

AUDITORIA EM SERVIÇOS ELETRÔNICOS PREVIDENCIÁRIOS

O acesso remoto aos serviços públicos, também chamado de serviços eletrônicos, confere agilidade e conforto ao cidadão e promove a universalidade de acesso ao serviço, devendo, portanto, ser incentivado. Diversos dispositivos da legislação dispõem sobre a necessidade de prestar serviços de atendimento ao cidadão de forma integrada, eficiente, simplificada e por múltiplos canais de acesso, inclusive remotos.

De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) 2013, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 19 de setembro de 2014, 49,4% da população brasileira tem acesso à Internet, o que demonstra a grande importância desse canal de atendimento.

Objetivo da auditoria

A auditoria operacional, realizada entre outubro de 2014 e março de 2015 no Ministério da Previdência Social (MPS) e no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), teve por objetivo avaliar o planejamento pela Previdência Social das ações que visam a oferecer e a aumentar a oferta de serviços eletrônicos à população, considerando as novas plataformas tecnológicas disponíveis.

A auditoria foi guiada pela ótica do cidadão – suas demandas, aspirações, manifestações e necessidades –, tendo como escopo a avaliação dos aspectos relacionados à oferta e à qualidade dos serviços previdenciários eletrônicos disponibilizados pela Previdência Social.

Principais achados do TCU

Durante a auditoria foi possível constatar impropriedades nas seguintes atividades relacionadas aos serviços previdenciários eletrônicos: planejamento, gestão de projetos, oferta e avaliação da qualidade.

A Previdência Social não prioriza a oferta de serviços previdenciários sob a forma eletrônica, de modo que apenas 15% dos serviços previdenciários atualmente prestados podem ser obtidos de modo totalmente eletrônico.

Em decorrência disso, a atual oferta de serviços previdenciários pela Internet é insuficiente para assegurar agilidade e comodidade aos usuários. Como consequência, em 2014 foram realizados mais de 47 milhões de atendimentos presenciais.

Além disso, algumas importantes ações do INSS são conduzidas de forma não estruturada, isto é, sem controle por meio de projetos ou instrumentos equivalentes, o que expõe essas iniciativas a riscos de descontinuidade, de dificuldades em cumprir prazos e metas, de comprometer a qualidade e de extrapolar custos.

Outro ponto que chamou a atenção da equipe de auditoria foi a falta de integração entre os serviços ofertados pelo INSS e os serviços prestados pelas demais organizações públicas. Em função disso, o cidadão precisa deslocar-se a uma agência da Previdência Social para obter informações ou documentos destinados à apresentação em outros órgãos da própria Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, como requisito para obtenção de serviços públicos, o que vai de encontro ao que diz a legislação.

Por fim, foram identificados outros pontos que constituem entraves para a oferta de serviços sob a forma eletrônica, como o tratamento falho das informações coletadas pela ouvidoria do MPS e a insuficiência dos instrumentos para monitorar e avaliar a qualidade dos serviços.

Deliberações do TCU

O TCU determinou ao INSS, entre outros itens, que implante, no canal Internet, todos os serviços previdenciários oferecidos de forma presencial nas agências da Previdência Social, com exceção dos serviços que realmente exijam a presença física do cidadão, inclusive o reconhecimento automático de direito, conforme previsto na legislação.

O TCU recomendou a priorização da prestação de serviços previdenciários na modalidade eletrônica, inclusive com a formalização das iniciativas sob a forma de projeto, além da adoção de mecanismos para monitoramento do uso desses canais de atendimento e a aplicação de pesquisa periódica de satisfação junto aos usuários.

Outro item que foi deliberado pelo TCU consistiu na necessidade de integração dos serviços previdenciários destinados ao fornecimento de informações e documentos necessários à prestação de serviços públicos por outros órgãos e entidades da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal.

Benefícios esperados

Espera-se que a ampliação da oferta de serviços previdenciários eletrônicos e as outras propostas resultantes do presente trabalho impliquem melhoria da qualidade dos serviços previdenciários ofertados à sociedade, comodidade aos usuários, reconhecimento automático de direito aos cidadãos e redução de custos inerentes ao atendimento do cidadão.

Acórdão

Acórdão: 1.789/2015-TCU-Plenário

Data da sessão: 22/7/2015

Relator: Ministro Augusto Nardes

TC: 027.972/2014-3

Unidade técnica responsável: Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (Sefti)