

Por Saulo Milhomem\*



O Governo Federal tem evoluído substancialmente na garantia de acesso aos serviços públicos por meios remotos, tendo esse contexto sido impulsionado pelas limitações causadas pela pandemia de COVID-19. Com a implantação célere e necessária de canais digitais, autenticação remota e virtualização dos processos, novas soluções de atendimento e garantia de acesso aos serviços públicos foram fomentadas e implementadas, permitindo que a sociedade continuasse tendo o suporte do Estado nas mais diversas situações.

Como exemplos dessa evolução nas áreas trabalhista, previdenciária e assistencial, processos como seguro-desemprego, seguro-desemprego ao pescador artesanal, pensão, aposentadorias e

até mesmo benefício de prestação continuada passaram a ser acessíveis de forma totalmente remota. Apenas no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS foram mais de 5 milhões de requerimentos de reconhecimento inicial de direito, dos quais 78% foram realizados por canais remotos (Internet e Central 135).

Frente a esta nova realidade, diversas melhorias foram necessárias, especialmente quanto à segurança da informação, proteção de dados e mitigação de vulnerabilidades de segurança. A adoção de ferramentas para identificação e análise de comportamentos indesejados ou inesperados, com foco na garantia dos princípios de integridade, disponibilidade, confidencialidade e autenticidade se torna indispensável, reduzindo assim o risco de dispêndio indevido de recursos da União.

**Desenvolvimento** - Neste ensejo, a criação de ferramentas que monitorem os padrões das operações e análise de comportamentos para tomada de decisão, identificando vulnerabilidades que possam ocasionar irregularidades, permitem ao órgão público tratar processos com a agilidade necessária e um custo de operação inferior aos controles por meio de ação humana. Além da redução de casos oriundos de falhas humanas e a possibilidade de alocação dos recursos em atividades mais notáveis, a criação de perfis automaticamente tratáveis e direcionados a mecanismos de quarentena, ou mesmo blacklist, melhoram de forma incremental a acurácia de novas detecções e possibilitam que novas tentativas sejam coibidas.

Tamanho a importância do tema se baseia não somente no aspecto operacional e de integridade das operações, mas também no volume de recursos envolvidos – apenas a folha de benefícios previdenciários e assistenciais gerenciada pelo INSS alcança montantes mensais na ordem de 40 bilhões de reais. O primeiro grande desafio desta temática é garantir que a ampliação do acesso aos serviços e a celeridade na análise não se tornem vulnerabilidades que possam ser exploradas por agentes externos ou internos.

Além do monitoramento em tempo de requisição, outra esteira necessária é a de conformidade e integridade dos pagamentos gerados mensalmente – atualmente monitorados pelo Sistema de Verificação de Conformidade da Folha de Pagamento de Benefícios – SVCBEN, ferramenta instituída em 2019 pelo INSS e desenvolvida pela DATAPREV. Neste domínio, mais de 30 trilhas implementadas monitoram mensalmente os benefícios que serão objeto de pagamento e mais de 2 milhões de inconsistências já foram identificadas.

Em observação às ações já implementadas temos como resultados:

- Revisão do BPC – 44% dos BPC identificados tiveram irregularidade confirmada e mais de 13% tiveram irregularidade parcial identificada.
- Combate à Fraude (demais benefícios) – 52,9% dos demais benefícios identificados tiveram a irregularidade confirmada.
- SNIPER – Na primeira avaliação foram identificados 63 mil benefícios cujo valor pode atingir 831 milhões/ano.
- Qualificação da folha de pagamento – Total de 33 tipologias implementadas, identificando 1,87 milhão de benefícios com inconsistências.
- BMOB (Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade do Monitoramento Operacional de Benefícios) – Foram incluídas as tipologias do QDBEN e no período de 04 a 10/2021 já foram analisados e tratados mais de 400 mil benefícios.
- Monitoramento dos Pagamentos Alternativos – Está em desenvolvimento a solução que permitirá monitorar e identificar possíveis irregularidades nos pagamentos alternativos de benefícios.

Tais iniciativas tem expectativa de economia de R\$ 1,4 bilhões em 2021 e R\$ 1,7 bilhões em 2022. Deste modo, resta clara a importância e o impacto causado tanto na esteira de monitoramento em tempo de requisição, quanto nos processamentos periódicos.

O segundo grande desafio é a criação de uma plataforma que seja integrável aos demais processos para além do BPC, do Seguro-Defeso e da Folha de Pagamento de Benefícios do INSS. Ainda que as trilhas tendam a ter similaridades, é esperado que ocorram personalizações pelas ferramentas utilizadas na gestão dos serviços e benefícios, bem como pelos canais de atendimento e pelo perfil dos colaboradores com autorização para efetuar transações sensíveis no fluxo dos processos.

Na esteira da modernização dos processos, ampliação da segurança nas operações e na garantia da integridade, há ainda outro escopo que não pode deixar de ter a devida atenção, qual seja a transparência para que a sociedade tenha visibilidade do impacto e também perceba o grau de maturidade atingido pelo serviço de governo. Ainda neste eixo, é indispensável que o cidadão tenha visibilidade de possíveis impactos das ações no seu dia a dia.

Considerações Finais – A estruturação de ferramentas para acesso remoto a serviços públicos permitiu organizar diversas informações sobre o requerente e qualificar suas solicitações, permitindo aos entes estruturarem avaliações automatizadas destas e até mesmo a tomada de decisões de forma simplificada e sem intervenção de agentes humanos.

Além do retorno financeiro, o investimento necessário para construir e integrar ferramentas antifraude e de monitoramento de integridade gera segurança e auxilia no uso correto dos recursos públicos.

A combinação de soluções que tornam mais célere a identificação, reduzem o lapso temporal até o tratamento da inconsistência ou irregularidade e a ampliação da capacidade operacional, são fatores chave para ampliação dos volumes de recursos economizados.

**Fonte:** [Abrapp em Foco](#), em 16.11.2021.

---

\* Saulo Milhomem é Bacharel em Administração de Empresas. É servidor de carreira do Instituto Nacional do Seguro Social e atua na Dataprev desde 2020 , onde atualmente é Superintendente de Relacionamento Comercial e Mercado.