

Prestação de serviços previdenciários eletrônicos

SUMÁRIO EXECUTIVO
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO





República Federativa do Brasil

Tribunal de Contas da União

MINISTROS

Aroldo Cedraz de Oliveira (Presidente)

Raimundo Carreiro (Vice-Presidente)

Augusto Nardes

Walton Alencar Rodrigues

Benjamin Zymler

José Múcio Monteiro

Ana Arraes

Bruno Dantas

Vital do Rêgo

MINISTROS-SUBSTITUTOS

Augusto Sherman Cavalcanti

Marcos Bemquerer Costa

André Luís de Carvalho

Weder de Oliveira

MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCU

Paulo Soares Bugarin (Procurador-Geral)

Lucas Rocha Furtado (Subprocurador-Geral)

Cristina Machado da Costa e Silva (Subprocuradora-Geral)

Marinus Eduardo de Vries Marsico (Procurador)

Júlio Marcelo de Oliveira (Procurador)

Sérgio Ricardo Costa Caribé (Procurador)

SUMÁRIO EXECUTIVO

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Prestação de serviços previdenciários eletrônicos

RELATOR

Augusto Nardes

Ministro

Brasília, 2015

© Copyright 2015, Tribunal de Contas da União.
Impresso no Brasil / Printed in Brazil

<www.tcu.gov.br>

Permite-se a reprodução desta publicação,
em parte ou no todo, sem alteração do conteúdo,
desde que citada a fonte e sem fins comerciais.

Brasil. Tribunal de Contas da União.

Prestação de serviços previdenciários eletrônicos / Tribunal de Contas da União; Relator Augusto Nardes. – Brasília : TCU, Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação, 2015.

24 p. : il. color. – (Sumário Executivo. Tecnologia da Informação)

Este diagnóstico refere-se ao TC 027.972/2014-3, apreciado em sessão ordinária do Plenário, de 22/7/2015, resultando no Acórdão 1.789/2015-TCU-Plenário.

1. Previdência social – aplicação de computador. 2. Benefício social – aplicação de computador. 3. Tecnologia de informação – auditoria. I. Título. II. Série.

Apresentação

A presente publicação, sob a forma de sumário executivo, traz os principais resultados obtidos na auditoria operacional realizada pela Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (Sefti) sobre a prestação de serviços previdenciários eletrônicos.

Este diagnóstico refere-se ao TC 027.972/2014-3, apreciado em sessão ordinária do Plenário de 22/7/2015 sob a relatoria do Ministro Augusto Nardes, resultando no Acórdão 1.789/2015-TCU-Plenário.

O trabalho teve por fim a avaliação do planejamento realizado pela Previdência Social com relação às ações que visam a oferecer ou a aumentar a oferta de serviços eletrônicos à população, considerando as novas plataformas tecnológicas disponíveis.

O foco das auditorias efetivadas pela Sefti é sempre a verificação da conformidade e do desempenho das ações do governo nessa área a partir de análises sistemáticas de informações sobre aspectos de governança, segurança e aquisições de bens e de serviços relativos à tecnologia da informação, utilizando-se critérios fundamentados.

Dessa forma, o Tribunal busca contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública, a fim de assegurar que a tecnologia da informação agregue valor ao negócio da Administração Federal em benefício da coletividade, bem como oferecer aos parlamentares, aos órgãos jurisdicionados e à sociedade civil dados fidedignos para que possam exercer o controle dos atos governamentais.

AROLDO CEDRAZ

Presidente do TCU



Resumo

O presente trabalho, realizado sob a forma de auditoria operacional, teve por objetivo avaliar o planejamento e a gestão do Ministério da Previdência Social (MPS) e do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) no que diz respeito à oferta de serviços eletrônicos, numa perspectiva focada no atendimento das necessidades do cidadão.

Buscou-se conhecer e analisar como a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) contribui para a operacionalização e para a efetividade dos serviços oferecidos aos usuários da Previdência Social, isto é, como o seu uso pode adicionar valor aos serviços, e também os motivos pelos quais há serviços previdenciários ainda não oferecidos aos cidadãos sob a forma eletrônica.

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

Quanto ao planejamento, verificou-se que há falta de priorização, pela Previdência Social, no que diz respeito à oferta de serviços previdenciários eletrônicos.

Constatou-se também que algumas ações do INSS são conduzidas de forma não estruturada, isto é, não formalizada sob a forma de projetos ou instrumentos de controle 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.

Quando se avaliou a oferta de serviços previdenciários eletrônicos pelo INSS, verificou-se que sua oferta atual pela Internet é insuficiente para assegurar agilidade e comodidade aos usuários.

Outro ponto que chamou a atenção foi a falta de integração entre os serviços ofertados pelo INSS e os serviços prestados pelos demais órgãos e entidades da Administração Pública. Em função disso, o cidadão precisa se deslocar até uma agência do INSS para obter informações ou documentos destinados à apresentação em outros órgãos da própria Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, como requisito para obtenção de outros serviços públicos.

Evidenciou-se, ainda, falta de processo formalizado para aplicação da pesquisa periódica de satisfação. Essa pesquisa tem o objetivo de assegurar a

efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços, possibilitar a identificação de lacunas e deficiências, e identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços ofertados.

Por fim, foram identificados outros pontos que constituem entraves para a oferta de serviços sob a forma eletrônica: falhas na promoção do canal Internet para oferta de serviços eletrônicos; tratamento falho das informações coletadas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social e instrumentos insuficientes para monitorar e avaliar a qualidade dos serviços.

Sumário

Serviços eletrônicos previdenciários	9
--------------------------------------	---

O que foi avaliado pelo TCU	10
-----------------------------	----

Por que foi avaliado	11
----------------------	----

Como se desenvolveu o trabalho	11
--------------------------------	----

O que o TCU encontrou	11
-----------------------	----

Falta de priorização da oferta de serviços eletrônicos no Plano Estratégico 2012-2015	11
--	-----------

Oferta deficitária de serviços eletrônicos pela Internet	12
---	-----------

Falta de integração com outros órgãos da Administração Pública	14
---	-----------

Desconhecimento dos serviços eletrônicos disponíveis	15
---	-----------

Serviços eletrônicos não desenvolvidos sob a forma de projetos	15
---	-----------

Processo deficiente de melhoria dos serviços eletrônicos	16
---	-----------

O que pode ser feito para melhorar os serviços eletrônicos previdenciários	17
--	----

Benefícios da Implementação das determinações e recomendações do TCU	18
--	-----------

Acórdão 1.789/2015-TCU-Plenário	19
---------------------------------	-----------

Publicação	23
------------	-----------

Quórum	23
--------	-----------

Serviços eletrônicos previdenciários

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é responsável pela concessão de mais de cinco milhões de benefícios anualmente e pela manutenção de uma carteira com mais de trinta milhões de beneficiários. O atendimento presencial aos segurados, incluindo a concessão de benefícios, é realizado de forma descentralizada nas 1.475 Agências da Previdência Social (APS).

No Portal da Previdência Social na Internet (www.previdencia.gov.br), o INSS publica a Carta de Serviços ao Cidadão, uma exigência do Decreto 6.932/2009, art. 11, que informa o cidadão acerca dos serviços prestados, das formas de acessá-los e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Para o presente trabalho, considerou-se que os serviços previdenciários eletrônicos são os serviços previdenciários prestados, parcial ou totalmente, pela Internet.

Em consulta ao Portal da Previdência, verificou-se que o INSS oferece 65 serviços eletrônicos aos cidadãos, dos quais apenas doze são oferecidos de forma totalmente eletrônica:

- a)** Agendamento (quando considerado como o serviço em si);
- b)** Informação de benefício (requer dados do beneficiário);
- c)** Extrato de pagamento de benefício (requer dados do beneficiário);
- d)** Atualização de endereço de aposentado e pensionista (requer dados do beneficiário);
- e)** Marcação de perícia médica;
- f)** Carta de concessão (requer dados do beneficiário);
- g)** Certidão de saque PIS/PASEP/FGTS (requer dados do beneficiário);
- h)** Cálculo de carnês;
- i)** Demonstrativo de Imposto de Renda (requer dados do beneficiário);
- j)** Extrato de contribuição previdenciária (requer senha pré-cadastrada);
- k)** Inscrição de segurado filiado e não filiado;
- l)** Cadastro de segurado especial (trabalhador da agropecuária, pesca e indígena).

O serviço de agendamento, oferecido na forma eletrônica e por meio de ligação telefônica pela Central de Atendimento 135, consiste no agendamento de um atendimento presencial, com a marcação de data, hora e local para que o usuário se apresente a uma APS.

Considera-se que tanto o agendamento como a marcação de perícia médica são procedimentos que fazem parte de vários serviços, não constituindo, por si só, um serviço previdenciário. Apesar disso, a oferta desses agendamentos na forma eletrônica é relevante e constituiu expressiva melhoria nos serviços oferecidos pela Previdência por dar agilidade à oferta de serviços, reduzir filas e prover melhor controle dos atendimentos, dentre outros benefícios.

Assim, excluindo os dois serviços anteriores, os dez serviços previdenciários totalmente eletrônicos restantes podem ser dispostos em dois grupos. O primeiro grupo refere-se aos serviços previdenciários eletrônicos que somente fornecem informações ou declarações (alíneas b, c, f, g, h, i e j acima). Já o segundo grupo abrange os serviços previdenciários eletrônicos que realizam alterações ou inserções no cadastro do INSS (alíneas d, k e l acima).

O que foi avaliado pelo TCU

O principal objetivo do trabalho foi avaliar o planejamento realizado pela Previdência Social com relação às ações que visam a oferecer ou a aumentar a oferta de serviços eletrônicos à população, considerando as novas plataformas tecnológicas disponíveis.

Assim, para dar suporte aos objetivos da auditoria, buscou-se responder duas questões:

- a)** O planejamento prioriza a oferta ou o aumento de serviços eletrônicos?
- b)** Como é a gestão da qualidade do serviço previdenciário prestado eletronicamente?

Por que foi avaliado

O Ministério da Previdência Social (MPS) gerencia algumas das maiores despesas do governo federal, a exemplo das despesas previdenciárias. Os serviços previdenciários eletrônicos são de interesse de quantidade expressiva de usuários, atendendo aos critérios de relevância e materialidade.

Como se desenvolveu o trabalho

Foram realizadas diversas reuniões com o MPS e com o INSS para obter esclarecimento sobre a gestão e a governança da oferta de serviços públicos sob a forma eletrônica. Houve uma visita ao Departamento de Governo Eletrônico (DGE) da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP), com o intuito de conhecer as ações realizadas por essa unidade em relação ao tema Governo Eletrônico.

Realizado sob a forma de auditoria operacional, seguiu a metodologia desse tipo de auditoria definida pelo TCU. Nessa esteira, concluído o relatório preliminar, a Sefti o encaminhou ao INSS e ao MPS para que pudessem se manifestar antes da conclusão dos trabalhos.

O que o TCU encontrou

Falta de priorização da oferta de serviços eletrônicos no Plano Estratégico 2012-2015

O Plano Estratégico 2012-2015 da Previdência Social possui 21 objetivos estratégicos, dos quais seis poderiam ensejar ações relacionadas à oferta

de serviços previdenciários eletrônicos. Entretanto, nenhum deles é específico para a oferta de serviços previdenciários eletrônicos.

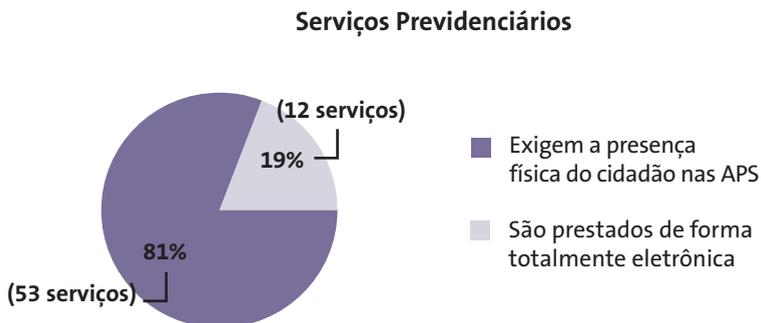
A oferta desses serviços, além de promover a melhoria da qualidade dos serviços, assegurando agilidade e comodidade aos seus usuários, conforme prevê o art. 1º da Estrutura Regimental do INSS, aprovada pelo Decreto 7.556/2011, poderia facilitar o reconhecimento automático de direito e o acesso à informação de forma transparente e tempestiva por meio da Internet, o que estaria em conformidade com os princípios da eficiência e da publicidade previstos no *caput* do art. 37 da Constituição Federal.

Além disso, o Plano Plurianual (PPA) tratou o reconhecimento automático de direito como um objetivo e como uma iniciativa, sinalizando a grande importância dessa ação. O reconhecimento automático de direito busca reconhecer automaticamente o direito aos benefícios previdenciários com base nas informações do Cadastro Nacional de Informações Sociais (Cnis).

Entretanto, no Mapa Estratégico da Previdência, o reconhecimento automático de direito foi tratado somente como um objetivo estratégico da perspectiva de processos internos, e não da perspectiva de resultados, como acontece com os demais objetivos do programa da Previdência Social.

Oferta deficitária de serviços eletrônicos pela Internet

Dos 65 serviços previdenciários oferecidos ao cidadão, 53 (81%) têm apenas o agendamento efetuado eletronicamente, sendo todo o restante do atendimento realizado de forma presencial nas APS.

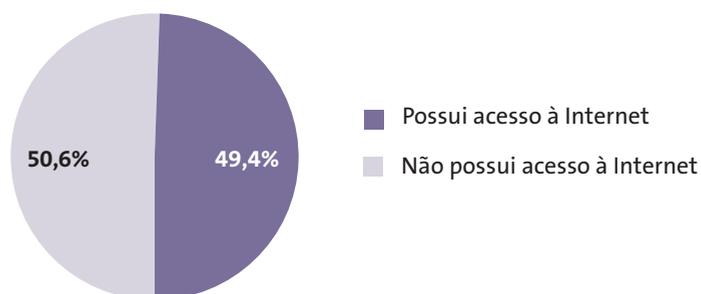


Em termos de custos, tomando-se o valor total da folha de pagamento de 2014 dos “servidores que trabalham nas APS” dividido pelo total de atendimentos presenciais realizados no mesmo período, chega-se, por uma contabilidade simples, a um custo médio por atendimento de R\$ 67,10. Esse valor não inclui custos inerentes à estrutura de uma agência física como: energia elétrica, água, aluguéis, equipamentos de informática, equipamentos de refrigeração, limpeza, estagiários, materiais de escritório, móveis etc. Portanto, o custo médio estimado está aquém do custo real.

Esse custo médio estimado para um atendimento presencial está acima do custo de uma transação eletrônica. Para se fazer uma comparação entre o custo de um atendimento presencial e o custo de um atendimento eletrônico, toma-se, a título de exemplo, o custo de um extrato bancário emitido de forma eletrônica, dada a similaridade que guarda com um atendimento simples para obtenção de informações previdenciárias. De acordo com o Banco Central do Brasil, o valor médio cobrado pelas instituições financeiras em 26/2/2015 por um extrato eletrônico é de R\$ 1,73. Destaca-se que nesse valor está incluído, além dos custos, o lucro da instituição financeira, além dele se referir ao extrato emitido por meio de caixas eletrônicos, já que a maioria dos bancos não cobra pelo extrato emitido pela Internet.

Por outro lado, de acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) 2013, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 19/9/2014, 49,4% da população brasileira tem acesso à Internet, o que faz dela um relevante canal de atendimento.

Acesso à Internet

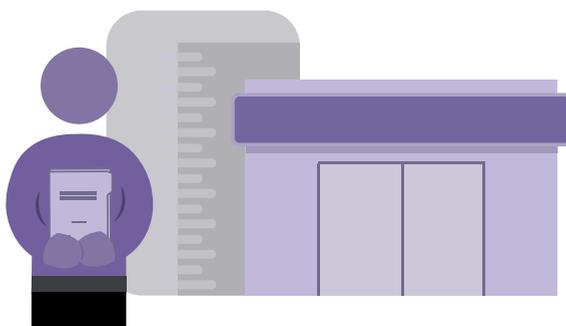


Apesar disso, a oferta de serviços previdenciários eletrônicos pelo INSS ainda é pequena diante do grande potencial desse canal para a oferta de serviços aos cidadãos, além dos serviços eletrônicos existentes serem muitas vezes deficitários e não atenderem às necessidades do cidadão.

Falta de integração com outros órgãos da Administração Pública

O Decreto 6.932/2009, assim como a Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), estabelece que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, nas relações entre si e com o cidadão, devem compartilhar informações, atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de certidões e documentos comprobatórios de regularidade, além de aplicar soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao cidadão e a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações, inclusive em articulação com os estados, com o Distrito Federal, com os municípios e com outros Poderes. Todas essas diretrizes visam à disponibilização e à simplificação de serviços públicos prestados ao cidadão.

Nesse sentido, o mesmo Decreto dispõe que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que necessitem de documentos de regularidade quanto à situação do cidadão, atestados, certidões ou outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da Administração Pública Federal, deverão obtê-los diretamente do respectivo órgão ou entidade, de modo a não exigir do cidadão a apresentação de certidões ou outros documentos expedidos por outro órgão ou entidade do Poder Executivo Federal, ressalvada a comprovação de antecedentes criminais, as informações sobre pessoa jurídica e as situações expressamente previstas em lei.



Constatou-se que há serviços públicos ofertados por outros órgãos que requerem declarações e certidões expedidas pelo INSS. Nesse caso, como não há a integração, o cidadão tem que se dirigir a uma APS para obter o requerido documento e só então apresentá-lo ao outro ente público.

Por exemplo, o fornecimento de informações de renda do grupo familiar de um cidadão é requerido para sua inscrição no processo seletivo do Programa Universidade para Todos (Prouni) do Ministério da Educação (MEC). Na época em que ocorrem as inscrições para esse Programa, as agências da previdência social sofrem expressiva demanda de atendimento. O envio dessas informações da Previdência Social diretamente ao MEC, além de reduzir a carga de atendimento nas APS, teria o condão de agilizar e melhorar a qualidade do serviço de inscrição no programa do MEC.

A prestação de um serviço público ao cidadão, cuja documentação necessária exija que este tenha que enfrentar filas em outras organizações da própria administração pública para obtê-la, atenta contra a legislação e mostra-se incompatível com o atual estágio de desenvolvimento tecnológico.

Desconhecimento dos serviços eletrônicos disponíveis

A promoção do uso do canal eletrônico para obtenção de serviços previdenciários pelos cidadãos por meio da divulgação dos serviços oferecidos, aliada a ações coordenadas, pode motivar a migração de usuários dos serviços previdenciários das agências físicas para a Internet.

Constatou-se que o INSS obtém, apenas de forma esporádica, as informações referentes à utilização da Internet e dos acessos aos serviços eletrônicos, como esperado, e, por conseguinte, possui um monitoramento deficitário desse canal, dificultando a avaliação quanto a sua utilização, demanda, evolução dos acessos e análise dos serviços que necessitam de maior divulgação, dentre outros. Esse fato demonstra a falta de priorização em relação à oferta de serviços eletrônicos pela entidade.

Serviços eletrônicos não desenvolvidos sob a forma de projetos

A estruturação das ações planejadas sob a forma de projetos ou instrumento de controle equivalente é fundamental para o sucesso das iniciativas das organizações.

Tal instrumento pode mitigar diversos riscos capazes de comprometer o escopo, o prazo, o orçamento e, conseqüentemente, a implantação da iniciativa, já que haveria formalização das responsabilidades e prazos, inclusive com o uso das ferramentas de controle disponíveis na disciplina Gestão de Projetos.

A equipe de auditoria verificou que o INSS tem envidado esforços para facilitar o acesso do cidadão aos serviços previdenciários eletrônicos. No entanto, as iniciativas analisadas não estão formalizadas sob a forma de projeto, a exemplo da ação relacionada à autenticação dos usuários por meio dos bancos, denominada pelo INSS de autenticação bancária, a qual é apontada como condição para a ampliação da oferta de serviços eletrônicos.

Processo deficiente de melhoria dos serviços eletrônicos

O monitoramento dos serviços eletrônicos é tão importante quanto o monitoramento dos serviços prestados pelos demais canais, especialmente por não haver contato humano na prestação do serviço, o que dificulta a avaliação da percepção do usuário quanto ao atendimento de suas necessidades. A prestação do serviço sob a forma eletrônica não garante qualidade ao serviço nem satisfação ao usuário.

O INSS possui boletins estatísticos gerenciais, denominados INSS em Números, que dispõem de indicadores e metas relacionados a atendimento, ouvidoria, procuradoria especializada, benefícios, saúde do trabalhador, gestão de pessoas e infraestrutura e despesas correntes.

Entretanto, o INSS não dispõe de indicadores específicos para aferir a qualidade dos serviços previdenciários oferecidos sob a forma eletrônica, o que impossibilita a avaliação dos resultados desses serviços, inclusive sob a ótica do cidadão. Os indicadores existentes referem-se, em sua maioria, ao tempo de espera para atendimento nas agências e ao tempo de tramitação processual.

Já para o canal telefônico, o INSS realiza pesquisa de satisfação ao término do atendimento. A aplicação periódica de pesquisa de satisfação direcionada aos usuários de serviços é dever dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, conforme dispõe o Decreto 6.932/2009. Contudo, essa pes-

quisa do canal telefônico refere-se estritamente ao atendimento prestado pelo atendente ao telefone, não podendo ser equiparada à pesquisa requerida pela legislação, mas apenas considerada como uma parte dela. Espera-se o uso de metodologia para a coleta da avaliação do cidadão quanto aos serviços oferecidos pelo Instituto nos diversos canais de atendimento.

Por fim, outra possível fonte de melhoria dos serviços eletrônicos seria a Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Esta, todavia, não é utilizada como ferramenta para identificação e tratamento da causa-raiz dos problemas no processo de condução de determinado serviço. Ela é utilizada para resolução dos incidentes ali relatados, de forma pontual e reativa.

Em síntese, o INSS analisa se o atendimento realizado pelo prestador de serviço, no caso da Central 135, foi adequado, e, quando constatado que o usuário foi prejudicado, a Autarquia adota medidas corretivas ao gestor do contrato, com ciência à agência responsável pelo agendamento/requerimento, para tentar reverter o prejuízo.

O que pode ser feito para melhorar os serviços eletrônicos previdenciários

Uma das principais causas para a oferta deficitária de serviços previdenciários eletrônicos pela Internet é sua falta de priorização, tanto pelo MPS quanto pelo INSS. Dessa forma, é necessário que os dois órgãos incluam em seus planejamentos a oferta de serviços previdenciários pela Internet como um objetivo estratégico e com a devida prioridade que ela merece.

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.

Benefícios da implementação das determinações e recomendações do tcu

Espera-se que a implantação dos serviços previdenciários eletrônicos e das outras determinações e recomendações feitas no presente trabalho resultem nos seguintes benefícios aos usuários e à Administração Pública: melhoria da qualidade dos serviços previdenciários, comodidade aos usuários, reconhecimento automático de direito aos cidadãos e redução de custos relativos à prestação de serviços.



Acórdão 1.789/2015-TCU-Plenário

- 1 Processo nº TC 027.972/2014-3.
- 2 Grupo I – Classe de Assunto: V – Auditoria Operacional.
- 3 Interessados/Responsáveis: Instituto Nacional do Seguro Social; Ministério da Previdência Social (vinculador).
- 4 Órgãos/Entidades: Instituto Nacional do Seguro Social; Ministério da Previdência Social (vinculador).
- 5 Relator: Ministro Augusto Nardes.
- 6 Representante do Ministério Público: não atuou.
- 7 Unidade Técnica: Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (Sefti).
- 8 Advogado constituído nos autos: não há.
- 9 Acórdão:

VISTOS, relatados e discutidos este processo que trata de auditoria operacional com o objetivo de avaliar os serviços previdenciários eletrônicos disponibilizados ao cidadão pela Previdência Social, ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão do Plenário, em:

 - 9.1 recomendar ao Ministério da Previdência Social (MPS), com fundamento no art. 250, III, do Regimento Interno do TCU, que avalie a conveniência e a oportunidade de adotar os seguintes procedimentos:
 - 9.1.1 elevar o objetivo estratégico “promover o reconhecimento automático de direito” para a perspectiva de resultados

nos próximos planejamentos estratégicos, com vistas a representar a importância que o PPA (Lei 12.593/2012 ou a lei que vier a sucedê-la) confere a esse objetivo;

9.1.2 transformar, em seus próximos planejamentos estratégicos, a oferta de serviços previdenciários eletrônicos em objetivo estratégico, com vistas a priorizar ações no sentido de assegurar agilidade e comodidade aos usuários dos serviços previdenciários, conforme previsto no art. 1º da Estrutura Regimental do INSS, aprovada pelo Decreto 7.556/2011, bem como de facilitar o reconhecimento automático de direito e o acesso à informação de forma transparente e tempestiva por meio da **internet**, em conformidade com os princípios da eficiência e da publicidade previstos no **caput** do art. 37 da Constituição Federal;

9.2 determinar ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), com fundamento no art. 43, inciso I, da Lei 8.443/1992 c/c o art. 250, inciso II, do Regimento Interno do TCU, que apresente a este Tribunal, no prazo de noventa dias, plano de ação contendo, no mínimo, as medidas a serem adotadas, os responsáveis pelas ações e o prazo previsto para implementação, com vistas a:

9.2.1 implantar, 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, considerando a diretriz estabelecida no art. 1º da Estrutura Regimental do INSS, aprovada pelo Decreto 7.556/2011;

9.2.2 implantar o reconhecimento automático de direito, conforme previsto no objetivo 0251 e na iniciativa 00R6 do Anexo I da Lei 12.593/2012, em atenção ao disposto no art. 1º da Estrutura Regimental do INSS, aprovada pelo Decreto 7.556/2011;

- 9.2.3 integrar os 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, em consonância com o art. 1º, incisos III, VI e VIII, e artigos 2º e 3º do Decreto 6.932/2009;
- 9.3 recomendar ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), com fundamento no art. 250, III, do Regimento Interno do TCU, que avalie a conveniência e a oportunidade de adotar os seguintes procedimentos:
- 9.3.1 estabelecer processo formal para monitorar regularmente a utilização dos canais eletrônicos de atendimento, como o canal **Internet**, com vistas a obter informações que orientem as melhorias necessárias à evolução da qualidade e da eficiência dos serviços eletrônicos prestados ao cidadão, com fulcro no art. 6º, inciso V, do Decreto-Lei 200/1967;
- 9.3.2 promover a divulgação da oferta eletrônica de serviços por meio da **internet**, com vistas a difundir e fomentar seu uso, em atendimento ao disposto no inciso X do art. 24 do Marco Civil da **internet**, Lei 12.965/2014, e em consonância com o art. 1º da Estrutura Regimental do INSS, aprovada pelo Decreto 7.556/2011;
- 9.3.3 formalizar suas ações e iniciativas relevantes sob a forma de projetos ou instrumento de controle equivalente, a exemplo da ação relacionada à utilização da autenticação bancária para identificação do cidadão junto ao INSS, com vistas a mitigar os riscos de descontinuidade das ações, de dificuldades em cumprir prazos e metas, de comprometer a qualidade e de extrapolar custos, com fulcro no art. 6º, incisos I e V, do Decreto-Lei 200/1967, e em consonância

com o Guia de Referência em Gerenciamento de Projetos do INSS, aprovado pela Resolução 125/INSS/Pres – 2010;

- 9.3.4 estabelecer processo de aplicação periódica de pesquisa de satisfação junto ao cidadão, nos diversos canais de atendimento, incluindo-se os serviços oferecidos eletronicamente, com vistas a orientar a adequação e a melhoria dos serviços prestados, em atenção ao disposto no art. 12 do Decreto 6.932/2009 e no art. 17, incisos I e X, do Decreto 7.556/2011, e observando as orientações contidas no item 10 do Guia da Carta de Serviços;
- 9.3.5 estabelecer processo institucional para avaliar as causas dos problemas que ocasionam os incidentes registrados na Ouvidoria-Geral da Previdência Social, com vistas a subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social, em consonância com a Portaria MPS 751-2011, art. 12, inciso III;
- 9.3.6 instituir indicadores para avaliar o desempenho e os resultados dos serviços previdenciários prestados nos diversos canais de atendimento, incluindo aqueles serviços providos sob a forma eletrônica, com vistas a permitir o monitoramento e o aperfeiçoamento dos serviços públicos ofertados pela entidade, em consonância com o art. 17, inciso IX, alínea a do Decreto 7.556/2011;
- 9.4 encaminhar cópia desta deliberação, bem como do relatório e do voto que a fundamentam:
 - 9.4.1 ao Ministério da Previdência Social (MPS);
 - 9.4.2 ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS);
 - 9.4.3 à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento;

- 9.4.4 ao Comitê Executivo do Governo Eletrônico; e
- 9.4.5 à Secretaria de Controle Externo da Previdência, do Trabalho e da Assistência Social (SecexPrevi) deste Tribunal de Contas.

Publicação

- 10 Ata n° 29/2015 – Plenário.
- 11 Data da Sessão: 22/7/2015 – Ordinária.
- 12 Código eletrônico para localização na página do TCU na Internet: AC-1789-29/15-P.

Quórum

- 13 Especificação do *quorum*:
 - 13.1 Ministros presentes: Aroldo Cedraz (Presidente), Walton Alencar Rodrigues, Benjamin Zymler, Augusto Nardes (Relator), Raimundo Carreiro, José Múcio Monteiro e Vital do Rêgo.
 - 13.2 Ministro-Substituto convocado: André Luís de Carvalho.
 - 13.3 Ministros-Substitutos presentes: Augusto Sherman Cavalcanti, Marcos Bemquerer Costa e Weder de Oliveira.

Responsabilidade pelo Conteúdo

Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (Sefti)

Responsabilidade Editorial

Secretaria-Geral da Presidência (Segepres)

Secretaria de Comunicação (Secom)

Núcleo de Criação e Editoração (NCE)

Projeto Gráfico, Diagramação e Capa

NCE

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (Sefti)

SAFS Qd 4 Lote 1 - Anexo II Sala 334

70042900 Brasília - DF

Tel.: (61) 61- 3316-5371

sefti@tcu.gov.br

Ouvidoria

Tel.: 0800 644 1500

ouvidoria@tcu.gov.br

Impresso pela Sesap/Segedam

MISSÃO

Aprimorar a Administração Pública em benefício da sociedade por meio do controle externo.

VISÃO

Ser referência na promoção de uma Administração Pública efetiva, ética, ágil e responsável.