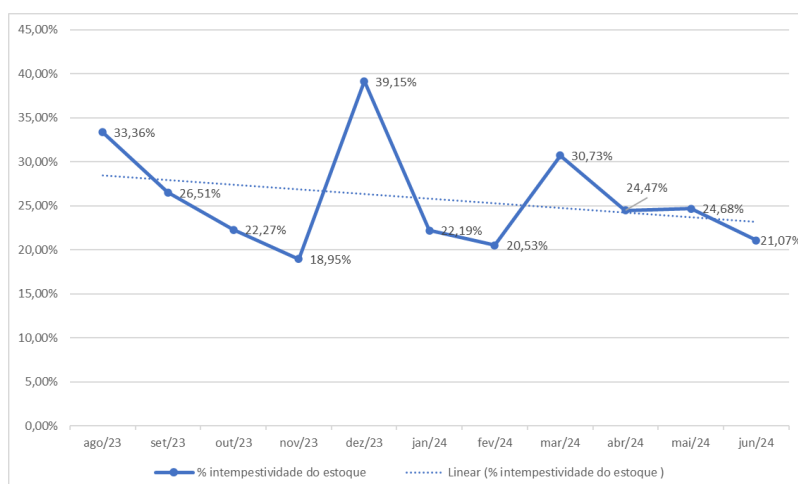
Gráfico 12 – “% de tempestividade” de DJ – Por SR



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Além disso, para avaliar a proporção de tarefas em atraso no estoque, foi calculado o “% de intempestividade do estoque”, que se refere à quantidade de tarefas do estoque com prazo de cumprimento expirado, no último dia de determinado mês. O gráfico 13 traz a evolução do “% de intempestividade do estoque”, no período de 08.2023 a 06.2024.

Gráfico 13 – Evolução do % de Intempestividade do estoque de DJ



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

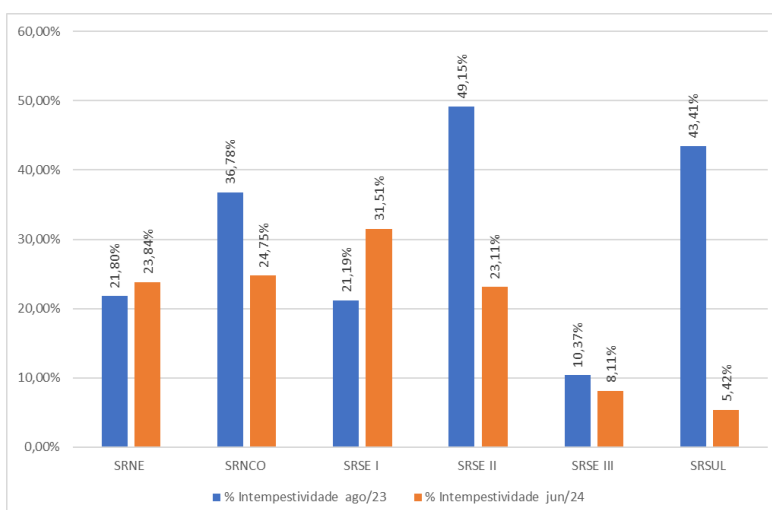
AUDITORIA-GERAL

O gráfico acima demonstra que, após o início da fila de DJ/PEFPS, em 09.2023, o “% de intempestividade do estoque” teve queda até 11.2023, com pico em 12.2023 (39,15%), devido ao aumento do volume de estoque atrasado neste mês, relacionado com a redução na quantidade de conclusões ocasionadas, possivelmente, por indisponibilidade dos sistemas, como destacado anteriormente.

Considerando-se que, para o indicador “% de intempestividade do estoque”, a tendência é quanto menor, melhor, houve, em média, uma melhora de 36,84% passando de 33,36% em 08.2023 para 21,07% em 06.2024.

No que diz respeito às SR, o gráfico 14 mostra que, entre 08.2023 e 06.2024, a maioria teve redução do “% de intempestividade do estoque” (SRNCO, SRSEII, SRSEIII e SRSUL), destacando-se a SRSUL que alterou o percentual de 43,41%, em 08.2023, para 5,42%, em 06.2024.

Gráfico 14 – “% de intempestividade do estoque” de DJ – Por SR



Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

Por fim, a tabela 11 demonstra o quantitativo de servidores concluindo tarefas na fila de DJ e de tarefas concluídas considerando o quantitativo de servidores, no período de 09.2023 a 06.2024. Em média, a adesão média mensal foi de 263 servidores concluindo 18.353 tarefas. O pico de adesão foi em 10.2023, porém a maior produtividade se deu em 06.2024, com 95,43 tarefas concluídas por servidor.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

**Tabela 11: Quantitativo de servidores que concluíram tarefas na fila de DJ/PEFPS x
Quantidade de tarefas**

Mês	Quantitativo de Servidores	Quantidade de Tarefas Concluídas	Quantidade de Tarefas por Servidor
09.2023	304	16.583	54,55
10.2023	313	18.561	59,30
11.2023	259	16.889	65,21
12.2023	211	12.074	57,22
01.2024	213	16.627	78,06
02.2024	225	13.359	59,37
03.2024	241	15.499	64,31
04.2024	270	22.772	84,34
05.2024	279	23.779	85,23
06.2024	287	27.387	95,43
Média	263	18.353	69,96

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas.

2.2. Serviços de DJ não contemplados pelo PEFPS

2.2.1. Evolução do Estoque Atrasado e do Tempo Médio de Atraso dos serviços de DJ não contemplados no PEFPS

Os 66 serviços de DJ atendidos pela CEAB-DJ que não fizeram parte do PEFPS representavam, em 31.08.2023, 62,71% do total de tarefas pendentes de cumprimento com prazo judicial expirado, isto é, 56.300 tarefas em um estoque atrasado total de 89.779 casos para serem concluídos.

Essa representatividade em 30.06.2024 alcançou 70,78%, o que significa que das 69.460 tarefas pendentes de cumprimento com o prazo expirado, 49.162 se referiam a serviços que estavam fora do escopo do programa. Esse resultado indica que o incremento de capacidade operacional trazido pelo programa em parte dos serviços não se refletiu na mesma proporção naqueles que não foram atendidos pelas filas extraordinárias.

Em uma análise de cada serviço, como destacado na Tabela AIII.20 do Anexo III deste relatório, nota-se que dos 66 serviços analisados, 2 não tiveram estoque em todo período analisado. Dos 64 serviços restantes, 25 (39,06%) tiveram aumento do estoque atrasado e 44 (68,75%), aumento do tempo médio de atraso desse estoque.

Portanto, o que esses resultados indicam é que o estoque de tarefas pendentes com prazo judicial expirado ainda é um desafio a ser enfrentado pelo INSS, especialmente, nos serviços não alcançados pelo escopo do PEFPS.

Para todos os aspectos tratados nos itens 2.1 e 2.2, atribui-se como causas aquelas identificadas no achado 1, acrescidas da deficiência no fluxo de cadastramento e gestão



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

das demandas judiciais, tendo em vista a fragilidade de consistência e atualização de informações sistêmicas, observada no cadastramento de tarefas em duplicidade e/ou sem tratamento adequado na base de dados.

A principal consequência que advém de tudo o que ficou evidenciado é a reiteração no descumprimento de decisões judiciais, impactando na imagem institucional, em eventual prejuízo ao erário por conta de medidas sancionatórias e no desempenho das medidas adotadas para equalização das filas.

3. Fragilidades na Implementação e Execução do PEFPS.

3.1 Normativos de implementação do PEFPS não trazem metas parciais e totais de redução do estoque.

Segundo o Referencial Básico de Governança Organizacional do Tribunal de Contas da União (TCU)²², dentre as diretrizes para a boa governança está o estabelecimento e a comunicação de objetivos organizacionais alinhados ao interesse público, de forma que o planejamento e a execução das atividades retratem o propósito da organização e contribuam para o alcance de resultados.

Além de definir seus objetivos, a estratégia de atuação deve ser desenvolvida de forma que os objetivos estratégicos sejam transformados em indicadores e metas, para que os responsáveis possam monitorar e avaliar sua execução. Conforme o COSO IC-IF 2013²³, que serve como referência mundial para o estabelecimento, avaliação e monitoramento dos controles internos de uma organização, os objetivos devem ser “específicos, mensuráveis ou observáveis, realistas, pertinentes e com prazos definidos”.

Na mesma linha, o Passo 5 do Roteiro Prático “Política Pública em Dez Passos” do TCU²⁴, em que foram compiladas boas práticas, selecionadas em referenciais nacionais e internacionais, atos normativos, documentos técnicos, artigos e publicações especializadas, relativas à implementação de políticas públicas, traz que:

Para mensurar o alcance dos objetivos definidos para a política pública, são necessários indicadores, linha de base dos indicadores e metas objetivas de entrega de produtos, de desempenho e de alcance de resultados. Ou seja, já no próprio desenho deve haver a previsão de elementos para que a política

²² Referencial Básico de Governança Organizacional para organizações públicas e outros entes jurisdicionados ao TCU, 3ª Edição, 2020, páginas 49 e 70. Link: https://portal.tcu.gov.br/data/files/FB/B6/FB/85/1CD4671023455957E18818A8/Referencial_basico_governanca_organizacional_3_edicao.pdf

²³ COSO: *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (Comitê das Organizações Patrocinadoras da Comissão Treadway). Estrutura Integrada de Controles Internos do COSO (COSO ICIF 2013), traduzido pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil), em parceria com a PwC (*PricewaterhouseCoopers*), página 12.

²⁴ Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/politica-publica-em-dez-passos.htm>. Acesso em: 25.11.2024.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

seja futuramente passível de avaliação.

Os normativos de implementação do PEFPS não trazem metas, parciais e totais, de redução do estoque. Identificou-se, no item 29 da NT 26/2023, que trata da proposta para implementação do programa, metas de redução de estoque somente relativas ao RID. Já a NT 16486538/2024, apesar de mencionar as projeções de redução do estoque RID/PEFPS, analisadas anteriormente, não apresenta informações e/ou documentos relacionados às demais filas.

No Plano de Ação do INSS para o exercício de 2024²⁵, não constam ações ou projetos relativos ao PEFPS e constam ações específicas referentes a todas as filas (RID, MAN, REC, MOB e DJ), exceto à fila de REV. Porém, como os serviços e parâmetros utilizados são parcialmente distintos dos que foram incluídos para análise do PEFPS não é possível a comparação entre os dados encontrados.

Portanto, observa-se uma falha de desenho do processo de trabalho do PEFPS, com impacto no desempenho do programa e no alcance dos objetivos institucionais pelo INSS.

3.2. Deficiência no monitoramento e acompanhamento do PEFPS.

Segundo o inciso XII do art. 6º PTC 83/2023, compete a Equipe Central PEFPS, com apoio da equipe descentralizada, a produção de relatórios trimestrais de acompanhamento do programa e seu respectivo encaminhamento à DIRBEN e às SR. Já o inciso V do art. 9º da referida PTC 83/2023 define que as Equipes Descentralizadas de Apoio ao PEFPS devem calcular a produção média diária das filas extraordinárias para avaliar a necessidade de transbordo de tarefas entre as SR.

No entanto, conforme informação da DIRBEN, houve elaboração de apenas um relatório, em 03.05.2024, contendo dados do período de 21.07.2023 a 02.05.2024, o que não atende ao estabelecido no PTC 83/2003.

Da mesma forma, em relação à atuação das Equipes Descentralizadas, por meio de indagação escrita à DIRBEN e às SR, verificou-se insuficiência de diretrizes e ferramentas institucionais para acompanhamento da produção média diária das filas extraordinárias e para realização de transbordos de tarefas entre as SR, não havendo uniformização de procedimentos, cabendo a cada SR definir seus próprios parâmetros de acordo com os conhecimentos e ferramentas disponíveis.

Além disso, em relação à ferramenta instituída para acompanhamento do programa, o Painel PEFPS, verificou-se:

- a) lacuna em relação aos serviços “Auxílio-Acidente - código 4852” e “Renovar

²⁵ Resolução CEGOV/INSS nº 37, de 28.12.2023 e alterações



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

Declaração de Cárcere/Reclusão - 3092”, que, apesar de contemplados no Anexo I da PTC 27/2023, não constam incluídos para monitoramento em nenhuma das filias, conforme as especificações registradas no próprio painel;

- b) inconsistência, em relação ao BG-Tarefas e Painel Lupa, na competência 04.2024 no que se refere à contabilização das tarefas de todas as filias (por exemplo, no RID, há um salto na quantidade de tarefas criadas entre 03.2024 e 04.2024 de 621.913 para 4.938.835, sendo que neste último mês os filtros só permitem contabilizar o período de 02.04.2024 a 30.04.2024);
- c) na MAN, verificou-se discrepâncias em relação ao BG-Tarefas e ao Painel Lupa também nos meses 11.2023 e 03.2024.

Assim, credita-se como causa para essas constatações a insuficiência de estratégia para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão. Em consequência, pode ocorrer prejuízo ao desempenho do PEFPS, à transparência das informações, além de fragilidade na tomada de decisões.

4. Insuficiência e desconformidades na realização de Supervisão Técnica no âmbito do PEFPS.

Segundo o art. 1º, da Portaria DIRBEN/INSS Nº 1.056, de 20.09.2022 (PT 1056/2022), a Supervisão Técnica em Benefício (Supertec) é atividade de controle permanente da qualidade dos atos praticados no âmbito do Reconhecimento do Direito abrangendo aspectos procedimentais e de direito. Ela compreende a supervisão técnica em sentido estrito além de revisões administrativas para retificar inconsistências e as revisões de ofício oriundas do exercício da autotutela administrativa.

A atividade está a cargo de equipes técnicas específicas gerenciadas pelas Coordenações de Gestão de Benefícios (COBEN) das SR. Tais equipes são formadas e mantidas pelas Gerências Executivas (GEX) atentando para o atendimento das demandas ordinária e extraordinária e os critérios dos Serviços de Gerenciamento de Benefícios (SGBEN, art. 7º, PT 1056/2022).

Os requerimentos concluídos a partir das filias extraordinárias do PEFPS também estão sujeitos ao Supertec, nos seguintes termos definidos na Portaria DIRBEN/INSS Nº 1.164, de 26.09.2023 (PT 1164/2023): ciclos trimestrais, iniciando-se em setembro de 2023; seleção de tarefas concluídas a partir das filias extraordinárias por meio de amostragem aleatória estratificada e; substituição do Índice de Conformidade (IC) pelo Índice de Performance (IP), o qual considera todos os processos supervisionados, seja por meio de amostragem aleatória ou por indicação de erros administrativos. Os resultados decorrentes da Supervisão Técnica serão incluídos no Painel de Monitoramento da Qualidade. O Supertec voltado para as filias extraordinárias está a cargo dos mesmos setores responsáveis pela versão ordinária (COBEN/SR e SGBEN/GEX), que deverão concluir cada ciclo de supervisão em 90 dias (art. 5º, PT 1164/2023).

No art. 3º da PT 1164/2023, constam os critérios para selecionar os servidores que serão supervisionados. Para o primeiro ciclo de Supervisão Técnica do PEFPS, nos termos do



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

art. 4º da PT 1164/2023, os critérios deveriam ser aplicados proporcionalmente aos 30 primeiros dias de vigência do programa, devendo ser supervisionadas, no mínimo, 10 tarefas aleatórias de profissionais que ficaram responsáveis por 6 ou mais Revisões de Ofício Identificadas desde o início do Supertec instituído pela PT 1056/2022.

Além disso, de acordo com o art. 7º da PT 1164/2023, servidores com baixo desempenho, verificado pelo Supertec/PEFPS, deverão ser encaminhados para capacitação ou mesmo desligados de ofício caso a produção continue aquém do esperado em termos de qualidade (resguardados a ampla defesa e o contraditório):

Art. 7º O servidor será encaminhado para capacitação quando:

I - o índice de performance, de que trata o art. 5º, for menor que 70% e a quantidade de processos supervisionados for maior que 5 (cinco); e

II - a quantidade de supervisões com decisão não ratificada for maior ou igual a 3 (três).

Parágrafo único. O servidor supervisionado que precisar ser encaminhado mais de uma vez para a capacitação por causa dos indicadores de que tratam os itens 15 e 17 será desligado do PEFPS por insuficiência de desempenho técnico, observada a ampla defesa e o contraditório e os procedimentos previstos na Seção 5.5 do Anexo I da Portaria Conjunta Pres/Dirben/INSS nº 83, de 2023.

Em reunião com a Divisão de Revisão de Direitos (DREVD), no dia 18.06.2024, foi esclarecido que a PT 1164/2023, em complemento à PT 1056/2022, abarca somente processos relacionados ao RID, excluindo-se, portanto, as demais filas do PEFPS (MAN, REV, REC, MOB e DJ). Dessa forma, constatou-se insuficiência na realização das supervisões técnicas, de forma estruturada e periódica, a fim de contemplar todas as filas no âmbito do Programa.

Os resultados do primeiro ciclo de supervisão RID/PEFPS foram consolidados na Nota Técnica nº 6/2024/DREVD/CGRD/DIRBEN-INSS, de 10.04.2024 (NT 06/2024), que fez referência a uma amostra de 2.848 tarefas. Contudo, a seleção discriminada no Anexo da Nota Técnica nº 46/2023/DOCA/CADR/CGREC/DIRBEN-INSS, de 11.09.2023 (NT 46/2023), referia-se a uma amostra de 2.903 tarefas. Essa divergência foi levada à DREVD, que informou desconhecer sua causa e reforçou que, para fins de análise, foram considerados os servidores atuantes no RID/PEFPS, independente da fila (ordinária ou extraordinária), totalizando as 11.674 supervisões, contrariando, portanto, o disposto no §1º, art. 3º da PT 1164/2023, que define que a amostragem deve ser realizada “com base nos processos concluídos nas filas extraordinárias”.

Posto isto, realizaram-se testes para verificar se as supervisões técnicas previstas para o primeiro ciclo (amostra contida no Anexo da NT 46/2023) correspondiam às efetivamente realizadas no período de 09 a 12.2023, com base na extração do BG - Tarefas, encaminhada pela DREVD, em 03.07.2024. Os resultados obtidos indicaram desconformidades na realização de supervisões técnicas no âmbito RID/PEFPS considerando os critérios estabelecidos na PT 1164/2023, no que se refere ao quantitativo e prazos previstos, conforme dados abaixo:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

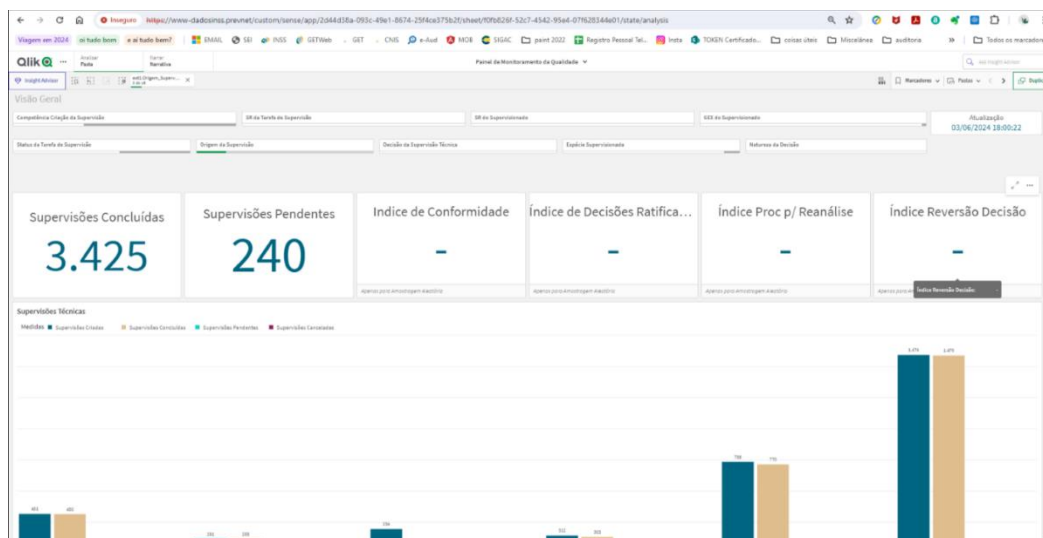
- a) Dos 1.256 servidores originalmente selecionados para supervisão, 388 (30,89%) não foram supervisionados no primeiro ciclo;
- b) Dos 868 servidores supervisionados, 177 (20,39%) não passaram pelo Supertec o número mínimo de vezes previsto;
- c) Das 2.903 supervisões previstas, 1.027 (35,38%) não foram realizadas.

Além disso, constatou-se que 43 servidores do total de 868 supervisionados deveriam ser encaminhados para capacitação, nos termos dos incisos I e II do art. 7º da PT 1164/2023. No entanto, a partir da documentação apresentada pelas SR, verificou-se que, desses 43 servidores, 6 não constavam na lista de encaminhamento para capacitação (Anexo I, NT 6/2023) e, dos 37 encaminhados, 20 não foram capacitados, totalizando, portanto, 26 servidores sem capacitação.

Destaca-se que 21 desses 26 servidores que deixaram de ser capacitados continuaram atuando no PEFPS, a despeito do baixo desempenho constatado nas supervisões técnicas. Frisa-se que apenas a SRNCO e SRNE conseguiram capacitar parte dos servidores, sendo que as demais não realizaram capacitações até a finalização dos testes de auditoria.

Por fim, verificou-se divergências no Painel de Monitoramento da Qualidade, como ilustrado nas figuras 1 e 2.

**Figura 1: Painel de Monitoramento da Qualidade - Origem da Supervisão:
Monitoramento Filas Extraordinárias**

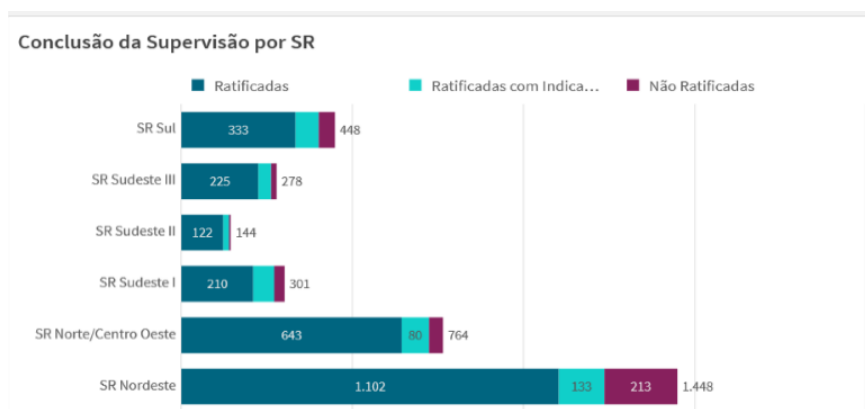


Fonte: Painel de Monitoramento da Qualidade, consulta realizada em 04.06.2024



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Figura 2: Conclusão da Supervisão por SR



Fonte: Painel de Monitoramento da Qualidade, consulta realizada em 04.06.2024

Observa-se que os resultados consolidados na figura 1 (3.425 supervisões concluídas) não correspondem aos dados da figura 2, que traz a “Conclusão da Supervisão por SR” e totaliza 3.383 conclusões. Outrossim, quando se extrai os dados da pasta “Detalhamento Tarefas por Tipo Resposta”, constam 3.177 supervisões concluídas.

Dessa forma, resultados diversos foram encontrados quando se comparam os dados consolidados, os gráficos e as extrações. As divergências foram verificadas em relação à ambas as filas (ordinária e extraordinária).

Essas inconsistências também foram discutidas com a DREVD, que esclareceu estar em desenvolvimento um novo painel que sanearia o problema. Contudo, até as conclusões dos testes de auditoria, tais inconsistências permaneciam, impactando, portanto, no acompanhamento dos resultados do Programa Supertec.

Esses achados são decorrentes de falhas de desenho do processo de Supervisão Técnica no âmbito do PEFPS por não contemplar todas as filas, insuficiência na capacidade operacional de execução do Supertec/RID/PEFPS e deficiência de supervisão e monitoramento dos resultados, com impactos na transparência das informações e conformidade e qualidade dos processos administrativos analisados.

5. Indisponibilidade e instabilidade dos sistemas afetando a execução do trabalho.

Os servidores atuantes nas CEAB integram o Programa de Gestão e Desempenho (PGD), observado o contido no Decreto nº 11.072, de 17.05.2022 (Decreto 11702/2022) e na Portaria PRES/INSS nº 1.363, de 08.10.2021 (PT1363/2021) e alterações, nas modalidades presencial e teletrabalho e estão submetidos a regras e mensuração das atividades realizadas, com foco em resultados e na qualidade dos serviços prestados à sociedade (III, art. 2º, PT 1070/2022).

O teletrabalho pode ser realizado em regime de execução integral (PGRI), quando abrange a totalidade de sua jornada, ou parcial (PGRP), quando restringido a um



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

cronograma específico e dispensado do controle de frequência exclusivamente nos dias de trabalho remoto (incisos XI e XII, art. 3º, PT 1363/2021).

De acordo com o estabelecido na Portaria PRES/INSS nº 1.351, de 27.09.2021 (PT 1351/2021), que dispõe, dentre outros, sobre o cálculo para a meta de produtividade no âmbito das CEAB e dos programas de gestão do INSS, a meta diária equivalente à jornada de trabalho máxima de 40 (quarenta) horas semanais é igual a:

- I - 4,27 (quatro vírgula vinte sete) pontos para quem exerce jornada integral em trabalho presencial, sujeito a controle de frequência;
- II - 4,48 (quatro vírgula quarenta e oito) pontos para quem aderir a programa de gestão na modalidade teletrabalho em regime de execução parcial; e
- III - 5,55 (cinco vírgula cinquenta e cinco) pontos para quem aderir a programa de gestão na modalidade teletrabalho em regime de execução integral.

Em decorrência do Termo de Acordo de Greve nº 1/2022, celebrado com o Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), o INSS, a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS) e a Confederação Nacional dos Trabalhadores em Seguridade Social (CNTSS), a meta diária de produtividade equivalente à jornada de trabalho de 40 (quarenta) horas semanais, estabelecida no art. 1º da PT 1351/2021, foi reduzida para 4,27 (quatro vírgula vinte e sete) pontos para todos os servidores que atuam nas CEAB.

O art. 9º da PT 1351/2021 define que a meta líquida é igual a meta mensal, deduzindo-se, proporcionalmente, da meta diária, se houver, dentre outros, os abatimentos devidos a incidentes graves previstos em ato normativo específico.

Segundo o art 1º da PT 1268/2021, os incidentes são relacionados aos sistemas informatizados mantidos pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (Dataprev), sistema e-Tarefas e sistemas da Justiça Federal que impactam na produção dos servidores e desde que comunicados oficialmente, através de autoridade designada.

Conforme o art. 3º da citada PT 1268/2021, serão descontados na meta mensal de produtividade, em proporção diária, os incidentes graves maiores que 15 (quinze) minutos, ocorridos em dias úteis, das 00h às 23h59min, horário de Brasília. Atualmente, os comunicados de abono de metas são publicados na Intraprev.

Dessa forma, verificou-se os abatimentos de metas publicados na Intraprev, referentes aos meses de 04 a 06.2024, a produtividade dos servidores no Painel da Produtividade, conforme extração de 06.09.2024, e o recebimento de PERF-INSS/PEFPS, de acordo com extração do Painel BMOB de 03.09.2024, a fim de avaliar o impacto dos abatimentos na produção ordinária e extraordinária.

Identificou-se que, no período avaliado, houve 13 dias com abono da meta diária total, o que representa 20,97% dos dias úteis (62). Na tabela 12, consta o percentual geral de abatimento da meta por CEAB. Nota-se que, em todos os meses e CEAB, os abatimentos ultrapassaram 28% da meta mensal.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Tabela 12: Percentual geral de abatimento da meta por CEAB

Competência	Dias úteis	Meta sem abatimento (dias úteis x 4,27)	CEAB-MAN/CEAB-MOB		CEAB-RD		CEAB-DJ	
			Total de pontos deduzidos	% da meta mensal	Total de pontos deduzidos	% da meta mensal	Total de pontos deduzidos	% da meta mensal
04.2024	22	93,94	26,85	28,58%	26,85	28,58%	27,05	28,79%
05.2024	20	85,40	26,50	31,03%	26,23	30,71%	26,69	31,25%
06.2024	20	85,40	25,95	30,39%	25,95	30,39%	26,14	30,61%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base nos comunicados de abatimento de metas publicados na Intraprev.

Em termos efetivos, considerando a produtividade atingida pelos servidores que alcançaram ou excederam a meta líquida mensal, o que se observou nos meses avaliados foi um desempenho menor que o esperado (meta bruta mensal sem considerar os abatimentos por incidentes sistêmicos e, tampouco, os acréscimos gerados na meta individual por participação no PEFPS). Esses resultados se encontram consolidados na tabela 13.

Tabela 13: Impacto de Produtividade por CEAB

Mês	Parâmetro	CEAB-RD (inclui REV e REC)	CEAB-MAN	CEAB-MOB	CEAB-DJ
04.2024	Total de Servidores que atingiram ou excederam a meta líquida	2.747	501	91	519
	Produtividade Bruta Total Esperada (sem abatimentos e sem Acréscimos PEFPS)	258.053,18	47.063,94	8.548,54	48.754,86
	Produtividade Atingida (extraída do Painel de Produtividade)	247.284,39	45.327,52	8.052,69	41.168,73
	% Efetivo de Perda	4,17%	3,69%	5,80%	15,56%
05.2024	Total de Servidores que atingiram ou excederam a meta líquida	2.757	655	83	561
	Produtividade Bruta Total Esperada (sem abatimentos e sem Acréscimos PEFPS)	235.447,80	55.937,00	7.088,20	47.909,40
	Produtividade Atingida (extraída do Painel de Produtividade)	197.390,38	46.378,46	5.862,92	34.755,05
	% Efetivo de Perda	16,16%	17,09%	17,29%	27,46%
06.2024	Total de Servidores que atingiram ou excederam a meta líquida	2.370	519	78	514
	Produtividade Bruta Total Esperada (sem abatimentos e sem Acréscimos PEFPS)	202.398,00	44.322,60	6.661,20	43.895,60
	Produtividade Atingida (extraída do Painel de Produtividade)	172.878,04	39.684,56	5.813,94	33.861,51
	% Efetivo de Perda	14,59%	10,46%	12,72%	22,86%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base em extrações do BG-Tarefas, Painel de Produtividade e Painel BMOB.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Os resultados acima informam que os incidentes sistêmicos contribuíram de forma significativa para redução da produtividade nas CEAB, o que impacta no desempenho geral do INSS no enfrentamento das filas. Na CEAB-RD, por exemplo, em 06.2024, a perda de 14,59% de produtividade (29.519,96 pontos) corresponde a cerca de 29.519 requerimentos de “Aposentadoria por Idade Urbana”²⁶ ou cerca de 39.359 requerimentos de “Salário-Maternidade Rural”²⁷ que deixaram de ser solucionados. Logo, esses problemas sistêmicos prejudicam o desempenho institucional, representando um dificultador para que o próprio PEFPS atinja seu objetivo de redução do estoque.

Além disso, verificou-se que, nos dias de abonos integrais avaliados, houve servidores designados para atuar nas CEAB que, apesar de não concluírem tarefas nas filas ordinárias, concluíram tarefas bonificadas (filas extraordinárias), totalizando um valor pago de R\$ 625.160,72 de PERF-INSS.

Embora os normativos do PEFPS não impeçam a conclusão de tarefas extraordinárias mesmo nos dias em que a meta ordinária foi totalmente abatida por incidentes de sistemas, ou seja, não vedam a conclusão de tarefas bonificadas sem a necessidade de cumprir qualquer meta ordinária ou acréscimo de produtividade, nos termos do art. 3º da PTC 83/2023, observa-se um descompasso com o princípio da moralidade administrativa, previsto no art. 37 da Constituição Federal de 1988 (CF/1988).

Esses achados podem estar associados a tecnologia/infraestrutura obsoletos ou incompatíveis com a demanda do INSS, prejudicando o atingimento dos objetivos institucionais no que se refere à tempestividade das conclusões dos requerimentos, com impactos financeiros por pagamentos de acréscimos legais, judicialização, além de prejuízo à sociedade e imagem institucional.

²⁶ Código: 2772. Cada tarefa concluída corresponde a 1,00 ponto, nos termos da PT 1286/2021.

²⁷ Código: 1674. Cada tarefa concluída corresponde a 0,75 ponto, nos termos da PT 1286/2021.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

RECOMENDAÇÕES

Com vistas ao tratamento das constatações relatadas nos tópicos anteriores, conforme atribuição prevista no artigo 14 do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, recomendamos à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN):

Recomendação 1: Elaborar plano com medidas estruturantes e permanentes para a equalização entre requerimentos e conclusões nas filas ordinárias de análise, independentemente da descontinuidade do Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS) após 31/12/2024, observando a necessidade de estabelecer:

- a. objetivos, com metas e respectivos indicadores de aferição para todos os processos de trabalho abrangidos; e,
- b. diretrizes para avaliação periódica quanto ao atingimento dos objetivos, à adequação das estratégias adotadas, à eficiência no uso de recursos e ao impacto e sustentabilidade da intervenção, que estabeleçam periodicidade, responsáveis, ferramentas e formas de comunicação.

Achados nº 1,2 e 3.

Recomendação 2: Aperfeiçoar mecanismo de supervisão da qualidade das entregas e/ou decisões em todas as filas de análise de benefícios, independentemente da descontinuidade do Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS) após 31/12/2024.

Achado nº 4.

Recomendação 3: Aperfeiçoar o controle de cadastramento e monitoramento das demandas judiciais a fim de mitigar o risco de duplicidade de tarefas, do cadastro equivocado de prazos e de manutenção de tarefas pendentes quando a demanda já foi concluída, visando garantir a compatibilidade entre os dados do GET/PAT e das decisões judiciais e a fidedignidade da base de dados.

Achado nº 2.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

CONCLUSÃO

A presente ação de auditoria avaliou o enfrentamento das filas do INSS, no período de 06.2023 a 06.2024, considerando o Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS) e as outras ações do INSS para redução de estoques e tempo de análise, bem como para equalização das filas ordinárias de Reconhecimento Inicial de Direitos (RID), Manutenção de Benefícios (MAN), Revisão de Benefícios (REV), Monitoramento Operacional de Benefícios (MOB), Recurso (REC) e Demandas Judiciais (DJ).

Em resposta às questões de auditoria, as evidências obtidas demonstraram:

- a. O PEFPS não garantiu o atingimento dos estoques aos prazos estabelecidos no art. 1º da Lei 14.724, de 14.11.2023 c/c art. 2º da Portaria Conjunta PRES/DIRBEN INSS nº 83, de 19.07.2023; e
- b. O acréscimo real à capacidade operacional provocada pelo PEFPS e as demais medidas adotadas pelo INSS para enfrentamento das filas foram insuficientes para assegurar a equalização entre requerimentos e conclusões nas filas de RID, MAN, REV, REC, MOB e DJ.

Os resultados dos testes indicaram que, a despeito da redução dos estoques no período avaliado, os prazos médios de conclusão permaneceram acima do parâmetro de 45 dias ou do prazo de cumprimento da decisão judicial previstos nos normativos do PEFPS (art. 1º, incisos I e II da Lei 14.724/2023 c/c art. 2º, incisos I, III a V da PTC 83/2023) e, no caso do RID, ainda no art. 41-A, §5º da Lei nº 8.213, de 24.07.1991 c/c art. 174 do Regulamento da Previdência Social (RPS), aprovado pelo Decreto nº 3.048, de 06.05.1999.

Além do PEFPS ter sido insuficiente para manter os prazos nos parâmetros estipulados, também não propiciou, junta às demais medidas adotadas pelo INSS, a equalização das filas ordinárias de RID, MAN, REV, REC, MOB e DJ, sendo que, na maioria dos casos, mesmo sem o estoque, a quantidade de conclusões não foi capaz de atender os requerimentos mensais nos prazos previstos.

Foram identificadas, também, falhas no planejamento e monitoramento do PEFPS no que se refere à produção de relatórios trimestrais de acompanhamento e ao cálculo da produção média diária das filas extraordinárias que serve de base para o transbordo de tarefas, além de inconsistências no Painel PEFPS.

Ainda se identificou insuficiência e desconformidades na realização de Supervisão Técnica no âmbito do programa, pois, além de não contemplar todas as filas, não observou, no caso do RID/PEFPS, o quantitativo e prazos previstos nos termos da Portaria DIRBEN/INSS Nº 1.164, de 26.09.2023, apresentando, ainda, inconsistências de dados no Painel de Monitoramento da Qualidade.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

Por fim, foram constatadas indisponibilidade e instabilidade dos sistemas afetando a execução do trabalho devido impactos na meta e, conseqüentemente, na produtividade dos servidores de todas os Serviços de Centralização da Análise de Benefícios (CEAB).

Tais inconsistências estão associadas à governança, ao planejamento e à tecnologia, especialmente, no que se refere: i) à insuficiência da estratégia para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão; ii) a objetivos e estratégias inadequados; iii) à deficiência no fluxo de cadastramento e gestão das demandas judiciais, tendo em vista a fragilidade de consistência e atualização de informações sistêmicas; iv) à falha no desenho do processo de trabalho do PEFPS; v) a falhas de desenho do processo de Supervisão Técnica no âmbito do PEFPS; e vi) à tecnologia/infraestrutura obsoletos ou incompatíveis com a demanda do INSS.

Dessa forma, foram emitidas recomendações para a DIRBEN, visando a elaboração de plano com medidas estruturantes e permanentes para a equalização entre requerimentos e conclusões nas filas ordinárias de análise, aperfeiçoamento de mecanismo de supervisão da qualidade das entregas e/ou decisões em todas as linhas de trabalho, além do aprimoramento do controle de cadastramento e monitoramento das demandas judiciais.

Por fim, destaca-se que as medidas recomendadas visam propiciar melhoria na prestação do serviço à sociedade; aperfeiçoamento da governança em relação à Programa de Bonificação e do cumprimento de decisões judiciais; e melhorias dos sistemas, da conformidade e qualidade dos processos administrativos, bem como da transparência, devido aprimoramento da gestão da fila de requerimentos.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

ANEXOS

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

Manifestação da Unidade Auditada:

As áreas técnicas da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão se manifestaram a respeito do relatório preliminar nos seguintes documentos:

- i. Nota Técnica nº 67/2024/CGRD/DIRBEN-INSS (SEI nº 18824205), emitida pela Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos (CGRD);
- ii. Nota Técnica nº 71/2024/DOCA/CADR/CGREC/DIRBEN-INSS (SEI nº 18869201), emitida pela Divisão de Organização das Centrais de Análise (DOCA), Coordenação da Equipe Central do PEFPS e pelo Apoio da Equipe Central do PEFPS, com aprovação pela Coordenação de Administração de Resultados e pela Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão;
- iii. Nota Técnica nº 67/2024/CPGB/CPGAG/DIRBEN-INSS (SEI nº 18905578), emitida pela Coordenação de Pagamentos e Gestão de Benefícios (CPGB).

Em seu posicionamento, a CGRD registrou que aguarda o relatório final para envio das informações solicitadas:

[...]

4. Em análise ao conteúdo do relatório preliminar, não vislumbramos informações sigilosas que não possam ser publicadas no relatório final. Ademais, nesta etapa, deixamos de nos manifestar sobre as demais informações contidas no documento preliminar, aguardaremos o relatório definitivo para o envio das informações solicitadas.

5. Ressaltamos que a faculdade de não apresentar manifestação quanto ao conteúdo do relatório preliminar está sendo exercida apenas com relação à supervisão técnica, matéria que regimentalmente está na alçada desta Coordenação-Geral. (grifos originais)

[...]

A CPGB destacou que está auxiliando a CGRD no que se refere às tarefas de MAN. Por sua vez, as demais unidades discorreram sobre vários aspectos tratados no relatório preliminar. Em homenagem ao princípio da transparência, reproduz-se na íntegra os tópicos da Nota Técnica nº 71/2024/DOCA/CADR/CGREC/DIRBEN-INSS (SEI nº 18869201) que se referem às conclusões de auditoria:

[...]

EQUALIZAÇÃO DAS FILAS DE REQUERIMENTOS NAS FASES RID, REV, REC, MAN, MOB

6. A equalização das filas de requerimentos de benefícios nas fases RID, MAN, REV, REC e MOB não exige necessariamente que a quantidade de processos concluídos no mês seja a mesma de processos solicitados nesse



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

mesmo mês, mas sim uma taxa que permita atender ao volume acumulado sem comprometer os prazos estabelecidos e o fluxo futuro.

7. No caso do RID, o prazo legal de 45 dias – conforme art. 41-A, § 5º, da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991 –, permite uma "janela de trabalho" que abrange dois ciclos mensais de recebimento. Isso significa que, mesmo que parte dos requerimentos permaneça pendente no mês do protocolo, eles ainda podem ser concluídos no mês seguinte, dentro do prazo legal.

8. Quando o INSS absorve 75% da demanda mensal, está processando um volume substancial que impede o crescimento exponencial do estoque. O remanescente de 25% pode ser redistribuído de forma gerenciável para o próximo mês, respeitando o prazo de 45 dias. Este índice garante que o estoque pendente seja diluído nos meses subsequentes sem gerar acúmulo insustentável ou comprometer a regularidade do fluxo operacional.

9. A taxa de 75% de absorção mensal, portanto, garante que a maior parte dos requerimentos será concluída no mesmo mês, enquanto o restante ainda estará dentro do prazo legal ao ser concluído no mês seguinte. Como o prazo de 45 dias é o parâmetro estabelecido para o RID, este índice é compatível com as exigências legais e práticas administrativas.

10. A despeito disso, uma absorção mais próxima de 100% ou superior em casos de estoque acumulado demonstra compromisso com o atendimento pleno e rápido das demandas, evitando que os prazos legais sejam ultrapassados. Isso se torna ainda mais imperativo diante da:

- a) função do INSS de assegurar a proteção social por meio do reconhecimento de direitos e da concessão tempestiva de benefícios;
- b) possibilidade de gerar custos adicionais ao INSS, como o pagamento de juros de mora, conforme previsto na legislação previdenciária; e
- c) necessidade de proteger a autarquia de sanções judiciais e danos reputacionais.

11. A meta de 75% pode ser suficiente no curto prazo para "equalizar as filas", mas, para assegurar a continuidade operacional sem riscos, é essencial buscar uma absorção próxima de 100% quando o estoque está em uma trajetória decrescente e acima de 100% quando essa trajetória for crescente, ajustando os recursos e capacidades necessárias.

12. Por tudo isso, o PEFPS foi uma medida estratégica eficaz já que contribuiu para equalizar as filas de requerimento RID, excluindo-se os benefícios por incapacidade (BI), haja vista que mais de 99,16% dos requerimentos de RID analisados durante a vigência do PEFPS até 10 de novembro de 2024 (Figura 1). Sem o PEFPS, esse resultado seria de 78,95%, o que demonstra a alta eficiência do programa.

Figura 1. Resultados alcançados em relação ao estoque RID/PEFPS sem BI

Painel PEFPS					
Grupo de Serviço Selecionado: RID/PEFPS sem BI					Atualizado: 12/11/2024 12:00:23
TODOS OS DADOS APRESENTADOS REFEREM-SE AO PERÍODO SELECIONADO ABAIXO:					
01/01/2023 - 10/11/2024					
Tarefas Criadas	Total Concluídas	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas	Total Estoque	Total Profissionais PEFPS
8.568.735	8.496.914	78,95%	99,16%	1.074.330	5.466

Fonte: Painel PEFPS



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

13. Ainda na fila RID, considerando apenas os requerimentos de Pós-Perícia, a absorção foi de 99,60% desde 21 de agosto de 2024 (Figura 2). Esse resultado seria de 86,09% se o PEFPS não tivesse incluído esses requerimentos nas filas extraordinárias.

Figura 2. Resultados alcançados em relação ao estoque de requerimentos Pós-Perícia/PEFPS

Painel PEFPS					
Grupo de Serviço Selecionado: Pós-Perícia/PEFPS					
Atualização: 12/11/2024 12:00:23					
TODOS OS DADOS APRESENTADOS REFEREM-SE AO PERÍODO SELECIONADO ABAIXO:					
21/08/2023 - 10/11/2024					
Tarefas Criadas	Total Concluídas	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas	Total Estoque	Total Profissionais PEFPS
1.833.029	1.825.752	86,09%	99,60%	70.236	1.586

Fonte: Painel PEFPS

14. A despeito dos resultados conquistados com o PEFPS, como evidenciado nas figuras apresentadas, o estoque de requerimentos RID ainda precisa ser reduzido para aprimorar o atendimento à população. Essa necessidade é reforçada pela relevância dos benefícios administrados pelo INSS como instrumento de proteção social, exigindo esforços contínuos para diminuir os estoques pendentes.

15. No entanto, os resultados alcançados pelo PEFPS e pelas medidas administrativas adotadas pela autarquia nos últimos anos são encorajadores, indicando um avanço significativo na gestão das demandas e uma capacidade crescente de cumprir os prazos legais e garantir a eficiência operacional.

16. Isso fica ainda mais evidente com relação à fila REV, cuja absorção, desde 28 de agosto de 2024, ultrapassou 109% (Figura 3) por causa do PEFPS.

Figura 3. Resultados alcançados em relação ao estoque dos requerimentos de Revisão

Painel PEFPS					
Grupo de Serviço Selecionado: Revisão					
Atualização: 12/11/2024 12:00:23					
TODOS OS DADOS APRESENTADOS REFEREM-SE AO PERÍODO SELECIONADO ABAIXO:					
28/08/2024 - 10/11/2024					
Tarefas Criadas	Total Concluídas	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas	Total Estoque	Total Profissionais PEFPS
483.570	528.715	29,48%	109,34%	207.449	1.640

Fonte: Painel PEFPS

17. Em relação ao cumprimento de acórdãos emitidos pelo Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS), foi possível concluir 75,69% da demanda desde 1º de setembro de 2023, enquanto nas filas ordinárias esse resultado foi de 47,55% (Figura 4).

Figura 4. Resultados alcançados em relação ao estoque dos requerimentos de Recurso (Cumprimento de Acórdãos)

Painel PEFPS					
Grupo de Serviço Selecionado: Recurso (cumprimento de acórdão)					
Atualização: 12/11/2024 12:00:23					
TODOS OS DADOS APRESENTADOS REFEREM-SE AO PERÍODO SELECIONADO ABAIXO:					
01/09/2023 - 10/11/2024					
Tarefas Criadas	Total Concluídas	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas	Total Estoque	Total Profissionais PEFPS
144.573	109.427	47,55%	75,69%	80.378	795

Fonte: Painel DEEDC

18. Já na fila MAN a absorção da demanda foi de quase 100% desde 23 de outubro de 2023 (Figura 5) e o PEFPS pouco contribuiu para a melhoria desse indicador.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

Figura 5. Resultados alcançados em relação ao estoque dos requerimentos de Manutenção

Painel PEFPS					
Grupo de Serviço Selecionado: Manutenção					Atualizado: 12/11/2024 12:00:33
TODOS OS DADOS APRESENTADOS REFEREM-SE AO PERÍODO SELECIONADO ABAIXO:					
Período: 02/10/2023 - 02/11/2024		Grupo de Serviço	Superintendência		
Tarefas Criadas	Total Concluídas	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas	Total Estoque	Total Profissionais PEFPS
7.703.191	7.507.236	93,66%	97,46%	526.062	1.620

Fonte: Painel PEFPS

19. Por fim, mais de 200 mil processos administrativos do MOB foram concluídos desde 02 de outubro de 2023, e a taxa de absorção foi de 243,27% (Figura 6). Vale destacar que o impacto do PEFPS na fila MOB foi o mais expressivo, o que é de extrema importância para identificar e cessar benefícios irregulares, contribuindo diretamente para a redução de gastos indevidos, uma vez que a fase de encaminhamentos a que se deteve boa parte destas ações são determinantes para o processo de cobrança e recuperação do erário público.

Figura 6. Resultados alcançados em relação ao estoque MOB

Painel PEFPS					
Grupo de Serviço Selecionado: MOB					Atualizado: 12/11/2024 12:00:33
TODOS OS DADOS APRESENTADOS REFEREM-SE AO PERÍODO SELECIONADO ABAIXO:					
Período: 02/10/2023 - 02/11/2024		Grupo de Serviço	Superintendência		
Tarefas Criadas	Total Concluídas	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas	Total Estoque	Total Profissionais PEFPS
91.805	223.334	77,97%	243,27%	340.966	660

Fonte: Painel PEFPS

20. Esses resultados permitem à autarquia não apenas reforçar a eficiência na gestão dos recursos públicos, mas também fortalecer a credibilidade do sistema previdenciário e assistencial, garantindo que os benefícios sejam concedidos com maior celeridade e sejam destinados a quem realmente tem direito, promovendo justiça social e equilíbrio financeiro.

21. O relatório preliminar da auditoria reconhece os avanços conquistados com o PEFPS na redução dos estoques de processos e na diminuição do prazo médio para análise dos requerimentos, apesar disso, esse mesmo relatório conclui que o programa não foi suficiente para equalizar a relação entre demandas recebidas e concluídas nas filas analisadas até junho de 2024 e aponta possíveis causas associadas:

- a) à governança, incluindo limitações na disponibilização de informações confiáveis para tomada de decisão;
- b) a falhas no planejamento (como objetivos e estratégias inadequadas) e deficiências tecnológica; e
- c) à ausência de parâmetros institucionais claros para dimensionar a capacidade operacional, a inadequações na metodologia de cálculo de capacidade, limitações na integração entre planejamento e execução, e insuficiências na definição de diretrizes para gestão das filas e estoques.

22. Embora o relatório de auditoria apresente conclusões relevantes sobre os desafios enfrentados pelo INSS e reconheça a necessidade de melhorias, é importante contextualizar algumas questões para oferecer uma visão mais equilibrada, diante das medidas administrativas já implementadas pela autarquia:

- a) o INSS opera em um ambiente de alta complexidade, com demandas volumosas e diversificadas que muitas vezes são impactadas por fatores externos, como mudanças legislativas e



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

aumento sazonal na procura por benefícios e enfrentou nos últimos anos uma perda acentuada de sua força de trabalho sem a devida reposição;

b) embora o relatório aponte insuficiências na disponibilização de informações para a tomada de decisão, é válido ressaltar que o INSS tem investido significativamente em painéis gerenciais e sistemas de informação, que oferecem dados consolidados e em tempo real para subsidiar a gestão. Esse esforço, apesar de ainda em aprimoramento, já demonstra resultados positivos na análise e monitoramento de demandas;

c) as limitações no planejamento são, em parte, reflexo da necessidade de constante adaptação às demandas, no entanto, o PEFPS foi estruturado com objetivos claros e estratégias operacionais robustas, priorizando as filas mais críticas e focando em medidas de curto prazo para atacar o problema dos estoques acumulados, enquanto se constrói uma solução de longo prazo;

d) o relatório aponta a insuficiência de parâmetros institucionais para definir a capacidade operacional necessária, mas é importante reconhecer que o cálculo da força de trabalho sempre será um desafio em sistemas com alta variabilidade de demanda. Ainda assim, o INSS vem adotando medidas importantes, para estabelecer uma metodologia adequada de Dimensionamento da Força de Trabalho (DFT); e

e) embora o relatório critique a tecnologia disponibilizada, deve-se ressaltar os avanços alcançados e que ainda estão em desenvolvimento para reduzir os tempos médios de análise e facilitarem o acesso dos cidadãos aos serviços oferecidos pela autarquia, representando um marco na modernização do atendimento.

23. Admitimos que há necessidade de aprimoramentos em diversas áreas, incluindo governança, planejamento e tecnologia. No entanto, é importante destacar que os desafios enfrentados pelo INSS são estruturais e históricos, sobretudo em relação a sua força de trabalho, e os avanços obtidos com as medidas administrativas que vem sendo adotadas nos últimos anos e com o PEFPS em particular representam um passo significativo na direção correta. Com investimentos contínuos e o olhar estratégico dessa auditoria interna, o INSS está empenhado em superar essas barreiras e oferecer um atendimento cada vez mais eficiente e de qualidade à população.

EQUALIZAÇÃO DAS FILAS DE REQUERIMENTOS DJ

24. Embora o PEFPS tenha incrementado a capacidade operacional na fila DJ, o relatório identifica fragilidade no fluxo de cadastramento e gestão de demandas judiciais, inconsistências sistêmicas e duplicidade de tarefas sem tratamento adequado na base de dados. A principal consequência desses problemas identificados é a reincidência no descumprimento de prazos judiciais, afetando a imagem institucional do INSS e gerando prejuízos financeiros devido a penalidades e sanções.

25. Concordamos que a gestão das demandas judiciais requer aprimoramentos, a duplicidade de tarefas e inconsistências identificadas na base de dados são problemas estruturais que estão sendo enfrentados com medidas contínuas, como o aprimoramento dos sistemas corporativos e



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

iniciativas de automação, que, embora ainda em desenvolvimento, já têm apresentado progressos.

26. Admitimos que há espaço para melhorias, especialmente na gestão das demandas judiciais e dos serviços fora do escopo do PEFPS. Contudo, é importante reconhecer que os desafios enfrentados pelo INSS são resultado de um contexto histórico e estrutural, e não apenas de falhas administrativas.

27. O INSS está comprometido com a implementação de soluções estruturantes e contínuas nessa e em outras filas de requerimentos, visando não apenas sanar as fragilidades apontadas, mas também consolidar uma gestão mais eficiente e orientada ao atendimento de sua missão social.

FRAGILIDADES NA IMPLEMENTAÇÃO E EXECUÇÃO DO PEFPS

28. O relatório de auditoria aponta fragilidades na implementação e execução do PEFPS, destacando lacunas no monitoramento de serviços específicos, como "Auxílio-Acidente" e "Renovar Declaração de Cárcere/Reclusão", que não foram contemplados nos painéis de controle. Reconhecemos que essas ausências refletem decisões estratégicas para priorizar serviços de maior volume e impacto e fluxo administrativo, visando resultados mais imediatos dentro das limitações operacionais e orçamentárias do programa.

29. Inconsistências entre o BG-Tarefas e o Painel Lupa também foram destacadas no relatório, apontando desafios na integração e consolidação dos dados. Contudo, esforços têm sido realizados para alinhar essas ferramentas, incluindo revisões de filtros e aprimoramento no cruzamento de informações, com impacto positivo nas análises subsequentes e maior confiabilidade dos resultados.

30. O monitoramento da fila MAN e de outros serviços específicos foi limitado, mas essa situação reflete a priorização inicial de filas críticas pelo PEFPS. Apesar disso, o INSS vem trabalhando para expandir e integrar o acompanhamento de serviços adicionais, demonstrando compromisso com a melhoria contínua e a abrangência do sistema.

31. Por fim, embora o relatório identifique fragilidades na transparência e suporte à tomada de decisão, é importante ressaltar que o PEFPS consolidou avanços significativos ao facilitar o acesso a métricas antes dispersas. O INSS continua investindo na melhoria de ferramentas como o Painel PEFPS, buscando corrigir inconsistências e reforçar sua governança com base em dados, garantindo maior eficiência e qualidade no atendimento previdenciário.

INSUFICIÊNCIA E DESCONFORMIDADES NA REALIZAÇÃO DE SUPERVISÃO TÉCNICA NO ÂMBITO DO PEFPS

32. Esse ponto do relatório é de competência da Divisão de Revisão de Direitos (DreVD).

INDISPONIBILIDADE E INSTABILIDADE DOS SISTEMAS AFETANDO A EXECUÇÃO DO TRABALHO

33. O relatório destaca a necessidade de melhorias na gestão de metas ordinárias e extraordinárias no âmbito do PEFPS, especialmente no que se refere ao alinhamento com o princípio da moralidade administrativa. No entanto, a conclusão de tarefas bonificadas está respaldada pelos atos



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AUDITORIA-GERAL

normativos do programa e pelas regras de negócios implementadas no sistema corporativo responsável pelo pagamento extraordinário.

34. O princípio da moralidade administrativa foi observado e os incidentes sistêmicos e limitações tecnológicas mencionados refletem desafios históricos enfrentados pelo INSS.

35. A citação da página 46 do Relatório Preliminar em que pese a intenção de despertar para a condição de inoperância dos sistemas governamentais, a qual prejudicou em grande parte o andamento dos trabalhos, não deveria prosperar da "forma" que foi redigida, uma vez que a comparação utilizada não expressa a metodologia sistêmica de como são realizados os cálculos incrementares de produtividade. Ou seja, o excedente de produção por meta e a integralidade de um ponto por dia útil é contabilizado sempre no fechamento da competência e não diariamente como subentendido na afirmação, levando ao entendimento de que os servidores estão sendo bonificados em dias que não há sistema. Se não há sistema também não há produtividade ordinária ou extraordinária nestes períodos. Logo, produção extra jornada ou ainda quando do retorno dos sistemas à operacionalidade devem ser comparados sem o viés como foi apresentado e sim quanto ao prejuízo que a inoperância causou. E tanto que concordamos totalmente com as afirmações de que as instabilidades e indisponibilidades dos sistemas se traduzem em grande entrave para a consolidação da produtividade das centrais de análise de forma geral e do ganho de produtividade a que o PEFPS se propunha.

36. Por fim, reconhecemos que há espaço para melhorias na gestão do PEFPS, mas a transparência nas regras que permitem o pagamento extraordinário e os cuidados implementados para efetuar-lo refletem o compromisso do INSS em assegurar a correta aplicação dos recursos públicos.

37. Fomos conservadores e extremamente cautelosos na execução desses pagamentos, garantindo que fossem realizados de acordo com os normativos vigentes, com base em critérios objetivos e plenamente alinhados aos princípios da administração pública. Esse rigor foi essencial para evitar erros e reforçar a credibilidade das medidas adotadas pela autarquia.

CONCLUSÃO E ENCAMINHAMENTOS

38. Realizada a devida manifestação acima, para a qual destacamos não haver dados sensíveis, no entanto, apresentamos argumentação contrária quanto a forma como se apresentam as afirmações da página 46 no que tange especialmente a questão apontada concernente à observância da moralidade pública nos atos da administração.

39. Feitas as considerações, encaminhe-se à DIRBEN para, em acordo, encaminhar a COADC em prosseguimento.

Análise da Equipe de Auditoria:

As manifestações das áreas técnicas da DIRBEN corroboram com as conclusões da auditoria em relação ao impacto do PEFPS na redução do estoque e da idade média do acervo, bem como à necessidade de aprimoramentos da atuação da gestão no enfrentamento das filas do INSS.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

O ponto de discordância explícita registrado na conclusão da Nota Técnica nº 71/2024/DOCA/CADR/CGREC/DIRBEN-INSS (SEI nº 18869201) se refere à avaliação da auditoria de que o fato de ser possível a conclusão de tarefas nas filas extraordinárias com o correspondente pagamento de PERF-INSS nos dias de abatimento integral da meta por incidentes sistêmicos está em descompasso com o princípio da moralidade. Sob esse aspecto, como registrado no próprio relatório, não há dúvida de que, diante das normas vigentes de execução do PEFPS, não há que se falar em irregularidade nos pagamentos realizados. Tanto é assim que não houve qualquer recomendação nessa direção.

O que se avalia que precisa ser melhor cotejado com o citado princípio é justamente o conjunto de regras do programa permitir que, em dias em que os servidores estão dispensados de cumprir meta em decorrência de incidentes sistêmicos, com respectivo abatimento da meta mensal, tarefas que geram pagamento extraordinário possam ser concluídas e contabilizadas na produtividade mensal para fins de bonificação, sem se exigir na meta mensal, nem mesmo o acréscimo por participação no PEFPS para este dia.

Apesar de a produtividade ser aferida de forma mensal, como argumentado pelas unidades auditadas, ela é a soma da produtividade diária, o que significa que o que ocorre com produção de um dia específico tem reflexo no todo. No extrato mensal de produtividade, os pagamentos de PERF-INSS podem ter ocorrido porque a meta mensal e o respectivo acréscimo do PEFPS foram superados. No entanto, essa meta é menor do que deveria ser porque houve abatimento em virtude dos incidentes sistêmicos.

Ao cruzar a produtividade dos servidores nos dias de abatimento integral da meta e o pagamento do PERF-INSS, verificou-se uma oneração do erário em duas perspectivas: primeiro, pela ausência de produtividade causada pelos incidentes sistêmicos, e, segundo, pelo pagamento de tarefas extraordinárias quando não se exigiu, na aferição mensal, por motivos alheios à atuação dos servidores, a meta e o acréscimo daquele dia. É este aspecto que justificou o registro no relatório da constatação de que, nos dias de abonos integrais avaliados, houve servidores designados para atuar nas CEAB que, apesar de não concluírem tarefas nas filas ordinárias, concluíram tarefas bonificadas (filas extraordinárias), totalizando um valor pago de R\$ 625.160,72 de PERF-INSS.

Por fim, registra-se que não houve manifestação específica das áreas da DIRBEN a respeito das recomendações, de forma que as ratifica como apresentadas no relatório preliminar.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

II - DETALHAMENTO DOS PARÂMETROS DAS EXTRAÇÕES

Quadro AII.1 – Detalhamento das Extrações

Fila	Parâmetros das Extrações
RID, REV e REC	Extrações do sistema BG-Tarefas, de 20.08.2024, das tarefas relacionadas ao Serviço de Centralização da Análise de Reconhecimento de Direito (CEAB/RD) nos termos do Anexo I, Tabela 5, da Portaria PRES/INSS nº 1.286, de 05.04.2021 e do Anexo I da Portaria Conjunta MGI/MPS nº 27, de 20.07.2023 - Grupo de Tarefas de Reconhecimento Inicial de Direitos, de Revisão e de Cumprimento de Acordão Recursal: i) criadas antes de 06.2023 e concluídas após 06.2023 ou pendentes ou em cumprimento de exigência na data da extração; ii) tarefas criadas entre 06.2023 e 06.2024 e concluídas ou pendentes ou em cumprimento de exigência na data da extração. Foram consideradas, para análise, as tarefas concluídas, em exigência e pendentes executadas no âmbito das Superintendências Regionais (SR). Não foram consideradas as tarefas canceladas (862.823) e as que foram reabertas (295.195), que representam 4,17% e 1,43%, respectivamente, do total de tarefas (20.714.711), pois alteram os resultados da idade média do acervo.
MAN e MOB	Extrações do sistema BG-Tarefas, de 11.09.2024, das tarefas relacionadas ao Serviço de Centralização da Análise de Manutenção de Benefícios e Cadastro (CEAB/MAN) e Serviço de Centralização da Análise de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios (CEAB/MOB) nos termos do Anexo I, Tabelas 2, 2-A e 2-B (MAN), e Tabela 4 (MOB), da Portaria PRES/INSS nº 1.286, de 05.04.2021 e do Anexo I da Portaria Conjunta MGI/MPS nº 27, de 20.07.2023 - Grupo de Tarefas de Manutenção e de Monitoramento Operacional de Benefícios: i) criadas antes de 06.2023 e concluídas após 06.2023 ou pendentes ou em cumprimento de exigência na data da extração; ii) tarefas criadas entre 06.2023 e 06.2024 e concluídas ou pendentes ou em cumprimento de exigência na data da extração. Foram consideradas, para análise, as tarefas concluídas, em exigência e pendentes executadas no âmbito das Superintendências Regionais (SR). No caso do MOB, também foram consideradas as tarefas analisadas em outros Órgãos Locais (OL) não vinculados às SR, como por exemplo, Diretorias, Coordenações-Gerais, Coordenações e Divisões vinculadas à Administração Central, face volume representativo. Não foram consideradas as tarefas canceladas (287.314) e as que foram reabertas (45.006), que representam 2,42% e 0,38%, respectivamente, do total de tarefas (11.851.455), pois alteram os resultados da idade média do acervo.
DJ	Extrações do sistema BG-Tarefas, de 12 e 13.09.2024, das tarefas relacionadas ao Serviço de Centralização do Atendimento de Demandas Judiciais de Benefício (CEAB/DJ) nos termos do Anexo I, Tabela 1, da Portaria PRES/INSS nº 1.286, de 05.04.2021 e do Anexo I da Portaria Conjunta MGI/MPS nº 27, de 20.07.2023 - Grupo de Tarefas de Demandas Judiciais: i) criadas antes de 06.2023 e concluídas após 06.2023 ou pendentes ou em cumprimento de exigência na data da extração; ii) tarefas criadas entre 06.2023 e 06.2024 e concluídas ou pendentes ou em cumprimento de exigência na data da extração. Foram consideradas, para análise, as tarefas concluídas, em exigência e pendentes executadas no âmbito das Superintendências Regionais (SR). Não foram consideradas as tarefas canceladas (118.473) e as que foram reabertas (21.823), que representam 4,90% e 0,90%, respectivamente, do total de tarefas (2.415.592), pois alteram os resultados do tempo médio de atraso.

Fonte: elaborado pela equipe de auditoria.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

III – ANÁLISE INDIVIDUAL POR SERVIÇO

Tabela AIII.1 – Serviços de Reconhecimento Inicial de Direitos (RID) contemplados no PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		06.2023	06.2024	06.2023	06.2024	Estoque	Idade
2812	Aposentadoria da Pessoa com Deficiência por Idade	3.544	3.760	101,30	105,30	6,09%	3,95%
2773	Aposentadoria da Pessoa com Deficiência por Tempo de Contribuição	7.924	8.772	110,74	111,02	10,70%	0,25%
1671	Aposentadoria por Idade Rural	78.263	16.927	60,03	30,93	-78,37%	-48,48%
2772	Aposentadoria por Idade Urbana	38.508	19.065	66,30	39,50	-50,49%	-40,42%
3372	Aposentadoria por Tempo de Contribuição	85.686	25.350	108,85	66,03	-70,42%	-39,34%
2792	Aposentadoria por Tempo de Contribuição -	6	1	1.489,67	2.102,00	-83,33%	41,11%
4852	Auxílio-Acidente	26.113	31.264	147,64	119,88	19,73%	-18,80%
4632	Auxílio-Reclusão Rural	623	276	69,33	42,12	-55,70%	-39,25%
4613	Auxílio-Reclusão Urbano	2.394	1.804	42,51	34,81	-24,64%	-18,11%
1655	Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência	292.462	209.040	121,66	86,57	-28,52%	-28,84%
1657	Benefício Assistencial ao Idoso	41.617	13.243	74,92	39,19	-68,18%	-47,69%
4614	Benefício Assistencial ao Trabalhador Portuário Avulso	228	94	104,78	257,56	-58,77%	145,81%
1673	Certidão de Tempo de Contribuição	39.528	13.430	80,60	49,11	-66,02%	-39,07%
5332	Pensão Especial - Crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus	55	57	152,30	162,14	3,64%	6,46%
5412	Pensão Especial - Síndrome da Talidomida	91	107	194,69	245,41	17,58%	26,05%
1658	Pensão por Morte Rural	20.771	8.813	60,74	51,51	-57,57%	-15,20%
1659	Pensão por Morte Urbana	36.126	21.062	60,16	52,81	-41,70%	-12,22%
1674	Salário-Maternidade Rural	13.247	16.496	29,50	28,99	24,53%	-1,73%
1675	Salário-Maternidade Urbano	4.589	6.713	26,75	23,43	46,28%	-12,41%
Total		691.775	396.274	90,05	64,43	-42,72%	-28,45%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.2 – Serviços de Manutenção de Benefícios (MAN) contemplados no PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
15515	Atualizar Cadastro e/ou Benefício	48.686	22.148	55,69	37,27	-54,51%	-33,08%
1653	Atualizar Dados Cadastrais	180	127	553,59	803,06	-29,44%	45,06%
3032	Atualizar Dados do Benefício	72	32	614,94	889,66	-55,56%	44,67%
15535	Atualizar Procurador e Representante Legal	6.856	6.492	33,01	31,66	-5,31%	-4,09%
5452	Atualizar Vínculos e Remunerações	8.323	5.445	574,27	846,43	-34,58%	47,39%
15575	Atualizar Vínculos e Remunerações e Código de Pagamento	73.421	73.420	98,14	148,93	0,00%	51,74%
3097	Cadastrar ou Atualizar Dependentes para Salário-Família	774	685	150,45	46,54	-11,50%	-69,07%



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
5552	Calcular Complementação	7.940	6.849	67,07	65,85	-13,74%	-1,82%
5432	Calcular Período Decadente	3.024	3.400	119,00	134,23	12,43%	12,80%
3172	Pagamento de Benefício Não Recebido	11.845	1.157	604,79	947,07	-90,23%	56,59%
3096	Pagamento de Valor não Recebido até a Data do Óbito do Beneficiário	8.071	9.441	126,42	91,33	16,97%	-27,76%
3092	Renovar Declaração de Cárcere/Reclusão	942	852	27,73	27,68	-9,55%	-0,18%
15615	Solicitar Desistência/Encerramento/Renúncia de Benefício	1.826	1.168	88,80	44,72	-36,04%	-49,63%
15616	Solicitar Emissão de Pagamento não Recebido	63.703	33.197	96,59	100,34	-47,89%	3,88%
Total		235.663	164.413	103,34	101,30	-30,23%	-1,97%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.3 - Serviços de Revisão de Benefícios (REV) contemplados no PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		07.2023	06.2024	07.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
2071	Revisão	286.754	90.531	573,38	488,20	-68,43%	-14,85%
4392	Revisão - Entidade Conveniada	57.773	16.415	648,13	472,46	-71,59%	-27,10%
8934	Revisão de Certidão de Tempo de Contribuição	14.418	9.439	106,67	129,83	-34,53%	21,71%
9154	Revisão Extraordinária	6.278	82.110	692,56	170,20	1207,90%	-75,42%
3912	Revisão Legado	29.236	18.642	1.303,86	1.724,56	-36,24%	32,27%
Total		394.459	217.137	614,81	450,93	-44,95%	-26,66%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.4 - Serviços de Recurso (REC) contemplados no PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		10.2023	06.2024	10.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
5272	Cumprimento de Acórdão com Implantação de Benefício	51.550	33.156	225,06	293,36	-35,68%	30,35%
8452	Cumprimento de Acórdão com Implantação de Benefício/BI	44.866	30.056	232,38	337,40	-33,01%	45,20%
8472	Cumprimento de Acórdão com Implantação de Benefício/Defeso	100	104	551,15	373,54	4,00%	-32,23%
8474	Cumprimento de Acórdão com Implantação de Benefício/LOAS	10.658	9.920	114,99	192,26	-6,92%	67,19%
8494	Cumprimento de Acórdão de Apuração de Irregularidade - MOB	815	1.107	477,24	402,14	35,83%	-15,74%
5273	Cumprimento de Acórdão sem Implantação de Benefício	6.666	5.372	408,85	412,27	-19,41%	0,84%



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		10.2023	06.2024	10.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
Total		114.655	79.715	231,92	302,16	-30,47%	30,29%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.5 - Serviços de Monitoramento Operacional de Benefícios (MOB) contemplados no PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
4932	Encaminhamentos do Processo de Apuração - MOB	168.792	40.084	716,22	638,95	-76,25%	-10,79%
Total		168.792	40.084	716,22	638,95	-76,25%	-10,79%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.6 - Serviços de Demandas Judiciais (DJ) contemplados no PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Tempo Médio de Atraso		Variações	
		08.2023	06.2024	08.2023	06.2024	Estoque	Tempo médio de atraso
6233	JUD - Emitir CTC	77	43	48,45	39,91	-44,16%	-17,64%
8674	JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria Especial	544	307	33,38	18,07	-43,57%	-45,87%
8694	JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Idade da Pessoa com Deficiência	34	17	35,71	27,00	-50,00%	-24,38%
8695	JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Idade Rural	3.286	2.025	21,56	23,10	-38,37%	7,12%
6219	JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Idade Urbana	1.281	795	34,27	23,34	-37,94%	-31,89%
8675	JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Invalidez	2.625	940	19,68	19,69	-64,19%	0,04%
8696	JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Invalidez Acidentária	191	57	31,39	30,81	-70,16%	-1,85%
8678	JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Tempo de Contribuição da Pessoa com Deficiência	25	37	33,80	26,84	48,00%	-20,60%
8699	JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Tempo de Contribuição do Professor	54	39	59,44	38,74	-27,78%	-34,82%
8700	JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Tempo de Contribuição Rural	22	6	18,91	50,50	-72,73%	167,07%
6225	JUD - Implantar Benefício - Aposentadoria por Tempo de Contribuição Urbana	2.899	1.567	40,75	19,72	-45,95%	-51,59%



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Tempo Médio de Atraso		Variações	
		08.2023	06.2024	08.2023	06.2024	Estoque	Tempo médio de atraso
8676	JUD - Implantar Benefício - Auxílio-Acidente	1.684	717	24,03	13,23	-57,42%	-44,96%
8697	JUD - Implantar Benefício - Auxílio-Acidente Decorrente de Acidente de Qualquer Natureza	237	112	29,70	12,97	-52,74%	-56,31%
8698	JUD - Implantar Benefício - Auxílio-Doença	4.629	1.990	20,24	19,77	-57,01%	-2,34%
8677	JUD - Implantar Benefício - Auxílio-Doença Acidentário	220	74	22,09	23,47	-66,36%	6,26%
6221	JUD - Implantar Benefício - Auxílio-Reclusão	310	154	49,90	30,95	-50,32%	-37,98%
8701	JUD - Implantar Benefício - Pensão Especial Hanseníase	12	1	54,83	8,00	-91,67%	-85,41%
8702	JUD - Implantar Benefício - Pensão Mensal Vitalícia do Seringueiro (Soldado da Borracha)	3	1	18,67	82,00	-66,67%	339,29%
8703	JUD - Implantar Benefício - Pensão Mensal Vitalícia por Síndrome de Talidomida	3	2	17,67	41,00	-33,33%	132,08%
8680	JUD - Implantar Benefício - Pensão por Morte	2.401	1.685	28,90	24,54	-29,82%	-15,07%
8681	JUD - Implantar Benefício - Pensão por Morte Acidentária	1	0	133,00	0,00	-100,00%	-100,00%
8682	JUD - Implantar Benefício - Pensão por Morte de Ex-Combatente	1	0	29,00	0,00	-100,00%	-100,00%
8704	JUD - Implantar Benefício - Prorrogação de Salário-Maternidade	4	3	7,50	11,33	-25,00%	51,11%
6224	JUD - Implantar Benefício - Salário-Maternidade	2.306	2.562	18,84	8,32	11,10%	-55,87%
8705	JUD - Implantar Benefício - Seguro-Defeso	1.860	1.303	74,96	248,73	-29,95%	231,81%
8706	JUD - Implantar Benefício Assistencial	358	115	19,70	19,13	-67,88%	-2,88%
8708	JUD - Implantar Benefício Assistencial à Pessoa Com Deficiência	1.391	1.741	17,03	13,05	25,16%	-23,36%
8707	JUD - Implantar Benefício Assistencial ao Idoso	197	176	24,41	23,85	-10,66%	-2,29%
8709	JUD - Implantar Benefício por Incapacidade Acidentário	7	9	6,71	13,11	28,57%	95,27%
8710	JUD - Implantar Benefício por Incapacidade Previdenciário	222	46	31,14	31,30	-79,28%	0,54%
8722	JUD - Revisar Benefício - Excluir /Alterar Múltipla Atividade	216	31	51,71	64,97	-85,65%	25,63%
8690	JUD - Revisar Benefício - Incluir ou Excluir Auxílio-Acidente do Período Básico de Cálculo	10	2	256,30	219,00	-80,00%	-14,55%
6222	JUD - Revisar Benefício - IRSM/ORTN	57	55	49,49	71,38	-3,51%	44,23%



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Tempo Médio de Atraso		Variações	
		08.2023	06.2024	08.2023	06.2024	Estoque	Tempo médio de atraso
8720	JUD - Revisar Benefício (Teto no Buraco Negro)	260	159	45,52	27,13	-38,85%	-40,39%
8721	JUD - Revisar Benefício (Teto no Período Pré-Constitucional)	76	39	49,58	49,46	-48,68%	-0,24%
8691	JUD - Revisar Benefício para alterar Data do Direito Adquirido/ DDA ou Alterar competência final/PBC	59	57	47,42	33,61	-3,39%	-29,12%
6236	JUD - Revisar Benefício Por Incapacidade ou Benefício Assistencial	1.318	795	43,91	36,58	-39,68%	-16,69%
6228	JUD - Revisar Benefício Programado	4.271	2.556	48,43	27,10	-40,15%	-44,05%
8723	JUD - Revisar Benefício Revisão da vida toda/inteira	256	22	56,97	276,32	-91,41%	385,03%
8693	JUD - Revisar CTC	69	57	72,17	91,12	-17,39%	26,25%
8679	JUD - Implantar Benefício - Pensão Mensal Vitalícia - Dependente do Seringueiro (Sold. da Borracha)	3	1	21,00	10,00	-66,67%	-52,38%
Total		33.479	20.298	32,70	35,75	-39,37%	9,33%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.7- Serviços de RID não contemplados no PEFPS (tarefas principais)

Código	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		06.2023	06.2024	06.2023	06.2024	Estoques	Idade do Acervo
4612	Aeronauta Gestante – Auxílio-Doença	23	11	333,64	82,00	-52,17%	-75,42%
8895	Cancelar Certidão de Tempo de Contribuição	1.030	352	74,41	46,94	-65,83%	-36,92%
4295	Compensação Previdenciária – Comprev-RI	90.593	67.318	1.074,73	1.439,78	-25,69%	33,97%
9134	Compensação Previdenciária – Comprev-RI Integrado	231.830	219.145	827,67	1.176,61	-5,47%	42,16%
4312	Compensação Previdenciária – Comprev-RO	464.902	478.425	664,31	792,94	2,91%	19,36%
4052	Emissão de Certidão de Tempo de Contribuição – CTC	34	58	243,91	192,35	70,59%	-21,14%
9014	Exigências do Ente – Comprev-RI	17.474	23.807	569,80	610,31	36,24%	7,11%
6263	Monitorar e Acompanhar o Processamento de Tarefas de SD	0	0	0	0	-	-
4633	Pecúlio	15	29	65,85	119,56	93,33%	81,56%



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Código	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		06.2023	06.2024	06.2023	06.2024	Estoques	Idade do Acervo
15256	Pensão Especial das Vítimas de Hemodiálise de Caruaru-PE	0	1	0,00	347,00	100%	100%
15235	Pensão Mensal Vitalícia do Seringueiro (Soldado da Borracha)	2	5	94,33	133,80	150,00%	41,84%
15255	Pensão mensal vitalícia do Dependentes de Seringueiro (Soldado da Borracha)	30	17	149,06	184,46	-43,33%	23,75%
3972	Reemitir Parcelas – Seguro Defeso	1.175	239	32,73	22,79	-79,66%	-30,37%
2452	Seguro Defeso – Pescador Artesanal	627.755	647.642	184,10	376,73	3,17%	104,63%
13195	Seguro Defeso – Protocolo em Contingência	11	256	65,27	76,06	2227,27%	16,53%
4892	Solicitação de Perícia Hospitalar ou Domiciliar	231	114	1.360,19	1.719,45	-50,65%	26,41%
5453	Solicitar Contestação de NTEP	26.485	35.195	528,49	691,34	32,89%	30,83%
5433	Solicitar Recurso de NTEP	12	12	1.310,83	1.676,83	0,00%	27,92%
Total		1.461.602	1.472.626	502,12	677,37	0,75%	34,90%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.8- Serviços de RID não contemplados no PEFPS (subtarefas)

Código	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		06.2023	06.2024	06.2023	06.2024	Estoques	Idade do Acervo
14195	Acerto para Integração Sibe	87	9	375,03	777,00	-89,66%	107,18%
14875	Acertos para Análise	142.918	76.209	83,26	54,49	-46,68%	-34,55%
8814	Alteração de DER/DPR	2	24	873,50	244,38	1.100,00%	-72,02%
6372	Antecipação de benefício assistencial (B16)	1	0	1.170,00	0,00	-100,00%	-100,00%
Total		143.008	76.242	83,38	54,55	-46,69%	-34,58%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.9- Serviços de RID contemplados no PEFPS, mas não alimentados durante o período examinado

Código	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		06.2023	06.2024	06.2023	06.2024	Estoques	Idade do Acervo
1651	Aposentadoria da Pessoa com Deficiência	0	0	0	0	-	-
3392	Aposentadoria por Idade Urbana (lote)	0	0	0	0	-	-



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

2232	Aposentadoria por Idade Urbana (Meu INSS)	0	0	0	0	-	-
1672	Aposentadoria Urbana	0	0	0	0	-	-
6266	Auxílio-Doença com Documento Médico	95	72	1.016,32	1.383,03	-24,21%	36,08%
1654	Auxílio-Reclusão	0	0	0	0	-	-
1656	Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência – Microcefalia	0	0	0	0	-	-
1891	Envio de Documentos para Auxílio-Doença Rural	177	13	239,27	661,85	-92,66%	176,61%
2914	Salário-Maternidade - processamento automático	0	0	0	0	-	-
3012	Salário-Maternidade - processamento automático - Meu INSS	0	0	0	0	-	-
Total		272	85	510,66	1.272,73	-68,75%	149,23%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.10 - Serviços de MAN não contemplados no PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
6267	Atualização de Cadastro para Emissão de Senha de Meu INSS	7.287	5.656	234,28	436,69	-22,38%	86,40%
4894	Atualizar Atestado de Vida no Exterior	0	0	0,00	0,00	-	-
3413	Atualizar Dados do Instituidor e Dependentes (RELAC/IUB)	8	2	993,50	1.141,00	-75,00%	14,85%
5554	Autorização de Pagamento - Cadastro e encaminhamento no APWeb	846	1.476	140,60	200,17	74,47%	42,37%
3174	Cadastrar Pensão Alimentícia	1	0	1.438,00	0,00	-100,00%	-100,00%
8473	Cálculo de Contribuição em Atraso, Emissão e/ou Cálculo de GPS	174	190	292,69	294,35	9,20%	0,57%
3112	Desistir da Aposentadoria	0	0	0,00	0,00	-	-
3175	Realizar Prova de Vida (Situações Excepcionais)	210	68	699,39	982,66	-67,62%	40,50%
3855	Solicitação de Exclusão de Empréstimo Consignado	0	0	0,00	0,00	-	-
2174	Solicitar Certidão para Saque de PIS/PASEP/FGTS	185	232	177,18	191,48	25,41%	8,07%
8554	Transferir Benefício para Conta-Corrente	0	0	0,00	0,00	-	-
3093	Transferir Benefício para Outra Agência do INSS	0	0	0,00	0,00	-	-
Total		8.711	7.624	225,00	361,92	-12,48%	60,85%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Tabela AIII.11 - Serviços de MAN contemplados no PEFPS, mas não alimentados durante o período examinado

Código do serviço	Nome do serviço	Estoque		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
13895	Acerto de contas e Acumula	278	286	204,82	179,41	2,88%	-12,40%
3052	Acréscimo de 25%	13.755	13.702	155,76	183,66	-0,39%	17,91%
4693	Acumulação Indevida de Benefícios	0	0	0,00	0,00	-	-
3173	Alta a Pedido	1.458	1.626	197,13	182,93	11,52%	-7,20%
5533	Alterar Código de Pagamento	12	7	760,58	1.005,86	-41,67%	32,25%
3072	Alterar Local ou Forma de Pagamento	2.558	7.163	28,20	42,50	180,02%	50,67%
3433	Alterar Status de Pagamento	24	14	303,14	409,37	-41,67%	35,04%
9034	Atualização de Benefício com pendência na base do CPF	0	0	0,00	0,00	-	-
15555	Atualizar Dados do Imposto de Renda	1.397	1.679	143,18	139,63	20,19%	-2,48%
3452	Atualizar Dados do Imposto de Renda Direto na Fonte (DIRF)	435	122	579,81	917,16	-71,95%	58,18%
3453	Atualizar Dependentes para Imposto de Renda	46	11	538,13	962,27	-76,09%	78,82%
2852	Atualizar o Imposto de Renda para Declaração de Saída Definitiva do País	29	1	858,24	783,00	-96,55%	-8,77%
4452	Bloquear/Desbloquear Benefício para Empréstimo Consignado	2.533	18.072	13,38	40,07	613,46%	199,54%
16315	Bloqueio/desbloqueio de Mensalidade de Entidade Associativa ou Sindicato	639	1.579	40,65	86,11	147,10%	111,81%
3094	Cadastrar ou Renovar Procuração	131	127	513,85	787,69	-3,05%	53,29%
3113	Cadastrar ou Renovar Representante Legal	22	4	585,95	1.044,50	-81,82%	78,26%
5553	Cadastrar/Alterar/Excluir Pensão Alimentícia	1.118	1.284	74,13	74,77	14,85%	0,86%
3474	Certidão de Inexistência de Dependentes Habilitados à Pensão por Morte	3.413	1.867	31,77	40,24	-45,30%	26,65%
3853	Cessar Benefício por Óbito	5	0	508,80	0,00	-100,00%	-100,00%
4472	Desistir do Benefício	188	40	527,35	749,58	-78,72%	42,14%
6264	Excluir Empréstimo Consignado Judicial	81	9	723,57	1.037,33	-88,89%	43,36%
3854	Excluir Mensalidade de Associação ou Sindicato no Benefício	967	2.579	18,50	46,47	166,70%	151,15%
4896	Excluir Procurador/Representante Legal	5	2	752,60	1.030,00	-60,00%	36,86%
13896	Incluir/alterar/excluir e Acumula	1.910	1.772	232,23	233,84	-7,23%	0,70%
6392	Incluir/Atualizar Atividade	3	2	462,33	749,50	-33,33%	62,11%



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Código do serviço	Nome do serviço	Estoque		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
15815	Informar sobre Recebimento de Benefício em Outro Regime de Previdência	1.105	1.124	166,61	285,72	1,72%	71,50%
6256	Informar Valor Residual de Benefício Cessado por Óbito	75	90	132,49	147,19	20,00%	11,10%
4872	Isonção de Imposto de Renda	25.565	35.150	138,14	151,83	37,49%	9,91%
9094	Liberar/Cancelar PAB/CP e APS	447	388	314,88	450,35	-13,20%	43,02%
6532	Pedido de prorrogação com documento médico	1.369	1.128	1.065,61	1.339,99	-17,60%	25,75%
5592	Prorrogação de Salário-Maternidade	1.315	1.386	287,42	303,65	5,40%	5,65%
4972	Prova de Vida - Dificuldade de Locomoção	4	0	902,75	0,00	-100,00%	-100,00%
4952	Prova de Vida e Maior de 80 anos	8	0	924,75	0,00	-100,00%	-100,00%
3114	Reativar Benefício	1.336	199	494,93	897,40	-85,10%	81,32%
3115	Reativar Benefício Assistencial Suspenso por Inclusão no Mercado de Trabalho	4	1	438,25	715,00	-75,00%	63,15%
5012	Reativar BPC após Atualização do CADÚnico	942	740	1.031,23	1.451,88	-21,44%	40,79%
6265	Reativar Empréstimo Consignado Judicial	18	13	749,94	1.063,92	-27,78%	41,87%
3095	Renunciar Cota de Pensão por Morte ou Auxílio-Reclusão	2	0	418,50	0,00	-100,00%	-100,00%
4772	Requerimento de Antecipação de Pagamento da Revisão do Art, 29	4.891	2.615	813,04	1.084,72	-46,53%	33,41%
15257	Retificação de Comunicação de Acidente de Trabalho	152	174	280,72	428,81	14,47%	52,75%
5532	Retroagir Data do Início da Contribuição - DIC	317	334	154,95	166,70	5,36%	7,59%
5172	Revisão de Ofício	29.047	25.419	547,05	618,34	-12,49%	13,03%
9428	Solicitação de Correção de Erro Formal em Tarefa	1.160	2.577	120,86	219,42	122,16%	81,55%
15595	Solicitar Exclusão/Reativação de Empréstimo Consignado Judicial	229	224	48,72	83,50	-2,18%	71,38%
3099	Suspender o Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência para Inclusão no Mercado de Trabalho	90	86	133,42	136,46	-4,44%	2,27%
3812	Validar contribuição de Facultativo Baixa renda	3.648	3.590	59,34	61,53	-1,59%	3,68%
Total		102.731	127.186	145,86	188,57	23,80%	29,28%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Tabela AIII.12 - Serviços de MAN relacionados ao SVCBEN/QDBEN (subtarefas) não contemplados no PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
5378	Benefício de Origem sem PA Relacionada	525	448	999,97	1.269,97	-14,67%	27,26%
4677	Benefícios B41 Concedidos para Nomes Masculinos mas Consta Sexo Feminino	0	0	0	0	-	-
4676	Benefícios B42 Concedidos para Nomes Masculinos mas Consta Sexo Feminino	0	0	0	0	-	-
5380	Benefícios com Comprovação de Vida/Data de Renovação de Senha Zerada	2.435	2.549	430,70	668,31	4,68%	55,17%
4580	Benefícios com Data de Nascimento Válida Divergente do MDM	0	0	0	0	-	-
4672	Benefícios com Gênero Diferente de 1 e 3	1.054	1.017	576,17	848,23	-3,51%	47,22%
4675	Benefícios Concedidos com a Utilização de NIT Faixa Crítica	0	0	0	0	-	-
4579	Benefícios de Pensão por Morte sem Informação do Instituidor	0	0	0	0	-	-
4572	CPF Não Consta na Base de Dados da RFB	328	323	258,80	514,97	-1,52%	98,98%
4552	CPF Zerado	612	558	359,23	622,40	-8,82%	73,26%
5376	Dados de Instituidores Faltantes ou Inconsistentes	21.372	19.062	729,99	999,49	-10,81%	36,92%
5375	Dados do Representante Legal Faltantes	5.772	5.196	402,16	585,66	-9,98%	45,63%
4573	Incompatibilidade entre Tratamento e Espécie	15	13	997,33	1.254,46	-13,33%	25,78%
4578	Lisver	0	0	0	0	-	-
4593	PA Não Relacionada com Benefício de Origem	0	0	0	0	-	-
4674	Pensão por Morte com Instituidor com Outro Benefício	19.873	21.287	543,75	755,87	7,12%	39,01%
4577	Pensão por Morte Desdobrada e Não-Relacionada	3.438	3.080	923,49	1.177,35	-10,41	27,49%
5379	Pensão por Morte Desdobradas Relacionadas com Múltiplo Pagamento Integral de Cotas	0	0	0	0	-	-
4576	Pensão por Morte sem Dependentes Válidos	629	650	566,10	727,01	3,34%	28,42%
4673	Pensões por Morte não Relacionadas com Múltiplo Pagamento Integral das Cotas	0	0	0	0	-	-



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
4692	Utilização de uma Mesma Conta-Corrente por Vários Beneficiários	362.687	362.556	826,76	1.100,85	-0,04%	33,15%
4574	Valor Acima do Salário-Mínimo - Tratamento 19	92	109	354,12	545,77	18,48%	54,12%
4554	Valor Acima do Salário-Mínimo - Tratamento 80 e 81	35	34	512,14	740,91	-2,86%	44,67%
4575	Valor Acima do Salário-Mínimo - Tratamento 80 e 81 com NB Anterior	3.927	4.015	781,76	1.012,75	2,24%	29,55%
4592	Valor Acima do Teto do Ministro do STF	8	8	517,63	791,63	0,00%	52,93
4553	Valor Acima do Teto Previdenciário	1.934	1.921	564,14	813,24	-0,57%	44,16%
Total		424.736	422.826	797,72	1.065,74	-0,45%	33,60%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG –Tarefas

Tabela AIII.13 - Serviços de MAN relacionados ao SVCBEN/QDBEN (tarefas principais) incluídos pelo PEFPS no catálogo de MOB, mas não alimentados durante o período examinado

Código do Serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
5354	Qualificação da Folha de Pagamento_SVCBEN/Painel QDBEN_Acumulação Indevida	0	0	0	0	-	-
15319	Qualificação da Folha de Pagamento_SVCBEN/Painel QDBEN_Inconsistências de CPF na base da RFB	117.795	117.015	357,00	620,18	-0,66%	73,72%
5352	Qualificação da Folha de Pagamento_SVCBEN/Painel QDBEN_Inconsistências de Dados Cadastrais	35.743	33.282	596,26	814,31	-6,89%	36,57%
5353	Qualificação da Folha de Pagamento_SVCBEN/Painel QDBEN_Inconsistências de Valores	6.064	6.156	703,66	940,66	1,52%	33,68%
5374	Qualificação da Folha de Pagamento_SVCBEN/Painel QDBEN_Inconsistências no Pagamento	428.866	455.136	730,72	935,56	6,13%	28,03%
5372	Qualificação da Folha de Pagamento_SVCBEN/Painel QDBEN_Inconsistências no Relacionamento	4.021	3.641	940,30	1.198,47	-9,45%	27,46%
5373	Qualificação da Folha de Pagamento_SVCBEN/Painel QDBEN_Inconsistências nos Dados do Benefício	12.397	12.296	953,31	1.219,62	-0,81%	27,94%
5355	Qualificação da Folha de Pagamento_SVCBEN/Painel	20.361	21.756	598,72	803,45	6,85%	34,19%



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Código do Serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
	QDBEN_Inconsistências Relativas ao Óbito						
15375	Qualificação da Folha de Pagamento_SVCBEN/Painel QDBEN_Monitoramento PAB/CP	971	1.276	52,71	66,40	31,41%	25,97%
5632	Qualificação da Folha de Pagamentos_Apuração de Irregularidade	1.079	1.076	709,10	983,51	-0,28%	38,70%
5652	Qualificação da Folha de Pagamentos_Cobrança	25	25	754,04	1.028,04	0,00%	36,34%
5653	Qualificação da Folha de Pagamentos_Cobrança	1.246	1.245	803,76	1.077,37	-0,08%	34,04%
	Total	628.568	652.904	651,51	871,51	3,87%	33,77%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.14 - Serviços de MAN relacionados ao SVCBEN/QDBEN (subtarefas) incluídos pelo PEFPS no catálogo de MOB, mas não alimentados durante o período examinado

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
4306	CPF Usado por Diferentes Segurados	40	47	433,15	519,08	17,50%	19,84%
5377	Dados de Procuradores Faltantes ou Inconsistentes	1.748	1.530	362,81	630,42	-12,47%	73,76%
4287	Data de Nascimento Zerada ou Inconsistente	56	56	1.063,68	1.337,68	0,00%	25,76%
4288	NIT Inconsistente	1	1	1039,00	1313,00	0,00%	26,37%
4307	NIT Usado por Diferentes Segurados	8	10	400,88	446,00	25,00%	11,26%
4308	NIT Zerado	222	208	670,06	947,29	-6,31%	41,37%
4309	Nome da Mãe Inconsistente	4.099	4.509	333,05	451,31	10,00%	35,51%
4289	Nome do Titular Igual ao Nome da Mãe	736	806	435,91	592,15	9,51%	35,84%
4310	Nome do Titular Igual ao Nome do Instituidor	9	8	670,11	951,75	-11,11%	42,03%
4290	Nome do Titular Igual ao Nome do Procurador	32	30	561,28	836,30	-6,25%	49,00%
4311	Nome do Titular Igual ao Nome do Representante Legal	263	256	602,08	815,52	-2,66%	35,45%
4291	Nome do Titular Inconsistente	8	13	583,50	349,18	62,50%	-40,16%
	Total	7.222	7.474	379,06	535,78	3,49%	41,34%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG –Tarefas



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Tabela AIII.15 - Serviços de REV não contemplados pelo PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		07.2023	06.2024	07.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
6268	Revisão Administrativa de Benefício por Incapacidade	31.856	24.082	573,29	481,74	-24,40%	-15,97%
4073	Revisão Administrativa em Fase Recursal	171	92	311,91	370,88	-46,20%	18,91%
8874	Revisão de auxílio-doença com documentos médicos	0	0	0,00	0,00	-	-
6012	Revisão para COMPREV	1.648	3.617	362,26	361,72	119,48%	-0,15%
Total		33.675	27.791	561,38	468,54	-17,47%	-16,54%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.16 - Serviços de REC (tarefas principais) não contemplados no PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		10.2023	06.2024	10.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
4372	Recurso - Entidade Conveniada	0	0	0,00	0,00	-	-
3293	Recurso - Seguro Defeso	16	16	1.660,06	1.903,06	0,00%	14,64%
3294	Recurso de Benefício por Incapacidade	586	579	1.611,04	1.854,54	-1,19%	15,11%
4412	Recurso de Benefício por Incapacidade - Entidade Conveniada	0	0	0,00	0,00	-	-
4413	Recurso de Seguro Defeso - Entidade Conveniada	2	2	1.570,50	1.813,50	0,00%	15,47%
4533	Recurso Especial - Entidade Conveniada	0	0	0,00	0,00	-	-
3292	Recurso Ordinário (Inicial)	1.538.211	1.171.067	718,66	766,89	-23,87%	6,71%
Total		1.538.815	1.171.664	718,99	767,42	-23,86%	6,74%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.17 - Serviços de REC (subtarefas) não contemplados no PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		10.2023	06.2024	10.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
5396	Análise de Acórdão	132.466	145.363	196,21	299,78	9,74%	52,79%
4112	Instrução de Processo de Recurso	193.501	107.836	275,86	338,52	-44,27%	22,71%
4072	Recurso - Cumprimento de Diligência	85.079	81.135	365,26	519,05	-4,64%	42,10%
Total		411.046	334.334	266,99	362,73	-18,66%	35,86%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Tabela AIII.18 - Serviços de MOB não contemplados no PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
8834	Análise, notificação e ciência	13	16	648,69	789,50	23,08%	21,71%
3672	Apuração Batimento Contínuo/MDS - Decreto nº 9,462/2018	81.736	81.618	1.610,72	1.884,72	-0,14%	17,01%
2752	Apuração de Irregularidade - MCC DIRBEN/DIRAT nº 52 - Renda Mensal Divergente	565	564	1.719,63	1.993,62	-0,18%	15,93%
8618	Apuração de Irregularidades	8.792	63.503	78,82	340,06	622,28%	331,43%
2732	Apuração de Irregularidade – Acórdão TCU nº 1058/2017	0	0	0,00	0,00	-	-
16595	Revisão de Ofício – MOB	121	319	153,75	212,38	163,64%	38,13%
Total		91.227	146.020	946,97	1.207,77	60,06%	27,54%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.19 - Serviços de MOB contemplados no PEFPS, mas não alimentados durante o período examinado

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Idade do Acervo		Variações	
		09.2023	06.2024	09.2023	06.2024	Estoque	Idade do Acervo
4512	Apuração de Irregularidade - Força Tarefa Previdenciária	11.550	11.226	1.366,71	1.640,02	-2,81%	20,00%
3612	Apuração de Irregularidade - MOB Digital	331.949	334.468	571,94	804,03	0,76%	40,58%
Total		343.499	345.694	598,28	830,55	0,64%	38,82%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas

Tabela AIII.20 - Serviços de DJ não contemplados no PEFPS

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Tempo Médio de Atraso		Variações	
		08.2023	06.2024	08.2023	06.2024	Estoque	Tempo Médio de Atraso
8636	Cumprimento de Comunicado Judicial	109	221	220,40	273,96	102,75%	24,30%
8637	Cumprimento Demanda Judicial - PJe	3	23	22,33	68,91	666,67%	208,57%
8654	Cumprimento Demanda Judicial – TRF1	0	0	0,00	0,00	-	-
8655	Cumprimento Demanda Judicial - TRF2	1	116	87,00	91,24	11500,00%	4,88%
8656	Cumprimento Demanda Judicial - TRF3	39	108	188,46	118,84	176,92%	-36,94%
6217	Fornecer Subsídios a partir de Quesitos Formulados (Computado Apenas uma Vez por Processo Judicial)	23	17	462,09	760,12	-26,09%	64,50%



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Tempo Médio de Atraso		Variações	
		08.2023	06.2024	08.2023	06.2024	Estoque	Tempo Médio de Atraso
6226	Implantar Dec. Judicial Ref.Cessação, Rest, Emissão Créd. Benef, Isen.Fis, Consig, Em.Doc.Fisc.Arrec	23	22	432,43	520,91	-4,35%	20,46%
8724	JUD - Agendar Justificação Administrativa	97	7	65,80	476,43	-92,78%	624,01%
8726	JUD - Agendar Perícia Médica Revis em Benef por Incapacidade Jud por Solicitação da Procuradoria	537	407	186,61	423,05	-24,21%	126,70%
8725	JUD - Agendar Reabilitação Profissional por Determinação Judicial	255	290	202,55	356,98	13,73%	76,25%
8741	JUD - Aguardando Parâmetro da Procuradoria	618	175	37,35	33,92	-71,68%	-9,17%
8735	JUD - Analisar/Autorizar Crédito	266	313	124,00	197,47	17,67%	59,26%
8736	JUD - Art. 535 CPC - Fornecer simulação de RMI	229	171	54,00	38,57	-25,33%	-28,57%
8727	JUD - Cancelar Averbação (PRISMA ou CNIS)	7	9	50,43	35,56	28,57%	-29,49%
8729	JUD - Cancelar CTC	2	0	126,00	0,00	-100,00%	-100,00%
8738	JUD - Cancelar/Bloquear Crédito	91	137	109,27	141,69	50,55%	29,67%
8739	JUD - Cessar Benefício	1.112	525	34,13	45,97	-52,79%	34,69%
14155	JUD - Comunicação à Procuradoria (Protocolo Avulso)	0	0	0,00	0,00	-	-
8734	JUD - Comunicar Encerramento de Tarefa Sem Cumprimento - Aguardando Parâmetros	486	170	60,83	88,69	-65,02%	45,80%
8728	JUD - Comunicar Encerramento de Tarefa sem Cumprimento e Pedido de Subsídios Genéricos	104	57	42,91	39,91	-45,19%	-6,99%
8730	JUD - Comunicar Revogação de Tutela	8	12	58,50	80,50	50,00%	37,61%
8742	JUD - Concluir Análise Administrativa de Benefício	1.485	2.776	186,05	184,24	86,94%	-0,97%
8740	JUD - Cumprir Decisão Judicial em Mandado de Segurança	3.094	5.919	165,76	251,59	91,31%	51,78%
8732	JUD - Desfazer Desaposentação	4	4	33,25	19,00	0,00%	-42,86%
6234	JUD - Emitir Averbação (PRISMA ou CNIS)	2.401	887	45,30	26,12	-63,06%	-42,33%
8737	JUD - Emitir Crédito	488	468	67,01	68,02	-4,10%	1,52%
8733	JUD - Emitir GPS	615	191	41,22	40,30	-68,94%	-2,24%
16475	JUD - Emitir GPS sem Juros e Multa	6	5	91,00	49,00	-16,67%	-46,15%
8744	JUD - Encaminhar para Ação do Serviço Social	0	1	0,00	12,00	na	na



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Tempo Médio de Atraso		Variações	
		08.2023	06.2024	08.2023	06.2024	Estoque	Tempo Médio de Atraso
8755	JUD - Excluir Consignação	450	544	98,41	91,95	20,89%	-6,57%
8711	JUD - Fornecer Análise da Validação de Recolhimentos de Facultativo de Baixa Renda	112	43	36,39	130,21	-61,61%	257,79%
8683	JUD - Fornecer Análise da Validação de Recolhimentos de Facultativo de Baixa Renda à Procuradoria	10	18	77,80	66,72	80,00%	-14,24%
8684	JUD - Fornecer Análise da Validação de Recolhimentos de Facultativo de Baixa Renda ao Judiciário	52	53	51,77	79,49	1,92%	53,55%
8712	JUD - Fornecer Dossiê de Cumprimento Judicial	49	43	66,00	151,14	-12,24%	129,00%
6218	JUD - Fornecer Informações/Despacho	2.622	1.311	86,60	67,82	-50,00%	-21,69%
8713	JUD - Fornecer Laudo Médico	369	117	93,13	236,37	-68,29%	153,80%
8714	JUD - Fornecer Laudo Social	260	214	79,03	169,60	-17,69%	114,60%
6232	JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário	9.279	11.969	103,01	250,47	28,99%	143,16%
8715	JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário - CTC	2	4	32,00	148,50	100,00%	364,06%
8685	JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário - CTC ao Judiciário	3	3	25,00	228,33	0,00%	813,33%
8716	JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário - GET	78	53	66,73	244,74	-32,05%	266,75%
8717	JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário - SIPPS	7	6	105,71	298,17	-14,29%	182,05%
8686	JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário ao Judiciário	8.319	8.928	131,07	320,40	7,32%	144,45%
8687	JUD - Fornecer Processo Administrativo Previdenciário ao Judiciário - GET	23	19	106,57	295,53	-17,39%	177,32%
8718	JUD - Fornecer Prontuário de Reabilitação Profissional à Procuradoria	97	113	137,28	283,13	16,49%	106,25%
8688	JUD - Fornecer Prontuário de Reabilitação Profissional ao Poder Judiciário	137	148	148,13	306,84	8,03%	107,14%
8719	JUD - Fornecer Telas dos Sistemas Previdenciários	267	208	79,17	242,63	-22,10%	206,48%
8746	JUD - Incluir Consignação	250	281	183,41	180,46	12,40%	-1,61%
8745	JUD - Informar Encerramento de Tarefa Sem Cumprimento - Cadastrada em Duplicidade	6.242	1.926	73,48	75,57	-69,14%	2,84%
8756	JUD - Inserir Majoração de 25% em Benefício	87	62	62,46	72,52	-28,74%	16,10%



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Código do serviço	Nome do serviço	Estoques		Tempo Médio de Atraso		Variações	
		08.2023	06.2024	08.2023	06.2024	Estoque	Tempo Médio de Atraso
8759	JUD - Inserir/Retirar Isenção de Imposto de Renda	321	211	113,68	38,04	-34,27%	-66,54%
8748	JUD - Prestar Informação em Mandado de Segurança	1.031	1.182	183,62	259,98	14,65%	41,59%
8749	JUD - Prestar Subsídios	8.175	4.114	72,97	90,24	-49,68%	23,67%
8751	JUD - Prestar Subsídios - Teto no Buraco Negro	68	45	48,24	26,91	-33,82%	-44,21%
8753	JUD - Prestar Subsídios - Teto no Período Pré-Constitucional	62	37	64,10	74,00	-40,32%	15,45%
8752	JUD - Processar Desaposentação	4	2	113,00	345,50	-50,00%	205,75%
8760	JUD - Realizar Procedimentos Complementares	793	668	102,26	164,57	-15,76%	60,93%
8747	JUD - Realizar Providências Técnicas Administrativas	2.138	2.143	129,31	250,46	0,23%	93,69%
8758	JUD - Restabelecer Benefício	275	173	53,80	55,92	-37,09%	3,95%
8757	JUD - Restabelecer Benefício por Incapacidade ou Assistencial	2.135	1.208	40,99	19,38	-43,42%	-52,73%
16455	JUD - Retificar Cumprimento	78	175	38,87	72,79	124,36%	87,25%
8689	JUD - Revisar Averbação (PRISMA ou CNIS)	47	24	72,28	93,67	-48,94%	29,59%
8692	JUD - Revisar Consignação	15	11	160,67	263,64	-26,67%	64,09%
8754	JUD - Simular Tempo de Contribuição	322	58	66,34	40,67	-81,99%	-38,69%
8743	JUD - Solicitação de Gravação de Atendimento da Central 135	5	11	165,00	280,55	120,00%	70,03%
8731	JUD - Suspender Benefício	13	6	78,69	40,83	-53,85%	-48,11%
Total		56.300	49.162	99,41	211,81	-12,68%	113,07%

Fonte: Elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG -Tarefas



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

IV – EVOLUÇÃO TEMPORAL NAS FILAS DE ANÁLISE

Tabela AIV.1 – Reconhecimento Inicial de Direitos (RID)

Mês	Requeridos	Concluídos (Fila Ordinária)	Concluídos (PEFPS)	Concluídos (Total)	Estoque
05.2023					1.210.506
06.2023	472.086	501.939		501.939	1.180.653
07.2023	498.599	437.683	63.240	500.923	1.178.329
08.2023	548.687	513.305	193.670	706.975	1.020.041
09.2023	495.396	456.656	139.916	596.572	918.865
10.2023	534.892	421.762	98.635	520.397	933.360
11.2023	538.724	438.758	89.493	528.251	943.833
12.2023	441.815	396.432	78.333	474.765	910.883
01.2024	504.549	392.135	94.592	486.727	928.705
02.2024	503.816	385.743	93.899	479.642	952.879
03.2024	538.581	442.189	87.545	529.734	961.726
04.2024	600.360	519.407	107.945	627.352	934.735
05.2024	589.878	435.911	114.081	549.992	974.622
06.2024	566.033	450.475	119.648	570.123	970.530
Total	6.833.416	5.792.395	1.280.997	7.073.392	

Fonte: elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG-Tarefas

Tabela AIV.2 – Manutenção de Benefícios (MAN)

Mês	Requeridos	Concluídos (Fila Ordinária)	Concluídos (PEFPS)	Concluídos (Total)	Estoque
08.2023					430.468
09.2023	176.051	160.987	0	160.987	445.532
10.2023	181.314	151.873	3.768	155.641	471.205
11.2023	170.055	170.018	10.514	180.532	460.728
12.2023	147.593	142.556	9.532	152.088	456.233
01.2024	183.591	147.508	9.072	156.580	483.244
02.2024	171.711	138.744	12.196	150.940	504.015
03.2024	188.669	185.109	13.112	198.221	494.463
04.2024	201.005	208.594	11.873	220.467	475.001
05.2024	195.064	172.618	65.884	238.502	431.563
06.2024	190.194	192.537	63.363	255.900	365.857
Total	1.805.247	1.670.544	199.314	1.869.858	

Fonte: elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG-Tarefas

Tabela AIV.3 - Revisão de Benefícios (REV)

Mês	Requeridos	Concluídos (fila Ordinária)	Concluídos (PEFPS)	Concluídos (Total)	Estoque
06.2023					409.148
07.2023	17.575	6.279	0	6.279	420.444
08.2023	20.085	48.347	772	49.119	391.410
09.2023	17.394	9.298	16.756	26.054	382.750
10.2023	17.406	9.710	33.838	43.548	356.608
11.2023	16.901	9.363	39.977	49.340	324.169
12.2023	14.074	7.710	34.415	42.125	296.118
01.2024	15.863	7.133	29.982	37.115	274.866
02.2024	112.265	6.975	35.453	42.428	344.703



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Mês	Requeridos	Concluídos (fila Ordinária)	Concluídos (PEFPS)	Concluídos (Total)	Estoque
03.2024	17.871	8.492	37.117	45.609	316.965
04.2024	18.898	9.960	33.443	43.403	292.460
05.2024	18.267	25.360	27.351	52.711	258.016
06.2024	14.781	8.971	24.587	33.558	239.239
Total	301.380	157.598	313.691	471.289	

Fonte: elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG-Tarefas

Tabela AIV.4 – Recurso (REC)

Mês	Requeridos	Concluídos (fila ordinária)	Concluídos (PEFPS)	Concluídos (Total)	Estoque
08.2023					55.066
09.2023	79.174	10.086	0	10.086	124.154
10.2023	5.088	5.971	4.440	10.411	118.831
11.2023	5.514	7.526	3.688	11.214	113.131
12.2023	5.263	5.694	2.219	7.913	110.481
01.2024	4.799	6.416	2.595	9.011	106.269
02.2024	4.515	6.775	3.254	10.029	100.755
03.2024	5.275	10.649	3.455	14.104	91.926
04.2024	6.458	11.334	3.764	15.098	83.286
05.2024	25.178	4.728	3.401	8.129	100.335
06.2024	5.058	5.640	3.346	8.986	96.407
Total	146.322	74.819	30.162	104.981	

Fonte: elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG-Tarefas

Tabela AIV.5 – Monitoramento Operacional de Benefícios (MOB)

Mês	Requeridos	Concluídos (Fila Ordinária)	Concluídos (PEFPS)	Concluídos (Total)	Estoque
08.2023					173.677
09.2023	1.221	4.189	0	4.189	170.709
10.2023	2.124	4.573	8.722	13.295	159.538
11.2023	1.800	4.497	10.994	15.491	145.847
12.2023	1.542	3.339	10.724	14.063	133.326
01.2024	1.893	3.064	11.547	14.611	120.608
02.2024	1.606	3.271	14.755	18.026	104.188
03.2024	1.954	3.569	16.323	19.892	86.250
04.2024	2.794	3.235	17.372	20.607	68.437
05.2024	2.305	2.420	13.792	16.212	54.530
06.2024	3.075	1.883	11.447	13.330	44.275
Total	20.314	34.040	115.676	149.716	

Fonte: elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG-Tarefas

Tabela AIV.6 - Demandas Judiciais (DJ)

Mês	Requeridos	Concluídos (Fila Ordinária)	Concluídos (PEFPS)	Concluídos (Total)	Estoque
07.2023					106.542
08.2023	113.347	119.526	0	119.526	100.363
09.2023	92.437	94.353	16.583	110.936	81.864
10.2023	99.041	81.875	18.561	100.436	80.469
11.2023	101.224	87.715	16.901	104.616	77.077



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

Mês	Requeridos	Concluídos (Fila Ordinária)	Concluídos (PEFPS)	Concluídos (Total)	Estoque
12.2023	95.565	66.616	12.075	78.691	93.951
01.2024	58.460	65.949	16.627	82.576	69.835
02.2024	94.722	68.537	13.359	81.896	82.661
03.2024	99.088	73.924	15.499	89.423	92.326
04.2024	117.931	92.607	22.773	115.380	94.877
05.2024	106.158	81.265	23.782	105.047	95.988
06.2024	110.852	83.111	27.387	110.498	96.342
Total	1.088.825	915.478	183.547	1.099.025	

Fonte: elaborado pela equipe de auditoria com base na extração do BG-Tarefas



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL

AUDITORIA-GERAL

Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco O
Edifício-Sede do Instituto Nacional do Seguro Social

6º andar, Sala 619

70070-946 - Brasília/DF

(61) 3313-4587

audger@inss.gov.br

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
AUDITORIA-GERAL