

A medida deve ser estruturante e capaz de mitigar fraudes, proteger o cidadão e reforçar a integridade das políticas públicas. Sua adoção deve ser diretriz transversal nos sistemas da DATAPREV, com prioridade para consignações, dada sua relevância financeira e exposição a riscos.

Recomenda-se, ainda, a instauração imediata de procedimento administrativo para apurar as condutas, atos, fluxos decisórios e eventuais responsabilidades de Alan Nascimento dos Santos, o diretor de Relacionamento e Negócios da empresa, alvo de busca e apreensão na nova fase da Operação Sem Desconto, ocorrida em 17 de março de 2026.

O escopo da apuração deverá alcançar outros agentes eventualmente envolvidos, assegurando abordagem sistêmica. A condução deve observar independência, segregação de funções e rastreabilidade, com participação de instâncias de controle e reporte à alta administração.

10.4.4. INSS

Recomendamos ao INSS que promova o fortalecimento institucional da autarquia — com apoio da Casa Civil, do Ministério da Previdência Social, do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos e da Controladoria-Geral da União, que serão objeto de Indicações ao Poder Executivo — a partir de cinco eixos:

10.4.4.1. Governança e integridade

- Fortalecer o INSS como instituição de Estado, com governança centralizada e capacidade operacional adequada;

- Estruturar modelo institucional integrado, articulando governança, integridade, tecnologia, força de trabalho e atendimento presencial;
- Reforçar o papel do INSS na prevenção e no combate a fraudes, com institucionalização e regulação da cooperação interinstitucional; e
- Implantar soluções de inteligência artificial voltadas à prevenção e detecção de fraudes.

10.4.4.2. Enfrentamento à fila e melhoria do atendimento

- Instituir Sala de Situação Nacional da Fila, com monitoramento contínuo e sistemático;
- Instituir portal de transparência com dados abertos e ampliar o painel de indicadores (Lupa) como instrumento de gestão;
- Implementar segmentação nacional da fila, considerando espécie de benefício, tempo de espera, risco social e capacidade instalada;
- Recriar a Diretoria de Atendimento (DIRAT) como órgão responsável pela coordenação e gestão dos canais de atendimento;
- Promover a reabertura e o fortalecimento das Agências da Previdência Social;
- Expandir modalidades móveis de atendimento (PrevBarco e PrevMóvel) e intensificar a realização de mutirões; e

- Instituir canais específicos para atendimento de casos de cobranças indevidas aos segurados.

10.4.4.3. Recuperação da força de trabalho

- Promover a recomposição do quadro efetivo, com realização de concurso público e convocação de aprovados e excedentes (CNU);
- Implementar dimensionamento nacional da força de trabalho, considerando as especificidades regionais e a complexidade da demanda;
- Fortalecer a carreira do Seguro Social, as equipes de Serviço Social e ampliar a realização de avaliações sociais (BPC e reabilitação);
- Instituir Comitê Gestor do BPC e promover a reestruturação da Reabilitação Profissional; e
- Ampliar programas contínuos de capacitação, com foco no desenvolvimento de competências digitais e uso de inteligência artificial.

10.4.4.4. Modernização tecnológica e segurança

- Ampliar investimentos em automação de processos (RPA);
- Fortalecer a parceria institucional entre INSS e DATAPREV;
- Atualizar o Plano de Gestão de Incidentes Cibernéticos; e
- Aprimorar os mecanismos de proteção de dados pessoais.

10.4.4.5. Reforço do orçamento

- Assegurar reforço orçamentário estrutural para custeio e investimento;
- Planejar investimentos prioritários em:
 - a) funcionamento das unidades do INSS;
 - b) tecnologia e inteligência artificial; e
 - c) expansão da capacidade operacional.

10.4.4.6. Indicações ao Poder Executivo

Em relação ao INSS, serão igualmente apresentadas Indicações ao Poder Executivo que reproduzem o teor das recomendações já encaminhadas ao Instituto, direcionando-as também aos titulares das pastas que compartilham a responsabilidade por sua implementação.