



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Atendimento – Dirat  
Coordenação-Geral de Gestão da Experiência do Usuário e Canais – CGEUC  
Coordenação de Gestão da Experiência do Usuário – CGEXU  
Divisão de Gestão da Produção das Centrais de Análise – DPCEN

**DESPACHO**

**Divisão de Gestão da Produção das Centrais de Análise, em 05/04/2021.**

**Referência:** Processo nº 35014.175469/2020-89

**Interessada:** Controladoria Geral da União – CGU

**Assunto:** Relatório de Avaliação 826367 – Versão Preliminar (BPC). Ofício Circular nº 135/2020/GDPDB 2/DPB/SFC-CGU. Processo nº 00190.105146/2020-11

1. Trata-se de Ofício Circular da Controladoria-Geral da União (CGU) (SEI 3107978), que encaminhou o Relatório de Avaliação nº 826367 - Versão Preliminar (SEI 3108048), decorrente de avaliação sobre a implementação e a operacionalização do Benefício de Prestação Continuada (BPC), e que será utilizado como subsídio à avaliação a ser apresentada, sobre o mesmo tema, no âmbito do Conselho de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas (CMAP).

2. O processo foi encaminhado à Divisão de Gestão da Produção das Centrais de Análise – DPCEN para manifestação sobre as seguintes recomendações ao INSS:

1 – INSS: Avaliar o perfil dos requerimentos de BPC pendentes de análise junto ao INSS, manifestando-se sobre a existência de processos com distorções elevadas nos tempos de análise e priorizando-os, de forma a corrigir as distorções observadas nos indicadores operacionais da Autarquia. Achado nº 1

2 – INSS: Estabelecer critérios objetivos para priorização, no âmbito do INSS, das demandas de acerto cadastral e de apuração de benefícios com indicativo de irregularidade, apresentando estimativas de prazos para atendimentos às demandas, especialmente aquelas decorrentes das atividades previstas nos artigos 22 e 23 da Portaria Conjunta MDS/INSS nº 3, de 21.09.2018. Achado nº 1

3. Após análise, verifica-se que as Recomendações 1 e 2 poderão ser atendidas até 30/06/2021.

4. À consideração superior para análise e manifestação quanto ao disposto nos parágrafos 2 e 3.

**ISAAC LIMA ROCHA**

Divisão de Gestão da Produção das Centrais de Análise – DPCEN

1. Ciente e de acordo,

**EMERSON JORGE DA CRUZ PIRES**

Coordenador de Gestão da Experiência do Usuário – CGEXU

**GUILHERME GASTALDELLO PINHEIRO SERRANO**

Coordenação-Geral de Gestão da Experiência do Usuário e Canais – CGEUC



Documento assinado eletronicamente por **ISAAC LIMA ROCHA, Chefe da Divisão**, em 05/04/2021, às 17:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GUILHERME GASTALDELLO PINHEIRO SERRANO, Coordenador(a) Geral**, em 05/04/2021, às 17:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **EMERSON JORGE DA CRUZ PIRES, Coordenador(a)**, em 05/04/2021, às 17:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.inss.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **3270752** e o código CRC **0586BAFB**.