

PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS



Brasília (DF), novembro de 2025

Plano de Transformação Digital

Órgão	INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL			Vigência
Vinculado(s)	Não se aplica			nov/2025 a dez/2027
Signatários	<p>Presidente do INSS - Gilberto Waller Júnior</p> <p>Secretária-Executiva do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - SE/MGI – Cristina Kiomi Mori</p> <p>Secretário de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - SGD/MGI - Rogério Souza Mascarenhas</p>			
Líder do Plano de Transformação Digital	LEA BRESSY AMORIM			
Telefone		e-Mail		
Ponto Focal	ISRAEL EDUARDO ZEBULON MARTINS DE SOUZA			
Telefone		e-Mail		
Representante da Ouvidoria do órgão	LENILSON QUEIROZ DE ARAUJO			
Telefone		e-Mail		
Gerente de Relacionamento – CGREP/SGD/MGI	LUCAS ROBERTO DE AZEVEDO FERREIRA			
Telefone		e-Mail		

1 - ESCOPO DO INSTRUMENTO

O Plano de Transformação Digital (PTD) do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, em parceria com a Secretaria de Governo Digital e a Secretaria-Executiva, ambas do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), visa implementar ações relacionadas à Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) na Administração Pública Federal, conforme estabelecido no Decreto nº 12.198, 24 de setembro de 2024, que institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027.

A Estratégia de Governo Digital está baseada nos seguintes princípios:

- **centrado no cidadão e inclusivo;**
- **integrado e colaborativo;**
- **inteligente e inovador;**
- **confiável e seguro;**
- **transparente, aberto e participativo; e**
- **eficiente e sustentável.**

Esses princípios nortearão a transformação do governo por meio do uso de tecnologias digitais, bem como o fortalecimento de ações e políticas já em curso, buscando promover a efetividade das políticas, a qualidade dos serviços públicos, a inclusão e participação de todas as pessoas.

O Plano de Transformação Digital (PTD) é um instrumento de planejamento que, em sua essência, estabelece um conjunto de ações para que os órgãos e entidades busquem atingir os objetivos e iniciativas definidos na Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD).

2 - VISÃO ESTRATÉGICA DO ÓRGÃO RELACIONADA À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), alinhado à Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) e ao seu Plano Estratégico Institucional 2024–2027, reafirma seu compromisso com a modernização, a humanização e a segurança na prestação dos serviços públicos previdenciários. A gestão eficiente dos contratos e aquisições de serviços é entendida como pilar fundamental para aprimorar o atendimento ao cidadão e fortalecer a proteção das informações institucionais.

Objetivo Geral

Promover a transformação digital e a excelência na prestação de serviços do INSS, com foco na humanização do atendimento ao cidadão e na ampliação da segurança da informação, garantindo maior eficiência, transparência e confiabilidade nas entregas institucionais.

Objetivos Específicos

O INSS tem buscado ampliar e modernizar sua oferta de serviços digitais, promovendo a transformação de atendimentos presenciais em soluções online intuitivas, ágeis e acessíveis, tanto para o cidadão quanto para outros órgãos públicos. O objetivo é facilitar o acesso, aumentar a eficiência operacional e promover a inclusão digital, garantindo que todos os usuários, inclusive pessoas com deficiência, possam utilizar os serviços por meio de ferramentas de acessibilidade adequadas.

Além disso, destaca-se o investimento em automação de processos administrativos e previdenciários, com a adoção de sistemas inteligentes baseados em inteligência artificial e machine learning. Essa estratégia visa liberar recursos humanos para atividades mais complexas e aprimorar a análise de benefícios, garantindo maior celeridade e transparência nos trâmites previdenciários. Outro aspecto central é o fortalecimento da integração entre o INSS e demais órgãos públicos, otimizando o compartilhamento seguro de dados e resultados e qualificando o atendimento ao cidadão.

Por fim, há forte compromisso com a governança de dados, a adoção de políticas robustas de compliance e com a proteção das informações pessoais dos usuários, em conformidade com a LGPD. Para manter padrões de excelência, o INSS também implementa mecanismos contínuos de monitoramento da qualidade dos serviços digitais, valorizando o feedback dos cidadãos e ajustando estratégias para elevar a satisfação e a confiança no atendimento digital.

3 - EIXOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

O Plano de Transformação Digital conterà, no mínimo, as ações de:

- a) serviços digitais e melhoria da qualidade;
- b) unificação de canais digitais;
- c) governança e gestão de dados; e
- d) segurança e privacidade.

Cabe ao órgão propor, em seu PTD, a pactuação de entregas relacionadas a ações e serviços públicos digitais voltados aos usuários, que comporão, de forma detalhada o **Anexo de Entregas**, consignando as áreas responsáveis e as datas de previsão para o seu alcance.

A seguir temos um referencial para os Eixos e uma respectiva lista de produtos relacionados.

Eixo 1 - Serviços Digitais e Melhoria da Qualidade

As entregas relacionadas a este eixo buscam:

- ✓ A ampliação do acesso a serviços públicos, oferecendo às pessoas opções de acesso digital aos serviços demandados por elas;
- ✓ A promoção da transformação digital de modo a aumentar a qualidade dos serviços públicos e a satisfação das pessoas, por meio da simplificação, facilidade e acessibilidade, aprimorando a experiência dos usuários de serviços públicos em canais digitais.

Produto(s) relacionado(s) a este eixo:

- Revisão da descrição dos serviços
- Disponibilização em Acesso Digital
- Evolução do Serviço Digital
- Integração à ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários
- Realização de Autodiagnóstico de Qualidade
- Implementação das recomendações do Autodiagnóstico de Qualidade
- Implantação da Experiência LabQ
- Implementação do VLIBRAS

Eixo 2 - Unificação de Canais Digitais

As entregas relacionadas a este eixo buscam:

- ✓ Criar uma experiência única de navegação pelos canais digitais de governo, promovendo uma jornada agradável, simples, ágil, acessível, coerente e consistente para o usuário;
- ✓ Possibilitar que qualquer brasileiro possa acessar serviços digitais por meio da identificação digital única;
- ✓ Simplificar os pagamentos de valores devidos à Administração Pública em decorrência da prestação de serviços específicos.

Produto(s) relacionado(s) a este eixo:

- Implementação da autenticação única para acesso aos serviços públicos;
- Implementação do Design System GOV.BR
- Integração à plataforma oficial de pagamento do Governo Federal
- Migração de portais e APPs móveis institucionais para as plataformas centralizadas GOV.BR

Eixo 3 – Governança e Gestão de Dados

As entregas relacionadas a este eixo buscam:

- ✓ Fomento da governança e da integração de dados nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal, possibilitando os serviços proativos;
- ✓ Ampliação da análise de dados na gestão de políticas públicas, facilitando a descoberta de dados e promovendo o reuso para a melhoria dos serviços públicos;
- ✓ Empoderamento do cidadão na gestão de seus dados.

Produto(s) relacionado(s) a este eixo:

- Disponibilização de Base de Dados
- Integração entre sistemas
- Integração às bases de dados disponível no Conecta:
<https://www.gov.br/conecta/catalogo/>

Eixo 4 – Segurança e Privacidade

As entregas relacionadas a este eixo buscam:

- ✓ Garantia de um governo digital seguro, aumentando a confiança nos serviços públicos;
- ✓ Ampliação das ações de educação nas temáticas de privacidade e segurança da informação, promovendo uma maior conscientização institucional;
- ✓ Consolidação da atuação do CISC gov.br no âmbito do SISP, fortalecendo a governança e a cooperação entre os órgãos para uma abordagem unificada e robusta de proteção de dados;
- ✓ Aumento do número de publicações que apoiam a implementação do Framework de Privacidade e Segurança da Informação, oferecendo diretrizes claras e práticas;
- ✓ Visibilidade à alta administração sobre mecanismos de liderança, estratégia e controles, visando maximizar as ações do Plano de Proteção e Segurança da Informação (PPSI) e garantir alinhamento com as melhores práticas de segurança cibernética.

Produto(s) relacionado(s) a este eixo:

- Implementações relacionadas ao Plano de Proteção e Segurança da Informação (PPSI)

Projetos Especiais (facultativo)

Os Projetos Especiais buscam impulsionar a inovação e a eficácia dos serviços públicos, transformando a maneira como o governo opera e interage com os cidadãos. Esses projetos visam criar soluções governamentais mais eficientes e responsivas às necessidades da população, promovendo uma cultura de inovação contínua dentro do setor público.

Englobam iniciativas de amplo espectro, visando resolver, com apoio da transformação digital, problemas complexos que afetam ao seu público-alvo, melhorando a qualidade de vida dos cidadãos e aumentando a transparência e a eficiência governamental, inclusive com aplicação de tecnologias emergentes.

Tais iniciativas podem ser desenvolvidas de forma autônoma ou com o apoio de programas, como o Startup Gov.br.

4 - ESTRATÉGIA DE ACOMPANHAMENTO

O Plano de Transformação Digital incluirá sua estratégia de acompanhamento com a realização de Pontos de Controle bimestrais entre Líder(es) do Plano de Transformação Digital do órgão e Gerente de Relacionamento da SGD/MGI e pontos focais das vinculadas (quando houver).

A periodicidade das reuniões de acompanhamento pode sofrer ajustes conforme andamento e cronograma do Plano de Transformação Digital.

5 - GESTÃO DE RISCOS

ID do Risco	Risco	Probabilidade de Ocorrer	Impacto ao Ocorrer	Opção de tratamento do Risco	Descrição de tratamento do Risco
A	Perda de confiança das partes interessadas	pouco provável	alto	aceitar	1, 2, 9
B	Alteração na política pública	provável	médio	aceitar	6, 7, 11
C	Disponibilidade dos sistemas de acesso para o cidadão	raro	baixo	mitigar	14
D	Perda de integridade de dados	raro	baixo	mitigar	12,13
E	Capacidade de execução da transformação digital	pouco provável	médio	transferir	1, 3, 4, 5, 8
F	Dependência de fornecedores	praticamente certo	alto	mitigar	1, 14
G	Disponibilidade dos donos de serviço para atuação na transformação	provável	alto	transferir	1, 2, 3, 9, 10
H	Disponibilidade das equipes de TI para executar a transformação digital	praticamente certo	muito alto	mitigar	4, 5
I	Despriorização do PTD pela alta administração	raro	baixo	transferir	1, 3, 9, 11
J	Baixo comprometimento das áreas de negócio com as ações pactuadas	pouco provável	alto	transferir	1, 2, 3, 9
K	Atraso nos cronogramas pactuados	provável	médio	mitigar	1, 3, 5, 10, 11
L	Rotatividades das equipes envolvidas na transformação digital	muito provável	alto	mitigar	4, 5, 8
M	Incompatibilidade entre o tempo da transformação do serviço e necessidade de alteração normativa	provável	baixo	transferir	1, 5, 6, 11
N	Corte no orçamento	muito provável	muito alto	transferir	1, 11
O	Falta de apoio da SGD	raro	baixo	transferir	1, 3, 9
P	A transformação digital de um serviço não gerar o resultado esperado	raro	baixo	mitigar	15, 16, 21
Q	A transformação digital de um serviço público não ser uma transformação propriamente dita	raro	baixo	mitigar	15, 16
R	O serviço público terminar sendo oferecido somente pela via digital (<i>digital only</i>)	provável	médio	aceitar	6, 7, 17, 21
S	Ocorrência de problemas de funcionamento do serviço público transformado digitalmente	pouco provável	baixo	transferir	18
T	Ataques cibernéticos	Provável	médio	mitigar	20, 21

Ações de tratamento do risco:

1. Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional.
2. Sensibilização das áreas de negócio para a importância do plano digital.
3. Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão.
4. Prospecção de formas alternativas para a composição da força de trabalho.
5. Utilizar melhores práticas de gerenciamento de projetos registrando as etapas.
6. Alinhamento interno quanto a critérios para simplificação e priorização no rito regulatório para os serviços constantes do plano digital.
7. Alinhamento com as estratégias e planos de Governo.
8. Projeto atualizado mesmo com a substituição de membro da equipe.
9. Reuniões periódicas de divulgação de informações do Plano e entregas realizadas.
10. Acompanhamento quinzenal do Plano, conforme monitoramento interno.
11. Reporte a alta administração para alinhamento de eventuais alterações estratégicas.
12. Fortalecimento da conformidade com a LGPD e a melhoria contínua do fluxo de tratamento dos dados.
13. Estabelecimento de uma estratégia efetiva de governança de dados que reconheça o valor dos ativos de dados da organização.
14. Identificação de dependências com fornecedores para o planejamento preventivo para a contratação ou migração de soluções visando a continuidade do negócio.
15. Participação de especialistas em processos de negócios e em experiência do usuário no desenho de serviços digitais.
16. Planejamento e digitização de todas as etapas digitalizáveis do serviço, com uso de todas as ferramentas tecnológicas disponíveis para maior eficiência no atendimento às demandas dos usuários.
17. Manutenção dos canais de prestação existentes como pressuposto da oferta dos serviços em canal digital.
18. Planos de ação claros e bem divulgados sobre formas de oferta do serviço quando o meio digital não estiver disponível.
19. Monitoramento e manutenção preventiva do funcionamento das soluções tecnológicas utilizadas na oferta

de serviços digitais priorizadas junto à TI do órgão.

20. Implementação dos controles previstos nos frameworks do PPSI.

21. Alinhamento com os princípios, objetivos e iniciativas da EFGD e com a legislação relativa ao atendimento aos usuários dos serviços públicos.

6 - PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1 ÓRGÃOS COMPONENTES

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Definir diretrizes de atuação do seu PTD alinhado com suas políticas públicas, voltada para o cidadão, sempre que couber;

- Propor e submeter para pactuação o Plano de Transformação Digital e deliberar sobre recursos e riscos estruturantes;
- Observar os prazos previstos no Decreto EFGD;
- Apoiar e acompanhar a execução das entregas pactuadas no respectivo PTD;
- Indicar o Líder do Plano de Transformação Digital;
- Indicar o Ponto focal (quando houver); e
- Indicar o representante da ouvidoria (caso necessário).

Secretaria-Executiva do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Público - SE/MGI

- Garantir apoio institucional do MGI à pauta de transformação digital;
- Acompanhar (em alto nível) as entregas estratégicas aderentes aos objetivos e iniciativas da Estratégia Federal de Governo Digital;
- Aprovar o PTD do órgão; e
- Indicar um representante para a repactuação das ações constantes do Anexo de Entregas durante a vigência do PTD (caso necessário).

Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - SGD/MGI

- Responsável pela promoção, pesquisa, apoio e acompanhamento de TD dos serviços voltados aos cidadãos em articulação com os Órgãos;
- Garantir a observância das diretrizes e objetivos emanados no Decreto da EFGD quando da implementação e acompanhamento do Plano de Transformação Digital;

- Aprovar o PTD do órgão;
- Estratégia de comunicação, apoio e articulação de ações transversais de transformação digital de serviços;
- Organizar e convocar os Líderes dos Planos de Transformação Digital dos órgãos para os Fóruns de Transformação Digital de serviços voltados aos cidadãos; e
- Indicar um representante para a repactuação das ações constantes do Anexo de Entregas durante a vigência do PTD (caso necessário).

Os órgãos componentes poderão:

- Convocar, se entender necessário, reunião conjunta de avaliação das ações relacionadas ao cumprimento do PTD; e
- Repactuar o PTD quando, de forma justificada, entender conveniente ou oportuno.

6.2 ATORES E ATRIBUIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Líder do Plano de Transformação Digital

- Elaborar e propor o Plano de Transformação Digital para pactuação entre os signatários;
- Articular as ações do PTD com o Gerente de Relacionamento da SGD e com os atores dentro do Órgão, e pelo acompanhamento do plano com SGD, Secretarias e órgãos vinculados;
- Participar das reuniões de acompanhamento e prestação de informações sobre a execução do plano de forma sistemática e regular;
- Representar o órgão de atuação nos Fóruns de transformação digital de Líderes dos Planos de Transformação Digital;
- Propor atualizações para o Anexo de Entregas, para fins de alteração, inclusão ou supressão de ações, e para reajustamento de prazos de entrega, desde que devidamente justificado e com novos prazos dentro do período de vigência do PTD; e
- Assinar a versão atualizada do Anexo de Entregas quando as alterações forem aprovadas pelos demais signatários (representantes da SGD e da SE/MGI).

Ponto focal

- Representar órgão ou entidade vinculada nas ações que são relacionadas à transformação digital; e
- Apoiar o Líder do Plano de Transformação Digital nas atividades referentes à elaboração, execução e monitoramento do PTD.

Ouvidoria dos órgãos proponentes


Zelar pelo conteúdo dos serviços do órgão no portal único gov.br.

Gerente de Relacionamento – CGREP/SGD/MGI

- Orientar os órgãos sobre as ações relacionadas à transformação digital;
- Fazer a articulação entre o Órgão Proponente e as áreas técnicas da SGD;
- Atualizar os status das ações do Órgão junto à SGD para fins de cumprimento das metas da EFGD; e
- Agendar e conduzir as reuniões periódicas de acompanhamento.

Termos:

1. O Instituto Nacional do Seguro Social se compromete a concentrar esforços e recursos de tecnologia da informação para o cumprimento das metas estabelecidas no documento Anexo de Entregas, inclusive das que estiverem sob responsabilidade de seu(s) vinculado(s).
2. A SGD apoiará os esforços de transformação digital do órgão, por meio da oferta, mediante disponibilidade, de ferramentas, tecnologias e metodologias para acelerar a transformação digital.
3. A SGD irá acompanhar e monitorar o cumprimento das metas estabelecidas.
4. Havendo variação nos recursos que se fazem necessários para a execução do plano, por qualquer motivo, poderá haver repactuação das metas por iniciativa das partes, desde que aprovadas pelos representantes dos órgãos signatários.

Documento assinado digitalmente
 **GILBERTO WALLER JUNIOR**
Data: 16/12/2025 16:52:05-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

GILBERTO WALLER JUNIOR
Presidente
INSS

CRISTINA KIOMI MORI
Secretária-Executiva do Ministério da
Gestão e da Inovação em Serviços
Públicos - SE/MGI

**ROGÉRIO SOUZA
MASCARENHAS**
Secretário de Governo Digital
da SGD/MGI