

Memória de Reunião de Busca Conjunta de Soluções

Data: 09/08/2024

Horário: 10:30 às 12:30

Participantes:

CGU

- Ronald da Silva Balbe (Secretário – SFC/CGU);
- Eliane Viegas Mota (Diretora - DPB/SFC/CGU);
- Rodrigo Hitoshi Dias (Gerente de Projetos - DPB/SFC/CGU);
- Dévola da Rocha Carvalho (AFFC – DPB/SFC/CGU).

INSS

- Alessandro Antônio Stefanutto (Presidente);
- Ana Caroline Tietz (Diretora – Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação - DIGOV);
- Bruno Batista Barreto (Coordenador-Geral – DIGOV);
- Olacir Luchetta (Coordenador-Geral de Auditoria em Benefícios – AUDGER/INSS);
- Jucimar Fonseca da Silva (Coordenador-Geral de Pagamento de Benefícios – DIRBEN/INSS);
- Alex Silva de Oliveira (Colaborador DIRBEN/INSS);
- Fábio Lucas de Albuquerque (Subprocurador-Geral PFE/INSS);
- GeovaniGeovani Batista Spiecker (Coordenador-Geral de Suporte ao Atendimento – DIRBEN/INSS);
- Vanderlei Barbosa dos Santos (Diretor de Benefícios e Relacionamento com o CidadãoCidadão – DIRBEN/INSS).

Pauta:

Reunião de busca conjunta de soluções relativa à Auditoria sobre descontos de mensalidades associativas – Relatório nº 1675291

Principais aspectos discutidos ao longo da reunião:

A **Diretora da DPB** inicialmente iniciou a apresentação contextualizando sobre os trabalhos da CGU e do TCU envolvendo o tema, sua relevância e criticidade.

O **Presidente/INSS** comentou sobre o trabalho da AUDGER, que estava em andamento, e realizado a partir de sua determinação.

A **Diretora da DPB**, na sequência, comentou sobre a alegação dos beneficiários que afirmam não ter autorizado os descontos. Destacou a importância de visitar beneficiários e entender sobre a percepção deles. Também ressaltou sobre as visitas às entidades que deveriam estar de posse das documentações autorizativas dos descontos, as dificuldades relatadas pelos beneficiários para acessar o Meu INSS e sobre as dificuldades enfrentadas por esses beneficiários para a suspensão desses descontos. Ademais, falou sobre a análise exploratória realizada pela CGU Maranhão, em que 35 beneficiários relataram não ter autorizado o desconto de mensalidades associativas, e sobre a Nota de Auditoria encaminhada, em 03.07.2024, com resultados preliminares das entrevistas e de visitas a 8 entidades.

O **Presidente/INSS** disse que a única preocupação é o fato de as pessoas dizerem que não autorizaram o desconto mesmo que o usuário tenha utilizado serviços da entidade, a exemplo de serviços funerários. Falou que, para punir as entidades, precisa oportunizar ampla defesa e contraditório.

A **Diretora da DPB** disse que foram solicitadas fichas cadastrais às entidades, mas que estas se negaram a enviar, informando que o ACT não dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização das fichas à CGU, mas apenas ao INSS. Reiterou que a CGU já enviou ofício ao INSS solicitando que fosse informado às entidades sobre a necessidade de as fichas serem entregues diretamente à CGU sempre que houver solicitação. A Diretora destacou que estão detalhando esses pedidos. Informou que no caso do trabalho realizado pela CGU Maranhão houve retorno de representante das entidades, em visita aos beneficiários, para realizar devolução de valores descontados.

O **Presidente/INSS** perguntou ao **Coordenador-Geral de Pagamento de Benefícios – INSS** sobre a atuação da Coordenação-Geral em relação aos pedidos da CGU.

O **Coordenador-Geral de Pagamento de Benefícios/INSS** disse que foi feito bloqueio dos benefícios anteriores a setembro de 2021 para a implementação de descontos associativos. Indicou que foi feito o bloqueio em maio, mas que iria confirmar a data).

A **Diretora da DPB** perguntou o que foi feito com os descontos do passado. Disse ter preocupação com o desbloqueio feito por uma das entidades, a partir de alegação de dificuldades de o INSS processar os pedidos de desbloqueio.

O **Presidente/INSS** respondeu que se recorda do caso. O INSS à época não fazia desbloqueio como é feito pelo consignado. Disse que levava meses e ficou acumulado. Houve processamento para atendimento. Apresentaram pen drive, fichas. Perguntou se houve segurados que disseram não ter autorizado e que tenham sido alcançados por esse desbloqueio em lote. Diz que foi algo excepcional e que não houve outros do tipo.

O **Coordenador-Geral de Suporte ao Atendimento/INSS** comentou sobre a dificuldade de acesso ao Meu INSS, e que se pretende, com a iniciativa de uso do Meu INSS evitar que pessoas se deslocassem às cidades para solicitar serviços.

A **Diretora da DPB** disse que a CGU teve conhecimento desse problema de dificuldade de solicitação de bloqueio após as visitas. Recomendou que o INSS deveria fazer circularização para validar a fidedignidade das informações apresentadas pela entidade por ocasião da solicitação de desbloqueio administrativo em lote. Disse que poucos haviam feito pedido de desbloqueio e que não parece razoável que apenas 1.000 pessoas tenham pedido desbloqueio nos canais do INSS e acontecer o desbloqueio de 35 mil benefícios e a implementação de descontos nesses benefícios.

O **Presidente/INSS** disse sobre a pulverização da atuação da entidade.

O **Coordenador-Geral de Suporte ao Atendimento/INSS** perguntou sobre o valor de pesquisa externa para possibilitar a realização de entrevistas com beneficiários.

O **Presidente/INSS** disse que não dá para fazer a validação apenas pelos documentos apresentados, fichas de associação e de autorização de desconto. Teria que fazer como a CGU fez. Disse, também, para fazer com recurso de pesquisa externa. Poderia fazer com qualquer entidade. Comentou sobre o aspecto pedagógico e disse que conversará com o Auditor -Geral acerca de eventual possibilidade de a AUDGER apoiar nesse processo.

O **Coordenador-Geral de Suporte ao Atendimento/INSS** disse que já tem trabalho para fazer amostra aleatória.

A **Diretora da DPB** comentou que são poucos servidores, até para cuidar dos próximos processos. Nesse cenário, em que se aborda problemas sérios na operacionalização dos descontos associativos, tem uma fila de entidades que estão solicitando a assinatura de ACT para a implementação de descontos associativos. É preciso encarar filas, seja de ACT a serem firmados, seja de descontos a serem implementados, com entendimento de que há risco relevante envolvido e fazer todas as análises pertinentes, mesmo que o tempo para processamento seja maior do que o esperado. O servidor que tem contato com essa realidade já fica mais cauteloso. Ademais, disse que entende ser importante envolver a gestão no acompanhamento dos ACT firmados, sem prejuízo, quando pertinente, de também envolver a Auditoria-Geral. As recomendações que compõem o relatório possuem um sentido corretivo, assim como preventivo. Também falou sobre a implementação futura de biometria.

O **Presidente/INSS** disse que foi confirmada implementação em setembro/2024.

A **Diretora da DPB** comentou sobre algumas questões que preocupam, pois há riscos para o INSS. Começando pela biometria. Em uma reunião com INSS e Dataprev foi informado que havia duas entidades que foram autorizadas a implementar novos descontos, mesmo após sua suspensão em abril/2024, com um processo alternativo de biometria que a Dataprev reputava como não suficiente, conforme informado na mencionada reunião técnica realizada.

O **Coordenador-Geral de Suporte ao Atendimento/INSS** disse que entra nos arquivos enviados pela empresa e digita token para verificar como foi a validação do Serpro. Diz que a entidade enviou contrato feito com empresas e a informação sobre o atendimento de

requisitos. Diz que todos os descontos que foram implementados por meio desse processo alternativo de biometria estão marcados, de forma que é possível fazer uma validação específica em relação a eles. Indica que haveria todas as documentações também.

A **Diretora da DPB** ressaltou sobre a preocupação subsequente à disponibilização de documentos “legado” pelas entidades. Fazer upload das documentações dos beneficiários, demandaria que essa documentação fosse avaliada pelo INSS, mesmo que de forma amostral. Outra coisa que preocupa, tem a ver com os termos do ACT. Existe previsão de ações a serem adotadas sempre que forem identificados problemas, mas não se identifica que existam ações mais contundentes nessas situações. Se diz que irá suspender os descontos ou os repasses a eles relacionados, a entidade ficará mais disponível para a apresentação de informações e de documentações. O que foi percebido é que se parte de uma presunção de boa-fé, quando se considera o processo sob a ótica das entidades, mas as respostas das entrevistas realizadas pela CGU comprometem essa presunção. Talvez o que a CGU esperasse, como órgão de controle, é que, a partir de um momento que a entidade não entregou metade das fichas, o INSS suspenderia os descontos. A partir de solicitação de documentos e não entrega, o INSS não atua, e isso preocupa. A essa situação, agrega-se o fato de que a biometria tem como foco o futuro, as implementações futuras de descontos associativos. No entanto, em relação aos descontos implementados no passado, depende do upload de documentos no sistema, sem uma lógica de validação dessas informações ou de planejamento de procedimentos de revalidação de descontos anteriormente implementados, previamente ao início da utilização de biometria, que deve vir a ocorrer em setembro/2024, conforme cronograma compartilhado pela Autarquia com a CGU. Também destacou que a Dataprev informou que não consegue, em menos de 10 meses, disponibilizar estrutura para o upload da totalidade da documentação dos descontos já implementados. De posse disso, é importante definir o que INSS fará com a documentação recebida; caso não seja definida uma estratégia de tratamento, o problema será integralmente internalizado no INSS, com a assunção de ônus que deveria impor às entidades. Processar documentos de autorização de descontos associativos de 7 milhões de beneficiários é bastante complexo e, em princípio, não haveria interesse do INSS nesse procedimento.

O **Secretário da SFC** disse que este assunto tem recebido um tratamento por parte da imprensa. A publicação do relatório deve ocorrer em breve e precisa de uma manifestação do INSS. Destacou que ter agilidade nesta resposta é importante. É preciso dar oportunidade ao INSS para demonstrar firmeza de propósito para resolver esta questão.

O **Presidente/INSS** informou que estão construindo ato para este tipo de fiscalização. Para o caso das entidades que não respondem com a disponibilização das fichas, o INSS tem que abrir processo imediato para suspender descontos e repasses. Indica a necessidade de avaliar a criação de ato para uma suspensão imediata, para forçar a entidade, ou a sair de vez, ou a fazer aquilo que lhe é demandado. Indica que a ampla defesa e o contraditório não podem

prejudicar o direito dos beneficiários que estão sendo tutelados pelo INSS. Reforça que as ações têm que ter desdobramento, fazendo amostra, e visitando beneficiários.

A **Diretora da DPB** disse que grandes preocupações foram apresentadas e questionou o que o INSS fará com a carga de documentos que vão receber. Destacou que é um problema que existe, mas ainda está fora da porta do INSS, com o upload dos documentos, a totalidade deles estará com o INSS que deveria validá-los, ou buscar a alternativa de um recadastramento/revalidação das autorizações de desconto.

O **Presidente/INSS** respondeu que a Autarquia tem que estar preparada do ponto de vista jurídico e administrativo.

A **Diretora da DPB** comentou sobre as discussões. Falou que a CGU está à disposição para analisar normativo que venha a ser elaborado e, eventualmente, auxiliar em sua elaboração, caso haja interesse do INSS nesse sentido.

O **Presidente/INSS** falou sobre a importância de debatermos na construção de alternativas para a solução dos problemas hoje existentes, mesmo que haja discordância. Diz que a ajuda é importante para o processo de construção. Diz que sua administração começou a mexer com a questão dos descontos associativos, o que não era feito anteriormente. Tem que ver o que é melhor para o segurado. Perguntou em quanto tempo seria feito esse processo e disse que pedirá ajuda sobre este procedimento.

A **Diretora da DPB** fez ponderação acerca do upload de documentos, trazendo recomendação do TCU, que traz alternativas, biometria para revalidação ou upload de documentos. Falou sobre obrigatoriedade do beneficiário do Bolsa Família ter que fazer atualização cadastral periódica, a cada dois anos, e sobre a necessidade de avaliação de caminho alternativo que seja mais viável, sob a ótica do beneficiário do INSS e da Autarquia, e não da entidade. Ressaltou que a partir do momento que todos façam por biometria, isso tiraria o peso de o INSS ter que validar documentações em grande escala.

O **Presidente/INSS** falou sobre a revisão de auxílio-doença. Começaram a revisão do BPC LOAS. E destacou que o requerimento ser feito com biometria seria bom. Falou que quando começaram a exigir CPF, houve briga. 170 mil pessoas terão que ter biometria. Comentou sobre o cerceamento de direito. Falou que o passado não é simples, pois há muita gente. É necessário criar alguns mecanismos para validar o existente. Não dá para olhar 7 milhões de fichas. Importante pegar a expertise da CGU. Falou que a ficha ser aleatória já é uma evolução. O revalida que o tribunal falou apresenta problema jurídico, que seria a confirmação de autorização do desconto. Foi excluído da lei, e não se reflete no decreto. Ademais, ele entende que o decreto foi revogado tacitamente. É um problema trazer 7 milhões de pessoas para fazer biometria. Disse que há dificuldade para se fazer biometria de 7 milhões.

A **Diretora da DPB** indicou que o processo poderia ser paulatino, com cronograma, não sendo necessário revalidar todas as autorizações de descontos em curto período e de forma

simultânea. Questionou o porquê não se faz uma autorização no Meu INSS e em caso de não preenchimento, outras medidas seriam adotadas; para aqueles que autorizassem, poderia ser considerado como revalidada a autorização de desconto.

A **Auditora da DPB** sugeriu, também, que outra possibilidade seria quando o beneficiário fosse à uma Agência (APS), se fizesse a revalidação, diminuído, mais ainda, o universo de validações a serem feitas em mutirões.

A **Diretora da DPB** comenta sobre caminhos alternativos. A questão de revalidação de autorizações no Meu INSS não seria algo tão difícil. Gerar alerta sobre desconto. Comenta sobre mecanismos que mostram busca de alternativas. Sugere existirem caminhos alternativos e a necessidade de o INSS avaliá-los e adotá-los, mesmo que de forma paulatina e não necessariamente a partir de uma solução ideal.

A **Auditora da DPB** ponderou sobre problemas na utilização de Central 135 para validar o desconto, pois os aposentados já são submetidos a tantos golpes e essa alternativa poderia colocá-los em uma situação de maior vulnerabilidade.

O **Coordenador-Geral de Pagamento de Benefícios/INSS** menciona que divulga nas redes sobre não realização de ligação ao beneficiário pelo INSS, de forma que a alternativa ventilada de utilização da Central 135 não seria válida.

O **Presidente/INSS** disse que se preocupa com eventual não manifestação do beneficiário, quanto à efetiva autorização do desconto, para efetivar o cancelamento. Se há lisura no procedimento, se a Administração não estaria decidindo a saída do beneficiário da associação.

A **Diretora da DPB** diz que ao excluir desconto associativo a partir de não revalidação do beneficiário estimularia a adoção de ações pelas entidades. Quanto aos beneficiários que vierem a revalidar a autorização de desconto, o INSS teria uma sinalização de que para aqueles benefícios não haveria, em princípio, uma preocupação imediata, podendo focar aquelas situações em que não houver essa revalidação.

O **Secretário da SFC** disse que a CGU não está condenando as entidades a partir do resultado de 97% dos entrevistados terem indicado que não autorizaram os descontos. Sabe-se que a memória das pessoas, de idosos, agrega uma complexidade ao processo. No entanto, o número (97% dos entrevistados em todo o país terem indicado que não autorizaram a realização de descontos associativos em seus benefícios) é muito impactante, por isso é preciso construir solução de jogar duro no começo para encontrar a medida certa, buscando identificar associações que burlaram o processo, que demonstraram lisura no processo, que o procedimento seria esse.

O **Presidente/INSS** disse que não prestou atenção sobre a metodologia. Diz que não quer errar para dar causa a judicializações. Problemas existem em todos os locais. Não quer dar

margem para ser pautado pelo Poder Judiciário. Diz que estão fazendo novos pedidos de documentações às entidades para proporcionar maior segurança na ação.

O **Secretário da SFC** mencionou sobre prazo para a finalização do relatório e que, caso existam, a Autarquia pode indicar motivo de sigilo para trechos do relatório que eventualmente entenda que não devem ser publicados, com a devida motivação. No momento da publicação, é importante que INSS se prepare para apresentar respostas para as repercussões que ocorrerão, que se prepare para trazer pauta positiva. Não é suficiente tratar números apresentados. Quando se fala de números tão significativos, é necessário indicar como está atuando. Se a imprensa pega, sem contextualização de providências, falará que é fim do mundo.

O **Subprocurador-Geral PFE/INSS** falou que esse resultado pode ser questionado pela imprensa. Diz ser importante a metodologia estar clara.

O **Coordenador-Geral de Pagamento de Benefícios/INSS** diz que todos os benefícios estão bloqueados para novos descontos associativos desde maio.

O **Coordenador-Geral de Auditoria em Benefícios/INSS** comentou sobre colega que teve desconto recente em benefício não houve desbloqueio prévio, o que poderia indicar que o bloqueio não estaria efetivo.

O **Presidente/INSS** comentou sobre apuração de desbloqueio de benefício de forma irregular mediante pagamento a servidores do INSS. Indicou que não duvida que possa estar ocorrendo com relação a descontos associativos. Recebeu mensagem de WhatsApp assediando para desbloquear. Há ação sendo acompanhada pela Polícia Federal. Não o surpreenderia desbloqueio individual. No coletivo, não recebeu informação.

O **Coordenador-Geral de Pagamento de Benefícios/INSS** falou sobre roubo de matrícula, que permitiria ações desse tipo.

O **Presidente/INSS** diz que depois de estabelecer VPN e A3, não devem ocorrer novas situações do tipo. Às vezes não é fraude no benefício. Sugere pegar o caso para apurar. Se houver problema de não implementação de funcionalidade, considerando marco legal, responsabilizará a Dataprev. Comenta que o único evento atípico ocorrido foi aquele com a CONTAG [antes referido como evento de desbloqueio massivo mediante autorização excepcional do INSS]. Indicou que não houve outras autorizações em massa.

A **Diretora da DPB** comenta sobre o problema de o beneficiário ter que fazer dois requerimentos: cancelar desconto e bloquear benefício para a implementação de desconto.

O **Coordenador-Geral de Pagamento de Benefícios/INSS** informou que já foi feita demanda com o envolvimento de DTI e Dataprev e que haverá apenas um comando para cancelamento e desbloqueio. Previsto para final de setembro para entrar em produção, em decorrência de fila de demandas à Dataprev.

O **Coordenador-Geral de Suporte ao Atendimento/INSS** indicou que pediu que houvesse automação do processo. A partir da solicitação de exclusão de desconto, na sequência já faz bloqueio do benefício para a implementação de novos descontos.

O **Coordenador-Geral de Pagamento de Benefícios/INSS** disse que foi pedido da DPU na reunião do GTI. Indicou que a questão está bem encaminhada.

O **Coordenador-Geral de Suporte ao Atendimento/INSS** disse que fizeram ação de campanha de mídia. Colocaram no site do INSS sobre como excluir desconto. Diz que foi mais ou menos nesta época. Há pessoas que colocaram no youtube e instagram vídeos tutoriais, em que há cobrança, em que orientam como realizar exclusão de desconto associativo em benefício do INSS. Diz que há ocorrências de pedido de exclusão em que pode não ter desconto ativo.

A **Diretora da DPB** diz que INSS informa não ter capacidade operacional e, assim, demandaria uma reavaliação de todo esse processo e de seu papel na consignação de descontos associativos em folha de pagamentos.

O **Presidente/INSS** diz que, quando suspende os descontos e repasses de uma entidade, pode acabar com a entidade, pois a maior parte de suas receitas são oriundas desse desconto. O tempo é que irá demonstrar que não foi possível, pode destruir empresa. Riscos associados acabam por descaracterizar a boa fé. Para evitar que isso não cause mais prejuízo, ações precisam ser adotadas. Diz que recomendação é interessante. Destaque se se não tiver arcabouço legal, o INSS terá que lidar com isso para resolver o problema, caso contrário, terá um problema. Menciona que o Subprocurador da PFE/INSS apresentará maneira de robustecer as ações a serem adotadas pelo INSS. Destaca que pode haver liminar. Ainda que haja risco jurídico, a resposta da administração é importante. Necessita de elementos objetivos que acendam faróis amarelos, de sinalização de riscos.

O **Diretor de Benefícios e Relacionamento com o cidadão/INSS** comentou sobre o crescimento junto com número de reclamações.

O **Coordenador-Geral de Suporte ao Atendimento/INSS** disse que há uma rotina de extração dos dados implementados pela Dataprev.

A **Diretora da DPB** comenta sobre pedido de informações de todas as rubricas. Comenta sobre tempo que demora para envio das informações.

O **Presidente/INSS** disse que conversará com Alan para que a totalidade das informações pertinentes esteja disponível à CGU.

O **Coordenador-Geral de Suporte ao Atendimento/INSS** mencionou sobre o envio de dados pela CGU, pois teria havido um equívoco em seu envio.

O **Presidente/INSS** diz que estão mexendo em coisas que ninguém mexeu. SUIBE havia milhares de senhas, e agora só tem 11. Número de reclamações tem diminuído de forma consistente. Quando for possível instalar caminho seguro de acesso externo ao SUIBE, ele

será permitido externamente ao INSS. Destaca que há uma sala, no INSS, que a CGU pode utilizar para extrair as informações, quando pertinente. Tem gente infiltrada em grupos de venda de dados, e dizem que o valor dos dados aumentou.

O **Presidente/INSS** comentou sobre o prazo para receber manifestação do relatório. Foi indicada uma semana, ou seja, até 16.08.2024. Destacou a necessidade de formular ato que incorpore riscos. Na próxima semana, após manifestação, já aponta questão de sigilo, caso exista.