O GLOBO
Publicado em 03/06/2024 - 05:57

Falhas nos sistemas dificultam redução da fila do INSS

FALHA DIGITAL E ESTRUTURAL

Em pouco mais de 1 ano, sistemas superam dois meses fora do ar e agravam fila do INSS

GERALDA DOCA E DIMITRIUS DANTAS
economia@oglobo.com.br
BRASÍLIA

RAFA NEDDERMEYER/AGÊNCIA BRASIL / 3.11.2023

Instabilidade. Sede do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), em Brasília: falhas nos sistemas de processamento de dados do órgão duram, em média, quase 11 horas, e prejudicam processamento de pedidos que formam uma longa e demorada fila

Panes constantes nos sistemas de processamento de dados do INSS agravam o problema da longa fila de pedidos de benefícios. Entre janeiro de 2023 e meados de abril deste ano, foram registradas 164 interrupções nos diferentes sistemas do órgão público ligado ao Ministério da Previdência Social, que é responsável pelo pagamento de aposentadorias, pensões e outros benefícios a trabalhadores e segurados. Essas falhas somaram dois meses, 13 dias, 13 horas e 36 minutos de sistemas fora do ar em pouco mais de um ano.

As quedas nos sistemas prejudicaram a análise de 3,4 milhões de processos de um total de 25,4 milhões concluídos nesse período — ou seja, 13,4% dos processos analisados pelo INSS foram afetados por falhas nos sistemas: não puderam ser processados no momento da pane e tiveram seu desfecho protelado. Isso porque, com os sistemas fora do ar, os funcionários não conseguem dar andamento na análise dos pedidos de benefícios, agravando a já enorme fila do INSS, que o governo vem tentando reduzir. Os dados do instituto foram obtidos pelo GLOBO por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI).

A maior parte dos sistemas utilizados pelo INSS é desenvolvido e administrado pela estatal federal Dataprev. As falhas estão disseminadas entre os diferentes sistemas utilizados pelo órgão para analisar pedidos e conceder benefícios. A duração média de cada pane registrada pelo INSS em quase 16 meses foi de 10 horas e 53 minutos.

O Sirc, meio eletrônico de concessão do salário-maternidade, é o que totaliza mais tempo fora do ar no período: a soma das falhas chega a 20 dias. Mas o sistema que dá mais problema é o GET, uma espécie de gerenciador de tarefas que abrange serviços como o "Meu INSS" e o canal telefônico 135, por exemplo. O número de falhas desse sistema no período analisado foi o maior: 50. Mas as panes desse canal costumam durar pouco.

Outro sistema que também tem falhas constantes é o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), banco de dados que contém todo o histórico de contribuição dos trabalhadores. Pela quantidade de informações disponíveis, o CNIS é uma das principais fontes de consulta do INSS. Apesar disso, teve a segunda maior frequência de interrupções no período: 20 panes.

FILA DA FILA

O problema atinge também o Prisma, que opera pedidos de aposentadoria e pensão, e o Sibe, por onde trafegam as requisições do Benefício de Prestação Continuada (BPC) — um salário mínimo pago mensalmente a idosos e pessoas com deficiência de baixa renda.

As falhas nos sistemas do INSS agravam a fila para concessão de benefícios pelo órgão, que tem enfrentado dificuldades para dar mais celeridade aos processos. Em abril, o governo conseguiu reduzir em 3,4% o estoque de pedidos à espera de resposta, para 1,4 milhão, mas o tempo médio ainda é de 39 dias de espera. Isso, considerando apenas os pedidos iniciais, o primeiro passo de um segurado para ter o direito a um benefício reconhecido. Quando são contabilizados os outros processos à espera de uma solução, a fila chega a 4,49 milhões, segundo o INSS. Entram nesta conta, por exemplo, os recursos às decisões iniciais, como os de segurados que tiveram benefícios negados, que somam 1,4 milhão de processos. Reavaliações de pedidos negados são analisados pelo Conselho de Recursos da Previdência.

Outra fila que se destaca pelo tamanho é do seguro-desemprego para pescadores artesanais: são 861.635 pedidos sem definição. Há ainda processos acumulados de pedidos de revisão do valor do benefício, atualizações de cadastro, demandas judiciais, certidões de tempo de contribuição e apurações de irregularidades.

AUDITORIA DO TCU

As filas deixam vidas de segurados em suspenso. A operadora de telemarketing Rita Ribeiro, de 55 anos, entrou com um pedido de aposentadoria em setembro de 2022, mas, depois de meses de expectativa, o valor do benefício ficou muito abaixo do que ela esperava. Preferiu adiar a aposentadoria e continuar trabalhando. Em agosto do ano passado, com a ajuda de um advogado, entrou com recurso para revisar o valor. O processo ainda está à espera de julgamento, diz ela, que lamenta:

— Trabalho desde os 14 anos de idade. Estou cansada. É uma luta quando a gente busca a aposentadoria.

Uma das principais dificuldades do INSS para reduzir as filas, tem repetido o órgão e o Ministério da Previdência, é a falta de pessoal. No entanto, considerando que as panes no sistema impedem os funcionários de analisarem processos, a melhor performance da infraestrutura digital do órgão teria um impacto positivo na redução da fila, como já apontou uma auditoria do Tribunal de Contas da União (TCU).

O relatório do órgão de controle apontou falta de investimentos na infraestrutura digital do INSS e classificou a indisponibilidade dos sistemas em determinados períodos como "um fator crítico" para as filas, inclusive as de reconhecimento inicial de direitos. Outros problema identificados foram a baixa qualidade da conexão à internet nas agências do INSS e computadores obsoletos operados pelos funcionários do instituto.

Além da atualização do parque tecnológico do INSS, o TCU recomendou que os contratos assinados pelo órgão com a Dataprev tenham cláusulas que permitam o acionamento rápido da empresa em caso de pane, a fim de regularizar rapidamente os serviços de informática, além do uso de inteligência artificial (IA) para acelerar a análise de processos.

'INVESTIMENTO ASSEGURADO'

Procurado pelo GLOBO, o INSS respondeu que o governo assegura recursos para melhorar seu atendimento. "Os investimentos para melhorar a gestão e dar melhor eficiência nos gastos da Previdência Social estão assegurados pelo governo, que tem se reunido intensamente para melhorar a qualidade do gasto", afirmou, em nota, o presidente do INSS, Alessandro Stefanutto. A Dataprev não respondeu.

O Ministério da Previdência informou que tomou medidas para acelerar as decisões do Conselho de Recursos (que funciona à parte do INSS), como reestruturação do colegiado e a nomeação de novos conselheiros, além de medidas de padronização e otimização dos fluxos de análise e julgamento dos processos.

Rogério Nagamine, especialista em seguridade social, avalia que a redução já vista na fila de reconhecimento inicial de direito a benefícios é positiva, mas falta ao governo divulgar também o tamanho preciso de outras filas e o que está sendo feito para reduzir os prejuízos de segurados à espera de benefícios. O diretor do Instituto Brasileiro de Direito Previdenciário (IBDP), Diego Cherulli, concorda que faltam dados para mostrar toda a dimensão do problema. E ele lembra que, panes em sistemas também limitam o acesso dos segurados aos canais que protocolam novos pedidos.

— Tão importante quanto reduzir o tamanho da fila é fazer a análise dos processos com eficiência — ele diz.

"Trabalho desde os 14 anos de idade. Estou cansada. É uma luta quando a gente busca a aposentadoria"

Rita Ribeiro, operadora de telemarketing na fila do INSS

"Tão importante quanto reduzir o tamanho da fila é fazer a análise dos processos com eficiência"

Diego Cherulli, diretor do IBDP

LONGA ESPERA

Fila de pedidos é longa no INSS, que sofre com panes em sistemas

Demandas à espera de decisão do INSS em abril

Falhas nos sistemas de processamento do INSS dificultam ainda mais a redução da fila

164
É o número de falhas registradas entre janeiro de 2023 e abril de 2024

10 horas e 53 minutos
É o tempo médio das interrupções

2 meses, 13 dias e 13 horas
É o tempo total em que os sistemas ficaram fora do ar, somando todas as panes

3,42 milhões
É o número de processos que tiveram a tramitação prejudicada por essas falhas

Fonte: Previdência Social/INSS

EDITORIA DE ARTE

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal O Globo - Rio de Janeiro/RJ

Seção: Economia **Pagina:** 17

Copyright © Clipclap 2025.