

# RELATÓRIO DE GESTÃO DO INSS

---

# 2023

AGREGANDO INFORMAÇÕES  
DO FUNDO DO REGIME GERAL  
DE PREVIDÊNCIA SOCIAL



MINISTÉRIO DA  
PREVIDÊNCIA SOCIAL

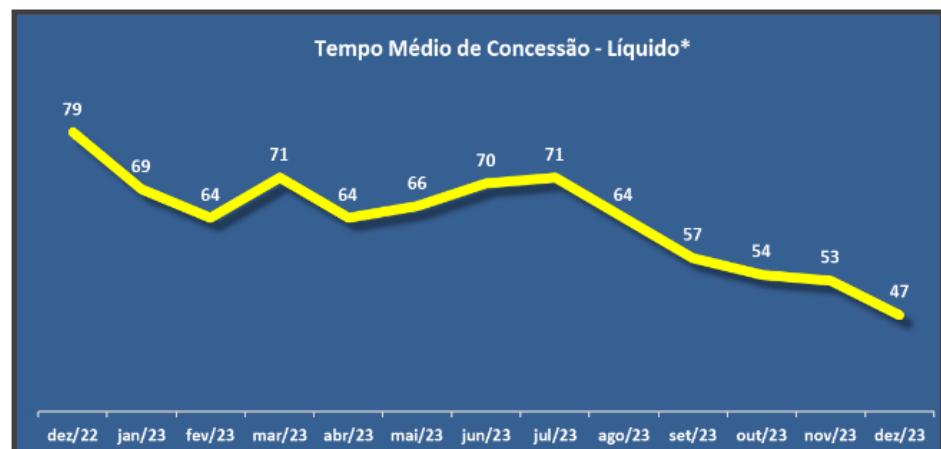
GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

Em atendimento ao contido na Instrução Normativa TCU nº 84/2020 e na Decisão Normativa TCU nº 198/2022 apresento o Relatório de Gestão do Instituto Nacional do Seguro Social. Consta também, integrado a este documento, informações da Unidade Prestadora de Contas (UPC) do Fundo do Regime Geral de Previdência Social – FRGPS.

O ano de 2023 foi marcado pela mudança no modelo de concessão do auxílio por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença) que permitiu uma entrega mais rápida do benefício e mostrou eficiência nos gastos.

Com a troca da perícia médica presencial pela análise documental por meio do Atestmed, o INSS mostrou que, no serviço público, é possível gastar menos e atender melhor. Outro dado positivo com a adoção da ferramenta Atestmed foi a redução no Tempo Médio de Concessão (TMC) líquido\*, que caiu de 79 dias em dezembro de 2022 para 47 dias em igual período do ano passado.



Fonte: <https://www.gov.br/inss/pt-br/portal-de-transparencia>

\*Tempo médio decorrido entre a data de entrada do requerimento e a data de concessão do benefício, descontado o período em que o processo permaneceu em exigência, aguardando ação do segurado.

A nomeação de mil servidores concursados e a chamada de mais 298 para o curso de formação – que ocorreu no primeiro trimestre de 2024 – mostra o compromisso da autarquia previdenciária com a recomposição do quadro de servidores.

O estoque de pedidos, já incluídas as perícias médicas, fechou 2023 com 1.545.376 requerimentos. Em 2022, se somadas as solicitações de benefícios mais os que aguardavam perícia médica (que não eram computadas na fila geral naquele ano), 2.069.807 processos estavam à espera de análise.

A aposta na automação para dar celeridade as análises de requerimentos também foi uma marca de 2023. Com o cadastro atualizado, os cidadãos e cidadãs puderam ter o benefício concedido em minutos por meio do aplicativo ou site Meu INSS, que agrupa mais de 100 serviços do instituto em uma só plataforma.

As medidas de enfrentamento à fila da Previdência Social, como a chamada de novos servidores, adoção do Atestmed, simplificação nos processos de concessão, mutirões de atendimento, automação, entre outras, resultaram em uma queda de 25,33% nos requerimentos em estoque em relação ao ano anterior.

Na comunicação com os segurados, a fim de levar informações sobre direitos e serviços previdenciários, o INSS adotou uma abordagem mais simplificada no site oficial e levou para as redes sociais, via cards, matérias e vídeos, os serviços oferecidos pela autarquia e como os segurados podem acessar os serviços oferecidos sem depender de terceiros, e a importância de ser assegurado pela Previdência Social.

A empreitada mostra que os conteúdos ofertados atendem às expectativas dos cidadãos e cidadãs: em 2022 as redes sociais do INSS (Youtube, Instagram, Facebook, X - ex-Twitter) somavam 22 mil

seguidores. Atualmente, 116 mil pessoas seguem as redes sociais do INSS. Com destaque para o Instagram (75,8 mil) e Youtube (35,5 mil). A autarquia iniciou a distribuição de conteúdo nas plataformas Threads e TikTok.

Para este ano o foco está no aprimoramento das concessões automáticas, na substituição integral de perícias médicas de benefícios por incapacidade temporária por análise documental, no retorno do atendimento humanizado nas Agências da Previdência Social, no uso de ferramentas de análise de dados para detectar indícios de fraude, na realização de mutirões de atendimento para levar o estoque de requerimentos para dentro do prazo legal (45 dias) – e, com isso, reduzir ainda mais os gastos com pagamento de correção monetária –, e na simplificação dos processos de reconhecimento de direitos.

Todos esses tópicos apresentados são oriundos de mudanças estruturantes e os resultados positivos são creditados aos servidores do INSS, que direta ou indiretamente acreditam na missão de reconhecer direitos e garantir proteção aos cidadãos e cidadãs brasileiros.



**Alessandro Stefanutto**  
Presidente do INSS

# S U M Á R I O

## CAPÍTULO 1

O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS E O FUNDO DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL	7
O MODELO DE NEGÓCIO E DE PLANEJAMENTO	9
A RELAÇÃO COM O AMBIENTE EXTERNO E COM O CIDADÃO	15
CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE	16

---

## CAPÍTULO 2

O PROCESSO DE MAPEAMENTO DE RISCOS	18
------------------------------------	----

---

## CAPÍTULO 3

A ESTRUTURA DE GOVERNANÇA NO APOIO AO CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	24
RESULTADOS DA GESTÃO	36
OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES	94
BENEFÍCIOS E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO	94
GESTÃO DE PESSOAS	138
GESTÃO PATRIMONIAL	150
GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS	155
Atuação da coordenação-geral de recursos logísticos	159
A GESTÃO DOCUMENTAL NO INSS	161
GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	162
OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	168
GOVERNANÇA, PLANEJAMENTO E INOVAÇÃO	174

---

## CAPÍTULO 4

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	189
INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS	195
TITULARES RESPONSÁVEIS PELA CONTABILIDADE DO INSS E DO FRGPs	202

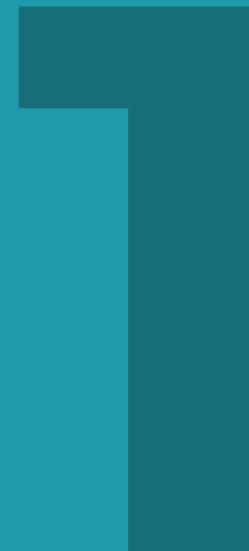
---

## APÊNDICE

RECEITA REALIZADA DO INSS	204
TOMADA DE CONTAS ÉSPECIAL - TCE	204
EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DO REGIME PRÓPRIO DE PREVIDÊNCIA DA UNIÃO - RPPU	206
GESTÃO DE CUSTOS	207

---

# VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E RELAÇÃO COM O AMBIENTE EXTERNO



# O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS E O FUNDO DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL

## Histórico e finalidade

O Instituto Nacional do Seguro Social – INSS foi criado em 27 de junho de 1990, por meio do Decreto nº 99.350, a partir da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social – IAPAS com o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS, como autarquia vinculada, à época, ao Ministério da Previdência e Assistência Social – MPAS, atual Ministério da Previdência Social – MPS. Sua competência principal é a operacionalização do reconhecimento dos direitos da clientela do Regime Geral de Previdência Social – RGPS.

Conforme disposto no art. 201 da Constituição da República Federativa do Brasil, o RGPS possui caráter contributivo e de filiação obrigatória, no qual se enquadra toda a atuação do INSS, respeitadas as políticas e estratégias governamentais oriundas dos órgãos e entidades hierarquicamente superiores.

Além dessa competência, cabe ao INSS a concessão do Benefício de Prestação Continuada – BPC, tanto à pessoa com deficiência quanto ao idoso, regido pela Lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993 (Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS), bem como a operacionalização do Seguro-Desemprego do Pescador Artesanal, mais conhecido como Seguro-Defeso, em face à publicação da Medida Provisória nº 665, posteriormente convertida na Lei nº 13.134, de 16 de junho de 2015.

Registra-se que com a publicação do Decreto nº 10.620, de 5 de fevereiro de 2021, também passou a ser competência do INSS a centralização das atividades de concessão e manutenção das aposentadorias e pensões do Regime Próprio de Previdência Social da União, no âmbito das autarquias e fundações públicas pertencentes à Administração Pública Federal. Até 2023, 9 (nove) instituições tiveram essa competência centralizada no INSS. Porém,

a continuidade da centralização foi suspensa, até 31 de dezembro de 2024, pelo Decreto nº 11.756/2023.

Ao final de 2023, mais de 39,3 milhões de benefícios se encontravam ativos na folha de pagamento do INSS, dos quais 5,2 milhões correspondiam a benefícios assistenciais. A despesa líquida com o pagamento desses benefícios, em dezembro/2023, foi da ordem de R\$ 63,02 bilhões. (Fonte: Síntese – Jan/23)

O Fundo do Regime Geral da Previdência Social – FRGPS foi criado pelo artigo 68 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, denominada Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF. O FRGPS é inscrito na Receita Federal do Brasil no CNPJ nº 16.727.230/0001-97, com a finalidade de assegurar recursos para o pagamento dos benefícios concedidos pelo Regime Geral de Previdência Social, decorrentes da Lei nº 8.213/91, de 24.07.1991, e possuindo aproximadamente 39 milhões de créditos pagos mensalmente.

O FRGPS é gerido pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, na forma do parágrafo 2º, artigo 68 da LRF, situado no Setor de Autarquias Sul, Quadra 02, Bloco O, Brasília – Distrito Federal. Ressalta-se que com o advento da Lei 11.457, de 16.03.2007, a gestão do FRGPS passou a ser exercida, também, pela Receita Federal do Brasil – RFB, visto que a referida Lei atribuiu competência à RFB para gerir as contribuições sociais.

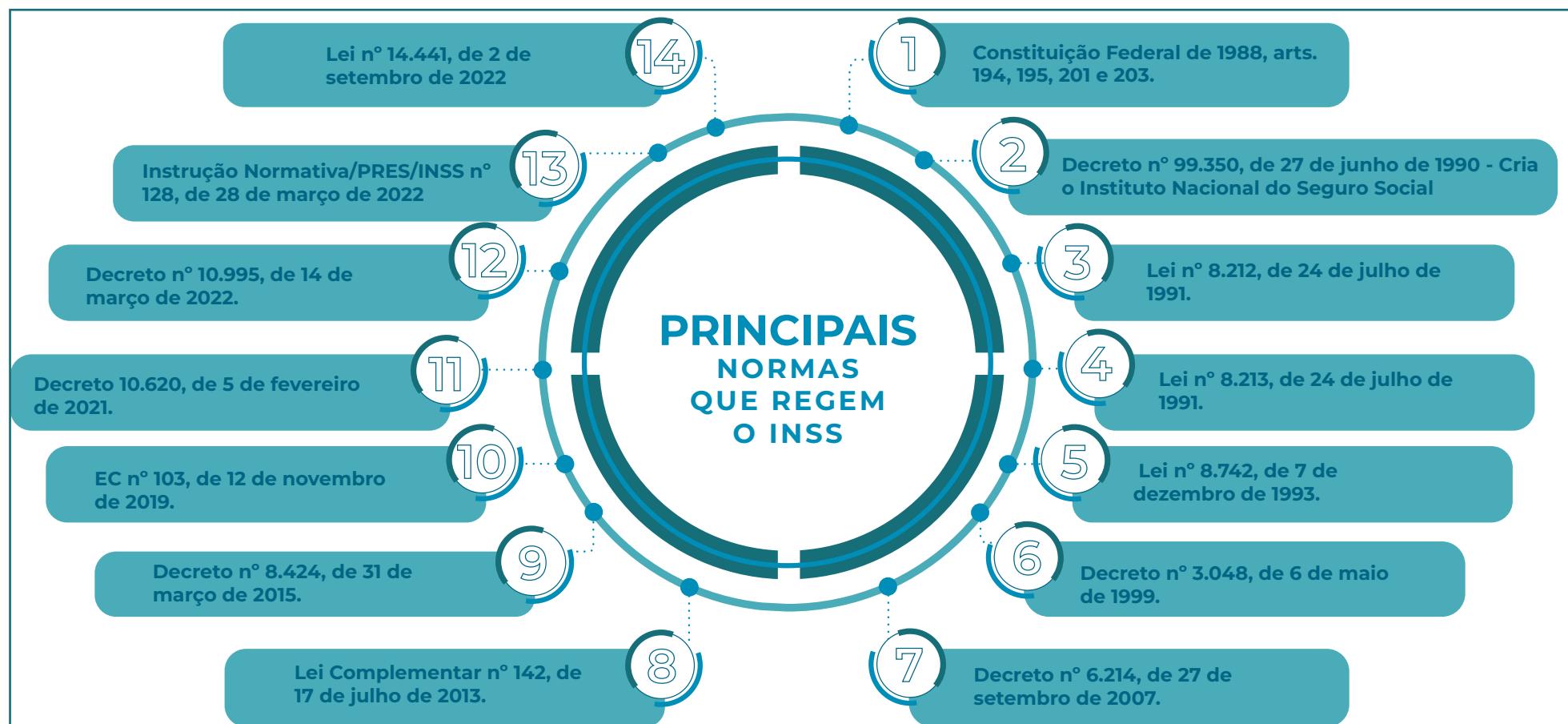
O FRGPS é constituído por bens móveis e imóveis; valores e rendas do INSS não utilizados na operacionalização deste; bens e direitos que a qualquer título lhe sejam adjudicados ou lhe vierem a ser vinculados por força de lei; receita das contribuições sociais; produtos da liquidação de bens e ativos de pessoa física ou jurídica em débito com a Previdência Social; resultado da aplicação financeira de seus ativos e recursos provenientes do orçamento da União.

Embora tenha sido criado no ano de 2000, o Fundo somente foi implementado em 2014, com a inclusão de órgão específico no

Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI, Órgão 37904 – Fundo do Regime Geral da Previdência Social – FRGPS. Com isso, as despesas e as receitas previdenciárias foram segregadas das não previdenciárias, bem como os bens e direitos, antes registrados contabilmente no “Órgão” INSS, passaram a ser contabilizados no “Órgão” FRGPS.

## Principais normas que regem o funcionamento do INSS

Seguindo a linha do tempo, apresentamos as principais normas que regem o funcionamento do INSS, em toda a sua amplitude, considerando, inclusive os atos que transferiram ao Instituto a administração dos benefícios assistenciais, além da competência para a concessão e a manutenção das aposentadorias e pensões do regime próprio de previdência social da União das autarquias e fundações.



# O MODELO DE NEGÓCIO E DE PLANEJAMENTO

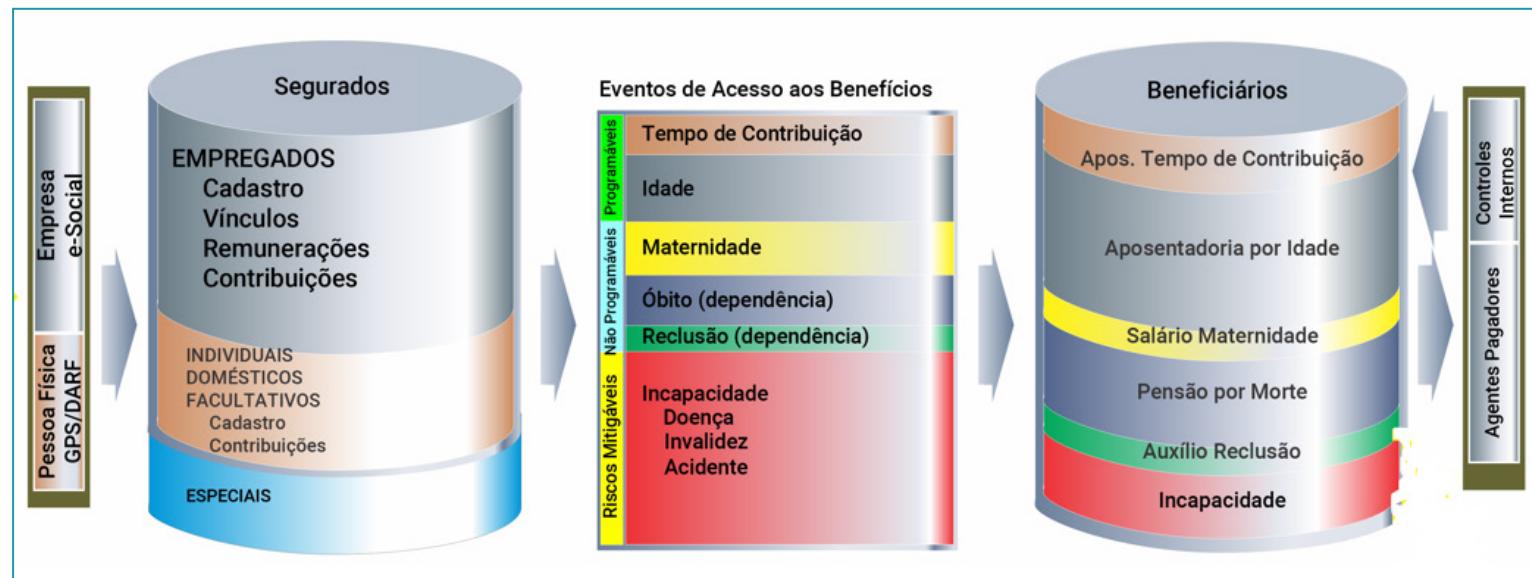
O modelo de negócio do INSS está relacionado à sua função social enquanto organização pública, que tem por finalidade o atendimento ao cidadão e a substituição de renda em situações de risco, resultando no reconhecimento e manutenção do direito aos benefícios sociais operacionalizados pelo Instituto.

A dinâmica do modelo operacional do Regime Geral de Previdência Social se inicia quando da filiação do cidadão, tendo como entrada

a alimentação de dados pessoais, vínculos, remunerações e contribuições no Cadastro Nacional de Informações Sociais – CNIS.

Ao necessitar de acesso a alguma espécie de benefício, o cidadão efetiva o requerimento, sendo analisadas então as condições para a concessão. Preenchidos os requisitos necessários, é reconhecido o direito ao benefício e gerado o devido pagamento.

Assim funciona a “engrenagem” para o reconhecimento de direitos no INSS, conforme figura abaixo.



Fonte: Modelo Operacional do Regime Geral de Previdência Social

Durante 2023 o Governo Federal desencadeou o processo de construção do novo Plano Plurianual para o próximo quadriênio (2024/2027), tendo o INSS atuado nas oficinas de planejamento do referido PPA, o qual foi publicado por meio da Lei nº 14.824, de 10 de janeiro de 2024.

Nesse contexto, o planejamento do INSS foi estruturado observando as orientações estratégicas de Governo Federal constantes do Plano Plurianual 2024-2027 que, no seu novo Programa “Previdência Social - Promoção, Garantia de Direitos e Cidadania”, estabelece como objetivo geral “assegurar o acesso à Previdência social, melhorando

a prestação dos serviços, ampliando a cobertura previdenciária, promovendo a equidade, a sustentabilidade dos regimes, para a garantia da proteção social".

Seguindo as diretrizes do novo PPA, foram desenvolvidas ações para estruturação do novo Mapa Estratégico do INSS, para o período 2024 a 2027, cuja construção foi subsidiada por um evento de alinhamento estratégico com a alta administração da autarquia, além dos seus níveis táticos e operacionais de gestão, culminando com a publicação da Resolução CEGOV nº 33, de 21 de setembro de 2023.

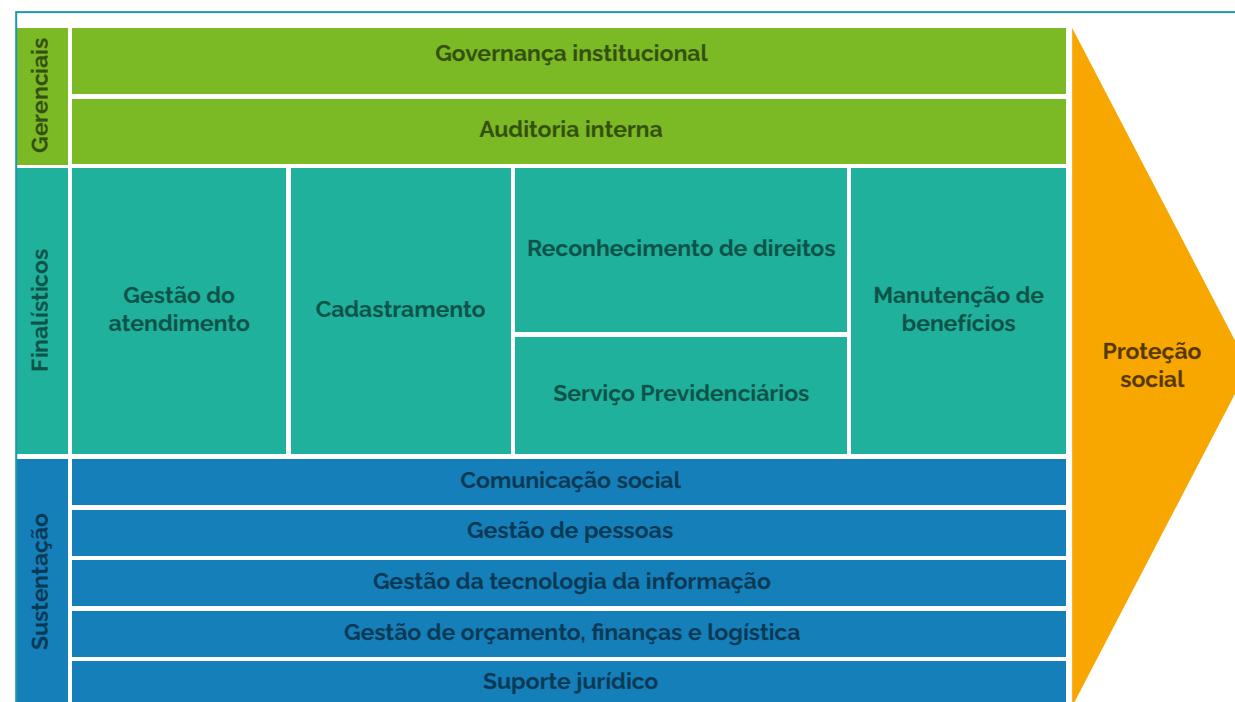


Fonte: Anexo I - Resolução CEGOV nº 33, de 21 de setembro de 2023.

O alcance desses objetivos se dá por meio da execução de Ações Orçamentárias, previstas na Lei nº 14.535, de 17 de janeiro de 2023, que possibilitam ao INSS a realização de ações e projetos com vistas à melhoria na prestação de serviços ao cidadão.

Além disso, decorrente da necessidade de aprimorar a representação da organização do trabalho desenvolvido pelo INSS e de demonstrar os macroprocessos quanto a natureza sequencial ou transversal, foi elaborada nova Cadeia de Valor.

A construção da Cadeia de Valor do INSS, levou em consideração os conceitos e a metodologia para o desenho de ferramenta de arquitetura organizacional, a governança de processos, a revisão da documentação de Relatórios de Gestão dos anos anteriores, as análises de outras Cadeias de Valores de organizações públicas e privadas, do Mapa Estratégico 2024/2027, do Modelo Operacional do Regime Geral e, por fim, debates com equipes técnicas do INSS.



Esse instrumento auxilia a elaboração e manutenção do planejamento estratégico, apontando os macroprocessos de negócio que devem ser constantemente gerenciados, em busca do alinhamento organizacional e da melhoria contínua em cumprimento da missão institucional.

Os processos da Cadeia de Valor são classificados em três tipos:

**Finalísticos** - também chamados de processos essenciais ou primários, representam as atividades essenciais que as organizações realizam para cumprir sua missão. Geralmente eles detêm características interfuncionais ponta a ponta que agrupa valor diretamente para o cliente tipicamente externo.

**Sustentação** - também chamados de processos de apoio ou de suporte, agregam valor a outros processos e não diretamente aos clientes externos, podendo ser tanto os processos finalísticos, como outros de sustentação ou mesmo os gerenciais. São reconhecidos por fornecerem os recursos necessários para a execução das atividades de uma organização, os processos de suporte podem ser fundamentais e estratégicos para uma organização na medida que aumentam a sua capacidade de efetivamente realizar os processos primários.

**Gerenciais** - também chamados de processos de gestão ou de gerenciamento, têm a finalidade de coordenar, medir, monitorar e controlar as atividades de negócio de forma contínua. Assim como os processos de sustentação, não agregam valor diretamente aos clientes externos, mas são essenciais para a busca da eficácia e eficiência, assim como para assegurar que a organização opere de acordo com seus objetivos e metas de desempenho.

A disposição gráfica da proposta da Cadeia de Valor adota que os processos finalísticos são o núcleo (core) das atividades da organização e estão dispostos no centro. Por sua vez, os processos de sustentação se encontram na base, de forma transversal, dando suporte, enquanto os processos gerenciais estão apresentados no topo, com o sentido de dar orientação. Todos os processos devem contribuir para agregar valor ao cidadão em busca do acesso à proteção social.

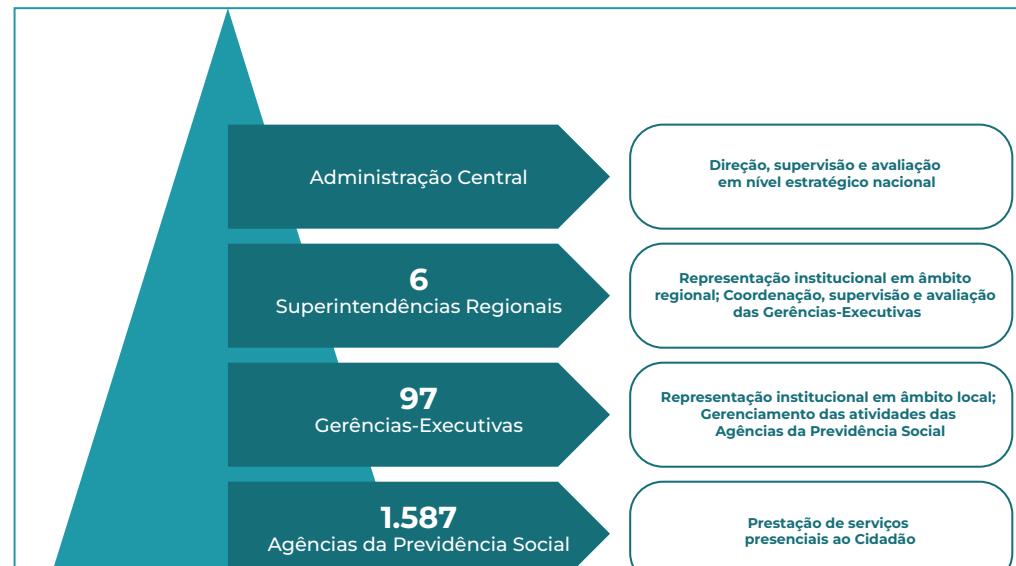
# A Estrutura Organizacional

A atual estrutura Regimental do INSS foi aprovada por meio do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, que reorganizou a estrutura hierárquica e funcional da autarquia, tendo como balizadores a desburocratização e a racionalização, objetivando mais celeridade à análise dos processos, eficiência e elevação da produtividade.

De acordo com o artigo 4º do referido decreto e suas posteriores atualizações, o INSS possui a seguinte estrutura organizacional:

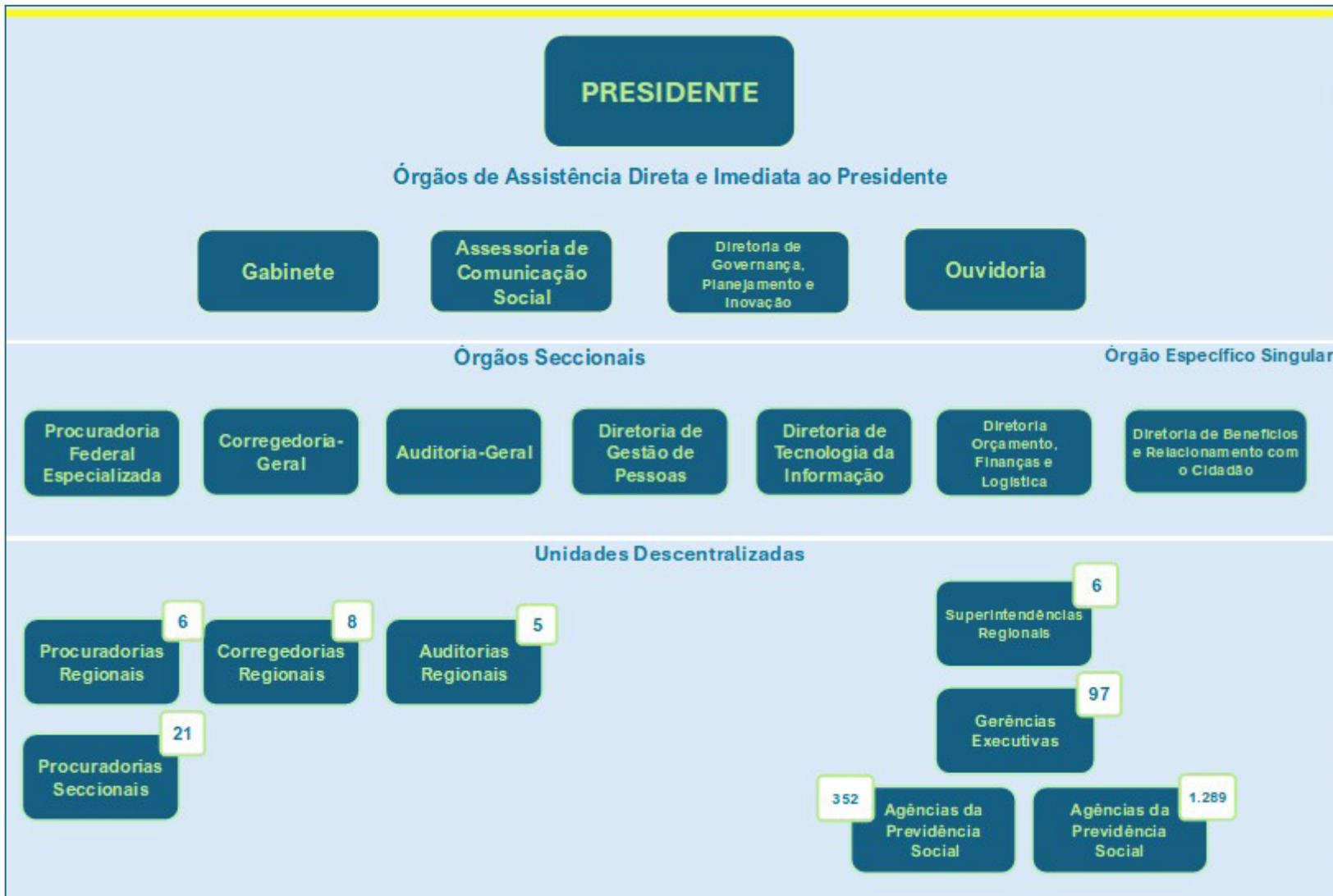
- **Órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente do INSS:**
  - Gabinete;
  - Assessoria de Comunicação Social;
  - Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação; e
  - Ouvidoria.
- **Órgãos seccionais - Processos de suporte e de gestão:**
  - Diretoria de Gestão de Pessoas;
  - Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística;
  - Diretoria de Tecnologia da Informação;
  - Procuradoria Federal Especializada;
  - Auditoria-Geral; e
  - Corregedoria-Geral.
- **Órgão específico singular – Processos finalísticos:**
  - Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão; e
- **Unidades descentralizadas:**
  - Superintendências Regionais;
  - Gerências-Executivas;
  - Agências da Previdência Social;
  - Procuradorias Regionais;
  - Procuradorias Seccionais;
  - Auditorias Regionais; e
  - Corregedorias Regionais.

A linha de comando do INSS é estruturada em quatro instâncias principais, responsáveis pela gestão nos níveis estratégico, tático e operacional, com atuação descentralizada, de forma a permitir a devida gestão de sua rede de atendimento:

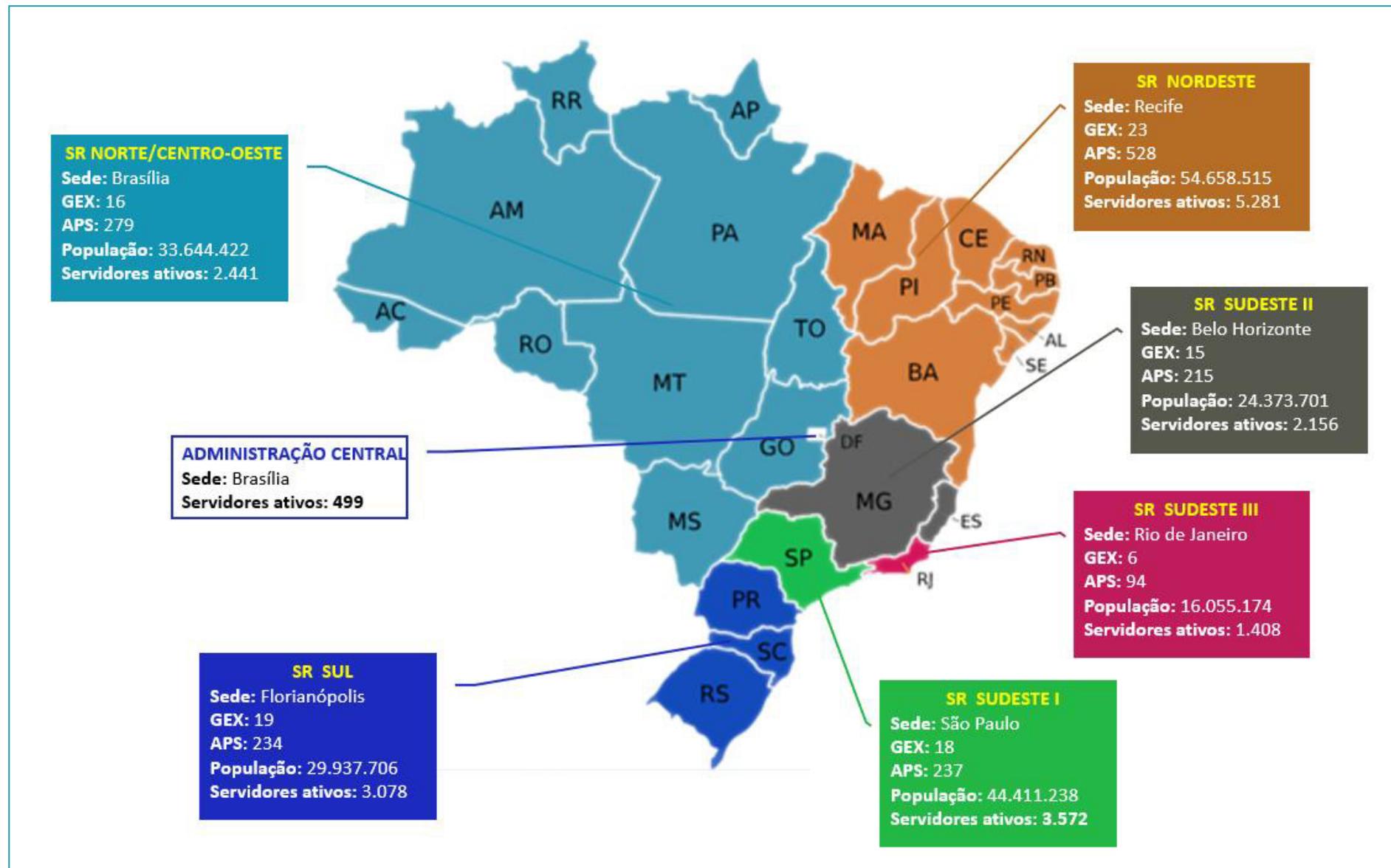


A partir das diretrizes e quantitativos fixados no Decreto nº 10.995, de 2022, a estrutura organizacional do INSS foi formalizada por meio da Portaria nº 1.494, de 9 de setembro de 2022, que criou as unidades administrativas e definiu sua denominação, localização, vinculação hierárquica e as respectivas funções e cargos comissionados.

O organograma base do INSS é representado pela figura abaixo:



A imagem a seguir demonstra a estrutura da rede de atendimento do INSS, agregando informações relevantes para a percepção das demandas e da situação do quadro de servidores para atendimento, em âmbito nacional.



Fechando o processo de acomodação da estrutura regimental, o INSS publicou, em 8 de dezembro de 2022, a Portaria PRES/INSS nº 1.532, aprovando o seu Regimento Interno, contemplando as competências e atribuições de todas as unidades orgânicas do Instituto.

# A RELAÇÃO COM O AMBIENTE EXTERNO E COM O CIDADÃO

O INSS, pela sua atuação histórica na sociedade, pela relevância econômica e pela abrangência populacional que atende, possui interlocução com diversos órgãos de governo, os quais podemos destacar no diagrama abaixo.

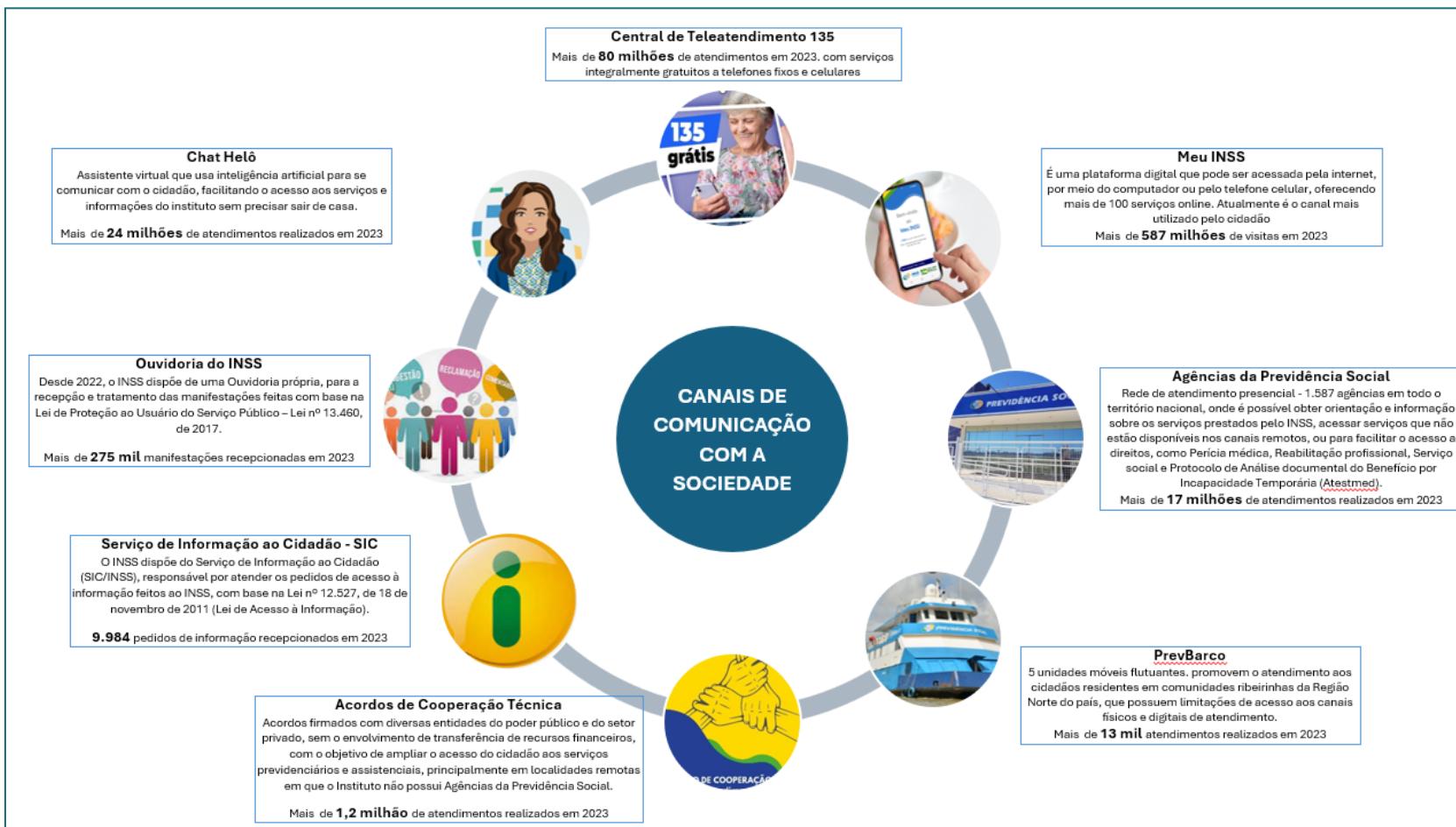


# CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

## Canais de acesso a serviços e benefícios

A relação do INSS com o cidadão se dá por meio de diversos canais de atendimento – presenciais ou remotos – que viabilizam o acesso aos diversos serviços e benefícios ofertados pela Autarquia.

Nesse sentido, o Instituto tem investido no uso de tecnologias e de automação voltadas à simplificação e democratização do acesso aos serviços ofertados, sem perder o foco na prestação de um atendimento humanizado e adequado às necessidades e limitações de cada segmento de segurados.



# RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

2

# O PROCESSO DE MAPEAMENTO DE RISCOS

## A gestão de riscos no INSS

A gestão de riscos constitui-se do conjunto de princípios, estruturas, processos e atividades coordenadas para direção, controle e monitoramento da Autarquia. É instrumento fundamental como subsídio na tomada de decisões, na medida em que a sua aplicação contínua e integrada às atividades, projetos e processos de trabalhos garante a integração e o alinhamento das ações e projetos conduzidos pelo Instituto.

A Política de Gestão de Riscos do INSS – PGR-INSS foi instituída pela Resolução nº 5/CEGOV/INSS, de 28 de maio de 2020, com o propósito de estabelecer e difundir princípios, diretrizes, objetivos, competências e responsabilidades a serem observadas para a gestão de riscos, necessárias aos processos de governança e gestão das políticas, programas, processos e projetos do Instituto, tendo a sua primeira alteração no presente exercício, por meio da Resolução nº 19/CEGOV, de 20 de maio de 2022.

A Metodologia de Gerenciamento de Riscos do INSS, aprovada pela Resolução nº 20/CEGOV/INSS, de 20 de maio de 2022, apresenta as etapas para o mapeamento de riscos, sendo elas: o estabelecimento de contexto, a identificação de riscos, a análise e avaliação de riscos, o tratamento dos riscos, a comunicação e consulta e o monitoramento e melhoria contínua.



## Governança Instâncias Responsáveis pela Gestão de Riscos

RESOLUÇÃO Nº 5/CEGOV/INSS, DE 28 DE MAIO DE 2020



Basicamente, a Metodologia de Gerenciamento de Riscos contempla as etapas relacionadas no fluxo a baixo:



A implementação da metodologia de gerenciamento de riscos ocorreu de forma gradativa e dinâmica, permitindo a identificação clara das conexões e interdependências entre todos os processos executados na organização, e respeitando os objetivos, princípios e pilares preceituados para a gestão de riscos do INSS:



Na avaliação de riscos, após a identificação, é definida a categoria dos riscos apresentados a seguir.

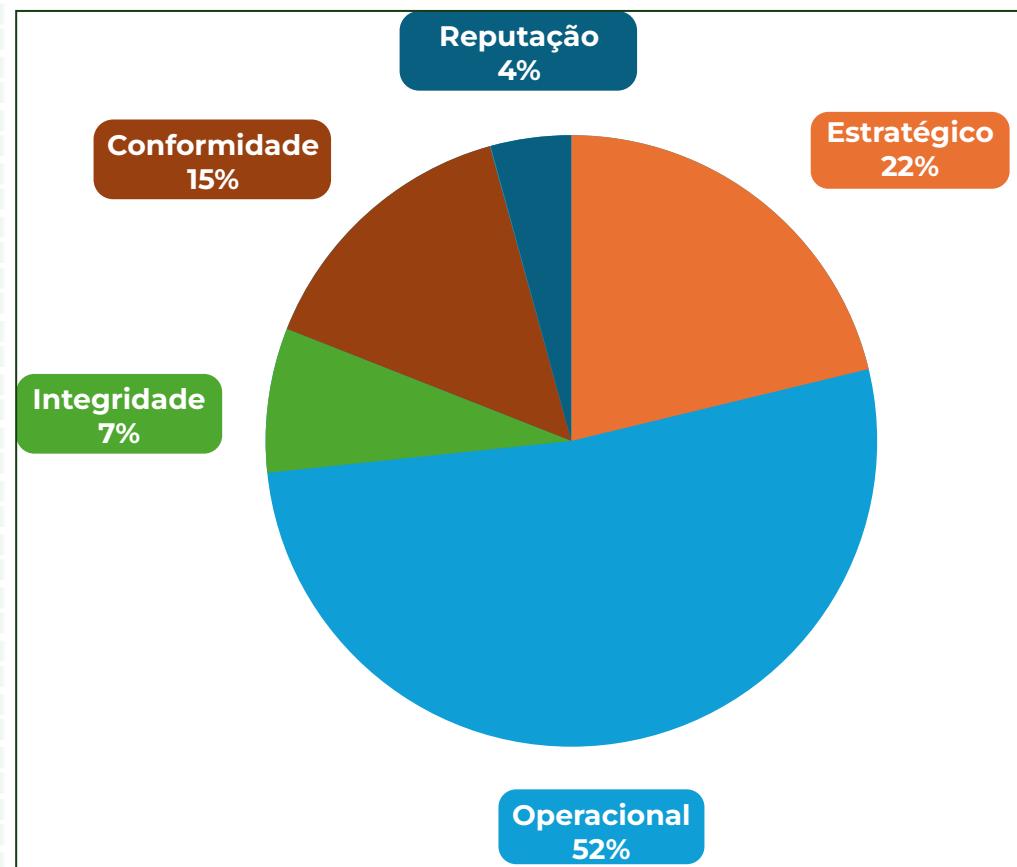
<b>Riscos operacionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• São eventos que podem comprometer as atividades do órgão ou entidade, normalmente associados a falhas, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas, infraestrutura e sistemas.</li></ul>
<b>Riscos de imagem/reputação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• São eventos que podem comprometer a confiança da sociedade (ou de parceiros, de clientes ou de fornecedores) em relação à capacidade do órgão ou da entidade em cumprir sua missão institucional.</li></ul>
<b>Riscos legais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• São eventos derivados de alterações legislativas ou normativas que podem comprometer as atividades do órgão ou entidade.</li></ul>
<b>Riscos financeiros /orçamentários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• São eventos que podem comprometer a capacidade do órgão ou entidade de contar com os recursos orçamentários e financeiros necessários à realização de suas atividades, ou eventos que possam comprometer a própria execução orçamentária, como atrasos no cronograma de licitações.</li></ul>
<b>Riscos à integridade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• São riscos que configurem ações ou omissões que possam favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção.</li></ul>
<b>Riscos estratégicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• São eventos que possam impactar na missão, nas metas ou nos objetivos estratégicos da unidade/órgão.</li></ul>
<b>Riscos fiscais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• São eventos que podem afetar negativamente o equilíbrio das contas públicas.</li></ul>
<b>Riscos de conformidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• São eventos que podem afetar o cumprimento de leis e regulamentos aplicáveis.</li></ul>

No que se refere à realização do Gerenciamento de Riscos dos Projetos/Ações no âmbito do INSS, em 2023 foram mapeados 14 Projetos/Ações, havendo outros oito em andamento, remanescentes do exercício de 2022.

A fim de melhor detalhar, segue abaixo tabela contendo os Projetos/Ações com o mapeamento dos riscos em andamento e concluídos em 2023:

PROJETOS E AÇÕES COM RISCOS MAPEADOS EM 2023	
EM ANDAMENTO	CONCLUÍDOS
Ampliação do percentual do reconhecimento automático	Atendimento a surdos – deficiência auditiva
Laboratório de inovação - LABPREV	2ª etapa do Concurso INSS
Permuta de Imóveis	Prova de vida
Análise do estoque de requerimentos de compensação previdenciária – regime de origem	Demandas represadas - judicial
Elaboração do plano de desenvolvimento de pessoas	Administração da perícia médica
Revisão e Consolidação de normas inferiores a Decreto	Reconhecimento Inicial - Estoque
INSS em Números	<i>Facilities</i>
Gestão e Uniformização dos Procedimentos Correcionais	Atendimento em unidades distintas do INSS
	Gerenciamento das manifestações de Ouvidoria - FalaBr
	Adequação dos sistemas corporativos às diretrizes da LGPD
	Descentralização – CEABs
	Plano de Contratação Anual – PCA
	ATESTMED
	ACT Internacional

Assim, os riscos referentes aos 14 Projetos/Ações concluídos se classificam nas seguintes categorias: 21 riscos estratégicos, 51 riscos operacionais, sete de integridade, quinze de conformidade e quatro riscos de reputação, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



A perspectiva para o ano de 2024 estará concentrada no monitoramento e na atualização dos processos já gerenciados, bem como no avanço de outros gerenciamentos de processos institucionais priorizados pelo Comitê Temático de Governança – CEGOV, sendo que, para os anos de 2024 e 2025 foram priorizados 44 objetos de gestão que terão os seus riscos mapeados.

## Gestão de Continuidade de Negócios – GCN

A Gestão de Continuidade dos Negócios - GCN caracteriza uma nova maneira de gerenciar os riscos de negócios, visando identificar ameaças em potencial a uma organização, os impactos nas operações de negócios que estas ameaças podem vir a causar e oferecer uma estrutura para desenvolver resiliência organizacional, com a capacidade de responder de forma eficaz.

Ademais, o processo de gestão de continuidade ajuda a criar um entendimento claro das principais operações da organização, bem como, mensurar quais os tempos aceitáveis para manter as funções essenciais em funcionamento durante uma crise e recuperar com o menor tempo de inatividade possível, gerando uma uniformidade nos procedimentos dessa natureza.

Nesse sentido, o Comitê Estratégico de Governança - CEGOV/INSS aprovou a Resolução CEGOV/INSS N° 34, de 13 de novembro de 2023, que instituiu a Política de Gestão de Continuidade de Negócios do INSS, com o objetivo de definir:

- I - O escopo e as regras básicas de Gestão de Continuidade de Negócios do INSS, de forma a estabelecer direcionamentos a partir dessas orientações, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares que a Autarquia está sujeita; e
- II - A atuação do INSS na ocorrência de incidentes que possam causar interrupção de suas atividades, de forma a proteger servidores, colaboradores ou demais agentes públicos e assegurar o funcionamento dos seus processos críticos em níveis aceitáveis, preservando a viabilidade e resiliência no cumprimento de sua missão principal.

Para o ano de 2024 está prevista a realização do Projeto de Implementação da Política de Gestão de Continuidade de Negócios – GCN, com sua execução nas Agências da Previdência Social e no Edifício Sede do INSS.

# GOVERNANÇA ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

3

# A ESTRUTURA DE GOVERNANÇA NO APOIO AO CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

De acordo com o Referencial Básico de Governança do Tribunal de Contas da União, a Governança pública pode ser entendida como o sistema que determina o equilíbrio de poder entre os envolvidos — cidadãos, representantes eleitos (governantes), alta administração, gestores e colaboradores — com vistas a permitir que o bem comum prevaleça sobre os interesses de pessoas ou grupos.

Refere-se, portanto, aos mecanismos de avaliação, direção e monitoramento e à interação entre estruturas, processos e tradições, as quais determinam como cidadãos e outras partes interessadas são ouvidos, como as decisões são tomadas e como o poder e as responsabilidades são exercidos. Preocupa-se, por conseguinte, com a capacidade dos sistemas políticos e administrativos de agir efetiva e decisivamente para resolver problemas públicos.

O Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, que dispõe da política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelece que cabe a alta administração dos órgãos e das entidades implementar e manter mecanismos, instâncias e práticas de governança em consonância com os princípios e as diretrizes estabelecidas no referido Decreto.

Neste ínterim, é importante salientar que o atual modelo de Governança adotado pela autarquia é composto pelo Sistema de Governança do INSS (SG-INSS), cujo objetivo é implementar mecanismos de governança, alinhados com a legislação em vigor, com as recomendações de boas práticas dos órgãos de controle e com as diretrizes do Comitê Interministerial de Governança, de modo a promover o aprimoramento do processo decisório e a melhoria do desempenho institucional do órgão.

Instituído pela Portaria nº 3.213/PRES/INSS, de 10 de dezembro de 2019, o SG-INSS é integrado pelo Comitê Estratégico de Governança (CEGOV), que é um colegiado permanente, de caráter deliberativo, composto pelo Presidente do INSS, Diretores, Procurador-Geral da

Procuradoria Federal Especializada junto ao INSS, Auditor-Geral e Corregedor-Geral, e pelos comitês temáticos de apoio à governança, instituídos com a finalidade primordial de subsidiar as ações do CEGOV nas respectivas áreas de atuação.

## Comitês temáticos

Os comitês temáticos discutem tecnicamente assuntos importantes para a boa governança e gestão do INSS, que serão posteriormente deliberados no âmbito do CEGOV. São eles:



Figura: Comitês Temáticos SG-INSS – DIGOV/INSS

## Medidas para aprimoramento da governança

No sentido de aprimorar o Sistema de Governança do INSS (SG-INSS), foram empreendidas ações significativas ao longo de 2023. Destaca-se a aprovação da revisão da Metodologia de Funcionamento do Comitê Estratégico de Governança e dos Comitês Temáticos de Apoio à Governança, que visou padronizar e orientar as atividades desses colegiados, assegurando o funcionamento eficaz do SG-INSS e promovendo boas práticas de governança na instituição.

Ademais, todas as recomendações da Auditoria realizada em 2022 foram integralmente atendidas, tendo sido realizada uma revisão da estrutura e das atribuições dos comitês temáticos, para assegurar sua conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Portaria PRES/INSS nº 3.213, de 2019. Essas medidas foram implementadas com o intuito de fomentar uma atuação mais eficiente e alinhada aos objetivos institucionais, proporcionando uma melhor adequação das unidades representadas nos comitês e uma estrutura mais eficiente para o desenvolvimento das atividades relacionadas à governança e políticas estratégicas do INSS. Assim, almejou-se otimizar a participação dos representantes das unidades envolvidas, garantindo a expertise necessária para enfrentar os desafios presentes.

## Indicadores de governança

Durante o ano de 2023, o INSS não aplicou o Índice Integrado de Governança e Gestão Públicas – iGG. Contudo, foi desenvolvido o Índice de Operação do Sistema de Governança do INSS (IOSG-INSS) como uma alternativa para avaliar, direcionar e monitorar o Sistema de Governança (SG-INSS). O principal objetivo do IOSG-INSS é aprimorar o SG-INSS e fortalecer as boas práticas de governança na instituição, avaliando o desempenho e os resultados dos comitês que o compõem, considerando suas atribuições gerais e específicas.

A criação do IOSG foi impulsionada pela necessidade de um indicador para avaliar o desempenho dos comitês temáticos, uma vez que os indicadores desempenham papel fundamental no monitoramento e avaliação do desempenho organizacional, permitindo acompanhar o progresso, identificar melhorias, corrigir problemas e estimular a participação das partes interessadas.

A avaliação do IOSG baseia-se nas atribuições gerais e específicas dos comitês temáticos. As atribuições gerais englobam ações comuns a todos os comitês temáticos, previstas na Metodologia de Funcionamento dos Comitês Temáticos, bem como as recomendadas nos relatórios de conformidade e as ações indicadas pela Coordenação de Governança - CGOVE e pela Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos - CGGOV nas reuniões de avaliação, monitoramento e alinhamento de procedimentos. As atribuições específicas estão relacionadas às competências dos comitês temáticos, conforme estabelecido na Portaria PRES/INSS nº 3.213, de 10 de dezembro de 2019, e suas alterações, especialmente os planos pelos quais cada colegiado é responsável.

Escalas de Avaliação do IOSG-INSS	
<b>INSATISFATÓRIO</b>	<b>de 0% a 19,99%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>de 20 a 39,99%</b>
<b>BOM</b>	<b>de 40% a 59,99%</b>
<b>ÓTIMO</b>	<b>de 60% a 79,99%</b>
<b>EXCELENTE</b>	<b>de 80% a 100%</b>

ÍNDICE DE OPERAÇÃO DO SISTEMA DE GOVERNANÇA DO INSS - IOSG-INSS						
Ano	2023	2024	2025	2026	2027	
<b>Meta Prevista</b>	<b>60%</b>	<b>65%</b>	<b>70%</b>	<b>75%</b>	<b>80%</b>	
<b>Resultado Alcançado</b>	<b>65,1%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	

O IOSG será medido anualmente, preferencialmente, ao final de cada ano civil, juntamente com o segundo relatório de conformidade. Após a aplicação da fórmula, os comitês serão avaliados conforme a variação do percentual alcançado, classificando-se os resultados como insatisfatórios, regulares, bons, ótimos ou excelentes:

A primeira apuração do IOSG foi realizada em 2023. A meta estabelecida foi que os comitês atingissem um resultado considerado "bom", com o IOSG variando entre 40% e 59,99%. Em 2023, o IOSG ficou em 65,10%, considerado "ótimo", acima do estabelecido. Espera-se que haja um progresso gradual nos resultados em cada avaliação subsequente do índice.

## Integridade

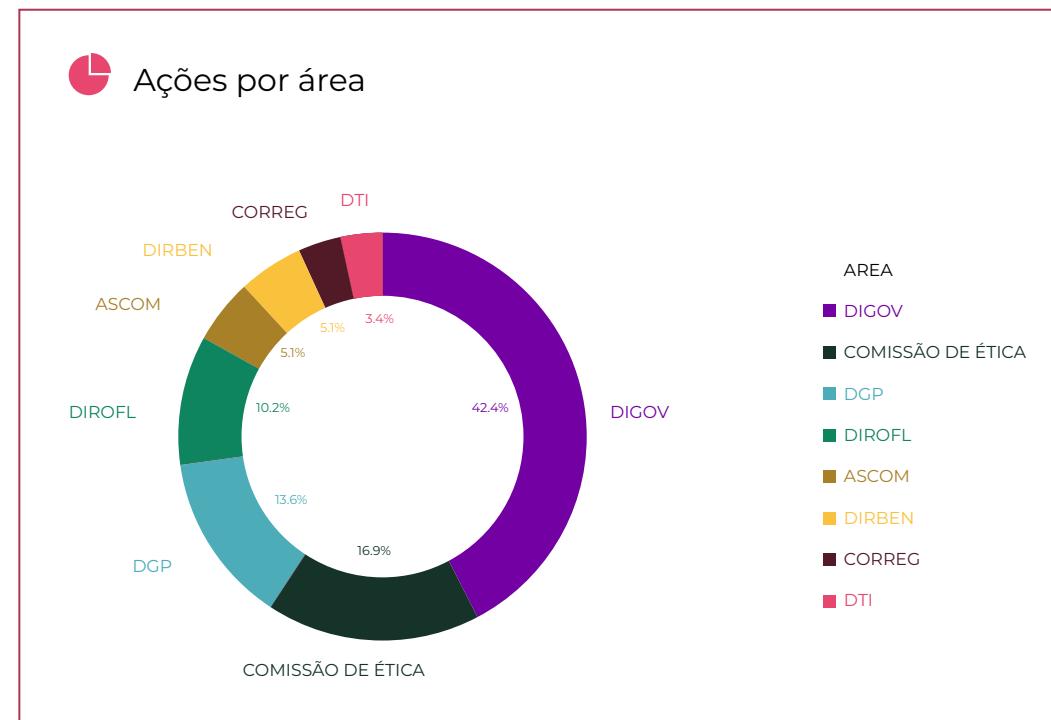
Dentre as práticas de governança apresentadas no referencial de governança do TCU, aprovado pela PORTARIA-TCU N°188, de 30 de novembro de 2020, está a promoção da integridade, sendo necessário evidenciar o apoio da liderança aos programas de integridade, direcionamento e monitoramento da gestão da integridade e o estabelecimento de mecanismos de controle.

Desde 2019 o INSS conta com um programa de integridade, instituído pela Portaria nº 3.212/PRES/INSS, de 10 de dezembro de 2019, e o segundo ciclo do Plano de Integridade abrangeu os anos 2022-2023, instituído pela Resolução CEGOV/INSS nº 22, de 5 de outubro de 2022.

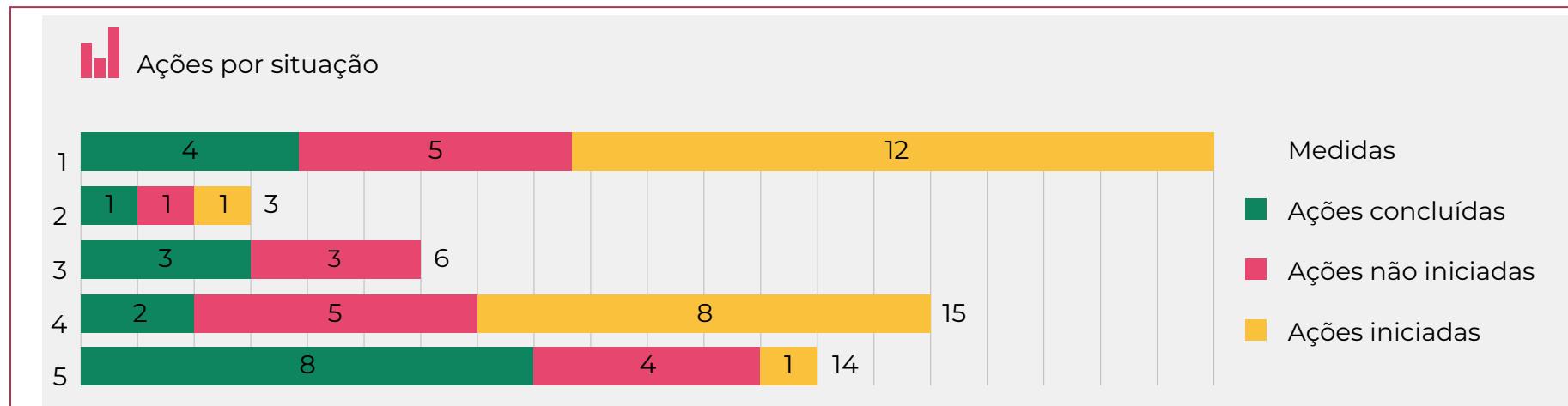
O Plano de Integridade do INSS conta com 59 ações, divididas em 5 eixos, sendo eles: medidas de promoção da integridade e de melhoria de controles internos; ações de antifraude previdenciária; processo de gestão de riscos à integridade; campanhas educacionais e de sensibilização; e monitoramento contínuo.

Para mais informações do Plano de Integridade do INSS 2022/2023, acessar o link: [https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/governanca/sistema-de-governanca/copy2\\_of\\_rs22CEGOVINSSanexo.pdf](https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/governanca/sistema-de-governanca/copy2_of_rs22CEGOVINSSanexo.pdf)

No intuito de apresentar de maneira transparente os resultados, a Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação criou o Painel de Governança, contendo, inclusive, informações sobre as ações do Plano de Integridade, as áreas responsáveis, a quantidade de ações concluídas no prazo ou em atraso, dentre outras informações, sendo o painel de uso exclusivamente interno. Abaixo segue o percentual de ações por área do INSS e a quantidade de ações por eixo, contidas no Painel de Governança, referente às ações do plano de integridade.



Na última atualização, realizada em 09/2023, havia 19 ações concluídas, 22 iniciadas e 17 não iniciadas. Obsta esclarecer que uma ação perdeu objeto, face a gestão de acesso do aplicativo Meu INSS estar sob a responsabilidade da plataforma Gov.Br. Abaixo segue a quantidade de ações iniciadas, não iniciadas e concluídas, por eixo temático.



**Eixos:** 1 - medidas de promoção da integridade; 2 - melhoria de controles internos ações de antifraude previdenciária; 3 - processo de gestão de riscos à integridade; 4 - campanhas educacionais e de sensibilização; 5 - monitoramento contínuo.

## Comissão de ética do INSS

A Comissão de Ética do INSS, estabelecida pela Portaria PRES/INSS nº 3.371, de 2019, e com funcionamento definido por meio de seu Regimento Interno (Portaria PRES/INSS N° 1.381/2021S, de 2019), tem por objetivo promover atividades que dispõem sobre a conduta ética do quadro de servidores da Autarquia, atuando, dentre várias outras atribuições, como instância consultiva de dirigentes e servidores do INSS em matéria de ética pública, no âmbito da Autarquia e prezando pela aplicação do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Ao longo de 2023, a Comissão de Ética recebeu 52 demandas, das quais 34,6% envolviam questões relacionadas a conflito de interesses e 65,4% se relacionavam a pedidos de autorização. Todas as demandas recebidas foram atendidas dentro do prazo, contribuindo para o aprimoramento da conduta ética no âmbito do INSS.

## Demandas de órgãos de controle

O Instituto Nacional do Seguro Social recebe um volume considerável de Recomendações e Acórdãos dos Órgãos de Controle.

Em 2023, a **Controladoria-Geral da União (CGU)** realizou 16 ações de fiscalização no INSS. Desses, oito finalizaram o ano com relatório de auditoria publicado, resultando em 58 recomendações para o INSS, e oito ações se mantiveram em andamento em 2024.

Assunto	Unidade Auditada	Recomendações emitidas
Avaliativa no Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS)	DIRBEN	4
Avaliação da conformidade dos processos de expedição e de averbação de CTC	DIRBEN/DTI	9
Avaliação de controles internos relacionados ao funcionamento das consignações realizadas por meio da folha de pagamentos do INSS	DIRBEN e DIROFL	11
Avaliação do BMOB - Bônus instituído pela Lei nº 13.846/2019	DIRBEN	7
Avaliação do processo de automação das análises de requerimentos de benefícios implementado pelo INSS	DTI e DIRBEN	6
Avaliação do processo de prova de vida no INSS	DIRBEN/DIROFL	12
Avaliação dos imóveis não operacionais FRGPS	DIROFL	6
Avaliação de pagamentos da Maciça - acúmulos indevidos	DIRBEN	3
Capacidade operacional INSS	DIRBEN, DGP, DIGOV e DTI	Em andamento
Extrato CNIS. Compartilhamento de banco de dados. INSS. Dataprev.	DIRBEN e DTI	Em andamento
Avaliação da governança do Regime Geral de Previdência Social (RGPS)	DIRBEN, DIROFL e DIGOV	Em andamento
Avaliação da usabilidade do aplicativo Meu INSS	DTI e DIRBEN	Em andamento
Avaliação de pagamentos de exercícios anteriores	DGP	Em andamento

Assunto	Unidade auditada	Recomendações emitidas
Avaliação das redes de comunicação de dados do governo federal	DTI	Em andamento
Avaliação de pagamentos da Maciça - legalidade do pagamento após o falecimento do beneficiário	DIRBEN	Em andamento
Avaliação de acúmulos de benefícios previdenciários na administração pública federal	DGP e DIRBEN	Em andamento

Em complementação, conforme informações extraídas no sistema desenvolvido pela Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União (CGU) para gestão da Atividade de Auditoria Interna Governamental (e-AUD), demonstrado na planilha abaixo, o INSS monitorou, em 2023, **497** recomendações. Destas, **137** se encontram aguardando manifestação do INSS (27,6%), **119** aguardando posicionamento da CGU (23,9%) e **241** concluídas (48,5%). A relação completa da situação das recomendações em monitoramento se encontra no item “Outras Informações Relevantes”, subitem “Demandas de órgãos de controle”.

Aguardando manifestação da Unidade Auditada	Aguardando posicionamento da CGU	Subtotal de recomendações em monitoramento	Concluídas	Total de Recomendações
137	119	256	241	497

Em relação à atuação do Tribunal de Contas da União (TCU), em 2023 foram realizadas 29 ações de fiscalização no INSS, detalhadas na planilha abaixo. Desses, 16 finalizaram o ano com acórdãos publicados, resultando em 110 deliberações, sendo 78 determinações e 32 recomendações. Outros treze processos de fiscalização mantiveram em andamento em 2024.

Tipo	Assunto	Unidade auditada	Recomendações/ determinações
Denúncia	Possíveis irregularidades relacionadas à suposta fiscalização de cartórios de registro civil de pessoas naturais	DIRBEN	1

<b>Tipo</b>	<b>Assunto</b>	<b>Unidade auditada</b>	<b>Recomendações/recomendações</b>
Representação	Possíveis irregularidades ocorridas no INSS, em razão da não observância dos preceitos da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e do artigo 2º, § 1º, da Lei 13.146, de 6/7/2015, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI)	DIRBEN	1
Auditoria	FRGPS 2022 Avaliar se demonstrativos contábeis do Fundo do Regime Geral de Previdência Social refletem sua situação patrimonial, financeira e orçamentária, em 31/12/2022, de acordo normas contábeis e orçamentárias aplicáveis	DIROFL e DIRBEN	10
Auditoria	Auditoria operacional no processo de recurso administrativo da previdência social	DIRBEN	2
Auditoria	Avaliar a tempestividade da análise do processo de reconhecimento de direito no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)	DIRBEN	6
Atos de pessoal	Pensão Militar	DIRBEN	2
Representação	Possíveis irregularidades ocorridas no pregão 3/2022 sob a responsabilidade da Superintendência Regional Sudeste II do INSS, com valor estimado de R\$ 200.691.248,99	SR Sudeste II	2
Fiscalização contínua de benefícios	Fiscalização Contínua de Benefícios (FCB), metodologia com uso intensivo de ferramentas e técnicas de análise de dados no controle dos benefícios previdenciários pagos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)	DIRBEN	23
Representação	Possíveis irregularidades ocorridas na interrupção da realização de perícias médicas e de seu impacto nas prestações previdenciárias sob a responsabilidade do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)	DIRBEN	3
Atos de pessoal	Fiscalização Contínua de Folhas de Pagamento	DGP	52

<b>Tipo</b>	<b>Assunto</b>	<b>Unidade auditada</b>	<b>Recomendações/recomendações</b>
Acompanhamento	Acompanhar as concessões, pagamentos e manutenção de benefícios previdenciários sob o viés da Análise de dados, buscando: identificar as fragilidades dos processos e os pagamentos indevidos de benefícios; além de prover a Auditoria Financeira de insumos para a certificação da regularidade dos pagamentos do INSS.	DIRBEN, DTI e DIROFL	Em andamento
Atos de pessoal	Atos de Aposentadoria	DGP	Em andamento
Auditoria	Auditoria Financeira Integrada com Conformidade nas demonstrações contábeis do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), referentes ao exercício de 2023.	DIROFL e DIRBEN	Em andamento
Levantamento	Avaliar a aderência de organizações públicas federais e de outros entes jurisdicionados ao TCU às práticas de ESG - Environmental, Social and Governance	DIGOV	Em andamento
Auditoria	Avaliar a eficiência e a conformidade da Gestão de BI, operacionalizados pelo INSS, com foco na Perícia Médica	DIRBEN, DTI E DIROFL	Em andamento
Monitoramento	Avaliar a implementação das recomendações constantes dos itens 9.1, 9.2 e 9.3 (e respectivos subitens) do Acórdão 514/2023-TCU-Plenário, no âmbito do TC 014.283/2021-2	DIRBEN	Em andamento
Auditoria	Avaliar a tempestividade do INSS na análise das requisições dos Benefícios de Prestação Continuada.	DIRBEN	Em andamento
Auditoria	Conformidade dos pagamentos de benefícios do Fundo do Regime Geral de Previdência Social (FRGPs) efetuados em 2023	DIROFL e DIRBEN	Em andamento

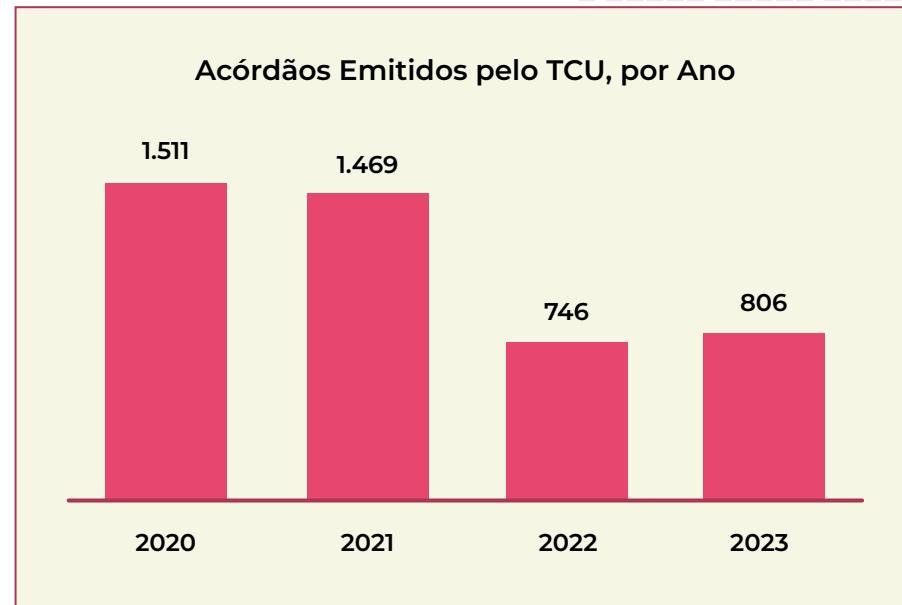
<b>Tipo</b>	<b>Assunto</b>	<b>Unidade auditada</b>	<b>Recomendações/recomendações</b>
Acompanhamento	Conformidade e procedimentos de previsão de receitas, fixação de despesas e metas fiscais do Projeto de Lei Orçamentária Anual de 2024 (PLOA 2024)	DIROFL	Em andamento
Inspeção	Consignação de empréstimos e mensalidades associativas em benefícios do INSS	DIRBEN	Em andamento
Auditoria	FRGPS 2023 - expressar opinião sobre se os demonstrativos contábeis do Instituto Nacional do Seguro Social e do Fundo do Regime Geral da Previdência Social	DIROFL e DIRBEN	Em andamento
Levantamento	Levantamento de informações sobre a gestão e segurança das bases de dados relacionadas ao processo de concessão e manutenção de benefícios previdenciários e assistenciais	DIRBEN, DTI e DIGOV	Em andamento
Monitoramento	Monitoramento do Acórdão 1435/2020-TCU- Plenário, que teve por objetivo verificar a adequação da inscrição dos beneficiários do BPC no CadÚnico. LISTA DE ALTO RISCO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.	DIRBEN	Em andamento
Monitoramento	Monitoramento do Acórdão 2.960/2019-TCU- Plenário, o qual deliberou a respeito de auditoria operacional realizada no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) com o objetivo de avaliar as atividades de controle sobre os procedimentos de implementação das decisões judiciais (TC 039.179/2018-4). LISTA DE ALTO RISCO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.	DIRBEN, DTI e PFE	Em andamento

<b>Tipo</b>	<b>Assunto</b>	<b>Unidade auditada</b>	<b>Recomendações/recomendações</b>
Monitoramento	Monitoramento dos Acórdão 2.768/2020-TCU-Plenário, Acórdão 1.968/2020-TCU-Plenário e Acórdão 2.768/2020-TCU-Plenário, deliberaram a respeito de acompanhamento especial das medidas de resposta à crise decorrente da pandemia (Covid-19) no âmbito da Previdência Social e dos benefícios administrados pelo Instituto Nacional do Seguro Nacional (INSS)	DIRBEN e DGP	Em andamento
Representação	Possíveis irregularidades ocorridas no Pregão Eletrônico 29/2023	DIROFL, SR Nordeste	Em andamento
Denúncia	Possíveis irregularidades em Pregão Eletrônico	DIROFL	Em andamento
Denúncia	Possível Acumulação de Benefícios	DIRBEN	Em andamento
Levantamento	Verificar a viabilidade de que a conformidade dos pagamentos de benefícios seja avaliada por meio de análise de dados, para fins de certificação de contas anuais de gestores e de controle das despesas do Fundo do Regime Geral de Previdência Social (FRGPs).	DIRBEN, DTI e DIROFL	Em andamento

Ainda referente ao ano de 2023, conforme informações extraídas da plataforma CONECTA-TCU, foram emitidos 806 Acórdãos envolvendo o INSS. Destes, 716 referente a atos de pessoal, 39 tomadas de contas especial, 14 representações, nove relatórios de acompanhamento, oito monitoramentos, sete denúncias, sete relatórios de auditoria, dois relatórios de levantamento, duas solicitações do Congresso, uma solicitação e um relatório de inspeção.

O Gráfico a seguir apresenta a evolução do número de Acórdãos emitidos ao INSS pelo TCU nos últimos quatro anos:

Considerando, ainda, as informações extraídas do Conecta-TCU, conforme demonstrado no quadro, atualmente estão em acompanhamento 329 acórdãos relacionados ao INSS, totalizando 1.145 deliberações, entre determinações, recomendações e científicas. Dessas, 866 foram concluídas; 77 aguardam análise do TCU; 79 foram disponibilizadas para Unidade jurisdicionada; 32 foram tornadas insubstinentes e 88 aguardam resposta da unidade jurisdicionada.



	DELIBERAÇÕES EM ACOMPANHAMENTO TCU						TOTAL
	Aguardando Resposta da Unidade Jurisdicionada	Aguardando Análise do TCU	Disponibilizadas para UJ	Tornadas Insubstinentes	Suspensas	Concluídas	
ATOS DE PESSOAL	50						
DEMAIS	38	77	79	32	3	866	1145
	88						

Fonte: Conecta/TCU

Assim, diante do exposto e das ações promovidas pelo INSS no âmbito das demandas dos órgãos de controle no ano de 2023, atendendo ao princípio da eficiência, resta configurado o comprometimento da alta administração com o atendimento célere, eficaz e coerente às demandas dos órgãos de controle, fortalecendo o empenho no atendimento aos princípios da boa governança, em especial na capacidade de resposta, prestação de contas, responsabilidade e confiabilidade.

# RESULTADOS DA GESTÃO

## O PLANO DE AÇÃO 2023

Através da Resolução CEGOV/INSS nº 26, de 27 de dezembro de 2022, alterada pelas Resoluções CEGOV/INSS nº 31, de 2 de agosto de 2023, e nº 36, de 13 de dezembro de 2023, foi aprovado o conjunto de ações e projetos estruturantes que compuseram o Plano de Ação do INSS para o exercício de 2023.

A seguir, são apresentados os resultados do atingimento das metas ali previstas. Esclarecemos que a cor indicativa do resultado (comparação dentro do mês de execução entre o previsto e o realizado), reflete o seguinte escalonamento:

Para indicador com tendência “Quanto menor, Melhor”:	Para indicador com tendência “Quanto maior, Melhor”:
<p><b>VERMELHO</b> <math>\geq</math> a 110%</p> <p><b>AMARELO</b> <math>&gt; 100</math> e <math>\leq</math> a 109%</p> <p><b>VERDE</b> <math>\geq</math> 50 e <math>\leq</math> 100%</p> <p><b>AZUL</b> <math>&lt; 50\%</math></p> 	<p><b>VERMELHO</b> <math>\leq</math> a 90%</p> <p><b>AMARELO</b> <math>&gt; 90</math> e <math>\leq</math> a 99%</p> <p><b>VERDE</b> <math>\geq</math> 100 e <math>\leq</math> 150%</p> <p><b>AZUL</b> <math>&lt; 150\%</math></p> 

## FOCO NO CIDADÃO

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: AMPLIAR O RECONHECIMENTO AUTOMÁTICO DO DIREITO

#### Ação: AMPLIAÇÃO DO PERCENTUAL DE CONCLUSÃO DE REQUERIMENTOS DE BENEFÍCIOS DE MANEIRA AUTOMÁTICA

**Objetivo:** Reduzir o estoque de benefícios em análise, por meio de decisões automáticas

**Área Responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI

**Produto:** Percentual de benefícios concluídos de maneira automática, em relação ao total de benefícios requeridos

**Meta:** 45 %

**Prazo:** 12/2023

**Situação Dezembro/2022:** 35%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	35,00%	35,00%	35,00%	35,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	45,00%	45,00%	45,00%
	REALIZADO	31,00%	38,00%	33,00%	38,00%	42,00%	36,00%	37,00%	41,00%	39,00%	38,00%	35,00%	54,00%

**Análise do Resultado:** No decorrer do ano de 2023, o INSS, por meio da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), em parceria com a DATAPREV, desempenharam esforços significativos para a ampliação do reconhecimento automático do direito, visando à redução do estoque de benefícios em análise. Importante ressaltar que, ao enfrentar uma demanda (benefícios requeridos) crescente, com um aumento de 17% comparado a 2022 e 21% em relação a 2021, o INSS se viu diante de um desafio adicional.

Apesar do cenário apresentado, tanto o INSS quanto a Dataprev concentraram esforços no atingimento dos objetivos propostos. A necessidade de ajustes nos processamentos e integrações de sistemas, somados aos novos desenvolvimentos sistêmicos, como a iniciativa prioritário do ATTESTMED e o aumento da demanda contribuíram para variações nos percentuais de benefícios concluídos. No entanto, é notável que, mesmo diante desses obstáculos, o INSS superou a meta estipulada para dezembro de 2023. Este empenho conjunto reforça o compromisso das instituições em adaptar-se e atender às necessidades prementes, garantindo eficiência nos processos e, consequentemente, no reconhecimento automático do direito.

A quantidade de benefícios decididos de maneira automática pelo INSS em 2023 (2,2 milhões) representou um aumento de 70% em comparação com 2022 (1,3 milhão). Este notável avanço, apesar do aumento substancial na demanda e dos desafios apresentados ao longo de 2023, reflete o comprometimento das instituições em melhorar e otimizar seus processos para benefício da população.

**Ação: AMPLIAÇÃO DO PERCENTUAL DE CONCLUSÃO DE REQUERIMENTOS DE PAGAMENTOS ALTERNATIVOS DE BENEFÍCIOS - PABS DE MANEIRA AUTOMÁTICA**

**Objetivo:** Reduzir o estoque de benefícios em análise, por meio de decisões automáticas

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN

**Produto:** Percentual de PABs concluídos de maneira automática, em relação ao total de PABs emitidos

**Meta:** 30%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Dezembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	10,00%	10,00%	13,00%	13,00%	15,00%	15,00%	18,00%	18,00%	20,00%	20,00%	30,00%	30,00%
	REALIZADO	10,00%	10,00%	13,00%	11,00%	11,00%	11,00%	8,00%	8,00%	11,00%	24,00%	21,00%	22,00%

**Análise do Resultado:** No decorrer do ano de 2023, o INSS, por meio da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN, em parceria com a DATAPREV, aperfeiçoou as regras de negócios da reemissão de créditos não recebidos com o intuito de automatizar a sua emissão. No mês de outubro de 2023 foi implantada a versão mais significativa de aperfeiçoamento de regras que fez subir significativamente a quantidade de créditos emitidos automaticamente.

Nos meses de novembro e dezembro o percentual de créditos automáticos em relação aos créditos reemitidos de forma manual diminuiu haja vista atuação de automação via RPA (projeto da Diretoria de Tecnologia da Informação), que aumentou a quantidade de créditos manuais emitidos (via automação RPA).

O não atingimento do percentual inicialmente pactuado deu-se em decorrência da frustração de implantação de uma das regras de negócio, que foi postergada para 2024 para uma melhor especificação.

## FOCO NO CIDADÃO

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A EFETIVIDADE NO PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS

#### Ação: REDUÇÃO DO PERCENTUAL DE PROCESSOS JUDICIAIS EM ATRASO

**Objetivo:** Reduzir o percentual de processos judiciais em atraso com vistas à efetividade do cumprimento da demanda judicial.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Percentual de processos em atraso no cumprimento de demanda judicial – Prajud

**Meta:** 7,25%

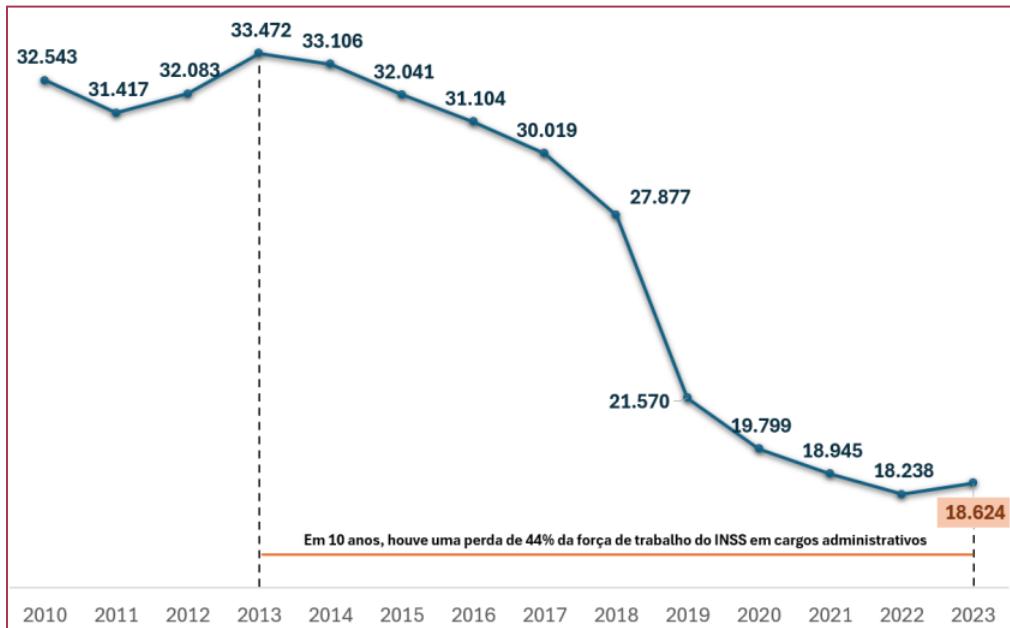
**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 60,02%

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	40,00%	35,00%	30,00%	25,00%	20,00%	15,00%	15,00%	10,00%	8,00%	6,00%	4,00%	3,00%
	REALIZADO	13,50%	12,87%	15,26%	19,33%	38,37%	51,43%	50,95%	50,86%	49,63%	47,47%	50,96%	46,86%
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	70,00%	66,00%	60,00%	56,00%	48,00%	40,00%	35,00%	29,00%	21,00%	13,00%	7,00%	3,00%
	REALIZADO	80,03%	74,45%	72,34%	77,10%	67,33%	75,73%	76,57%	81,93%	83,57%	82,77%	59,32%	62,26%
SPSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	75,00%	70,00%	65,00%	60,00%	55,00%	50,00%	45,00%	40,00%	30,00%	20,00%	10,00%	3,00%
	REALIZADO	89,47%	84,40%	60,14%	32,78%	24,80%	30,55%	30,63%	48,85%	39,48%	63,21%	81,75%	46,15%
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	35,00%	36,00%	32,00%	30,00%	28,00%	28,00%	28,00%	26,00%	24,00%	22,00%	20,00%	20,00%
	REALIZADO	48,19%	47,78%	63,32%	67,91%	63,18%	46,68%	51,58%	49,25%	56,62%	55,37%	53,87%	51,32%
SRNE (Recife)	PREVISTO	44,00%	42,00%	40,00%	37,00%	34,00%	31,00%	30,00%	26,00%	22,00%	18,00%	14,00%	10,00%
	REALIZADO	49,23%	53,64%	52,94%	46,40%	42,30%	33,00%	57,21%	62,33%	58,56%	38,61%	39,31%	52,93%
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	91,00%	80,00%	75,00%	60,00%	50,00%	40,00%	30,00%	25,00%	15,00%	10,00%	5,00%	3,00%
	REALIZADO	90,18%	86,33%	85,49%	80,34%	84,83%	82,73%	82,16%	74,73%	52,92%	44,89%	33,74%	35,97%
NACIONAL	PREVISTO	53,91%	50,00%	45,76%	40,66%	35,43%	30,47%	27,80%	23,29%	18,28%	13,89%	9,87%	7,25%
	REALIZADO	58,00%	56,09%	58,58%	54,87%	54,65%	52,77%	60,58%	62,08%	57,78%	51,28%	47,79%	49,38%

**Análise do Resultado:** Os motivos que explicam o resultado do Prajud de 49,38% são muitos, mais dois deles merecem destaque: escassez da força de trabalho e ausência de conclusões automáticas das demandas judiciais. Em dez anos, o INSS perdeu quase a metade de sua força de trabalho, conforme mostra o Gráfico – Força de Trabalho no INSS em cargos administrativos.



Fonte: Fita Espelho do Sistema Integrado de Administração de Pessoal – Siape.

A ausência de ferramentas de automação para concluir tarefas e facilitar a gestão da análise dos benefícios judiciais também consiste num entrave. Para viabilizar essa automação, o primeiro passo foi dado: a integração entre os sistemas corporativos do INSS e os diversos sistemas corporativos do Poder Judiciário, que se iniciou com a publicação da Portaria Dirben/INSS nº 939, de 18 de outubro de 2021, e se concluiu em dezembro de 2023. Nessa fase de integração entre esses sistemas houve muitos desafios, como: indisponibilidade e instabilidade dos sistemas corporativos; o grande volume de tarefas duplicadas e de inconsistências por causa de falhas na integração entre e-Proc, PREVJUD e PATJUD; excesso de intimações repetidas por causa do atraso na integração entre os sistemas, mesmo depois de cumprida a demanda; e impossibilidade de juntada automática de processos administrativos nos autos judiciais. Concluída essa fase de integração, será possível avançar para a automação de algumas tarefas, como anexar processos administrativos aos autos judiciais. Com a automação, espera-se aumentar a produtividade nas unidades de Serviço de Centralização do Atendimento de Demandas Judiciais de Benefícios – Ceab/DJ.

**Ação: REDUÇÃO DO TEMPO DE ESPERA PARA A REALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO SOCIAL**

**Objetivo:** Reduzir o tempo médio de espera para realização da avaliação social

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Tempo médio de espera para a avaliação social (em dias)

**Meta:** 55 dias

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 78 dias

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	45	45	45	45	45	40	40	40	40	40	40	35
	REALIZADO	32	32	35	36	36	35	37	34	32	33	35	39
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	57	55	53	50	48	48	50	48	48	48	48	48
	REALIZADO	44	39	40	43	43	41	44	41	36	37	43	51
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	85	85	80	80	75	75	70	70	65	63	60	58
	REALIZADO	52	49	45	46	51	46	46	37	32	40	43	47
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	39	39	38	38	36	36	36	36	34	32	31	30
	REALIZADO	38	38	36	39	39	40	41	35	35	36	46	47
SRNE (Recife)	PREVISTO	125	122	118	114	110	107	104	100	96	93	90	88
	REALIZADO	126	100	115	117	121	120	112	103	96	102	104	114
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	74	70	65	65	62	62	61	61	60	60	59	58
	REALIZADO	60	60	58	62	68	61	57	57	44	48	56	61
NACIONAL	PREVISTO	73	72	69	68	65	63	63	61	59	58	57	55
	REALIZADO	79	67	72	74	78	75	73	67	61	66	70	77

**Análise do Resultado:** O ano de 2023 contou com importantes estratégias para redução do Tempo Médio de Espera para a realização da Avaliação Social. Das ações estratégicas implementadas, três delas impactaram positivamente para redução do TMEA/AS ou para impedir que os índices tivessem uma curva mais ascendente. As três importantes estratégias foram: a ampliação da Avaliação Social Remota em Unidades com maiores demandas pelo serviço de Avaliação Social ou em Unidades que não havia Assistente Social lotado; Realização de Mutirões de Avaliação Social aos finais de semana; A inclusão do Serviço Social no Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social – PEFPS.

Importante destacarmos que, em decorrência da ação revisional do Programa Bolsa Família, realizada em 2023 pelo Ministério de Desenvolvimento Social – MDS, várias famílias tiveram o Bolsa Família suspenso. Embora não se tenha realizado uma pesquisa científica,



(Fonte: Painel Serviços Previdenciários Qlik)

observa-se que, a partir dessa ação do MDS, houve um significativo aumento de protocolos de Requerimentos de Benefício de Prestação Continuada/BPC. Assim, ainda que os índices TMEA de Avaliação Social de 2023 tenham ficado acima da meta proposta, pode-se afirmar que o desempenho da fila das Avaliações Sociais se mostra positivo, se analisarmos a taxa de absorção do serviço.

Realizando o cruzamento entre o quantitativo de agendamentos de Avaliações Sociais versus o quantitativo de avaliações sociais realizadas em um dado período, encontramos a taxa de absorção do serviço. Ao analisarmos essa taxa, no período de janeiro de 2023 a dezembro de 2023, conforme demonstra gráfico acima, observamos que a taxa de absorção das avaliações sociais saltou de 58,32% (janeiro/2023) para 82,52% (dezembro/2023). E, ainda, dentro desse período, o mês de agosto demonstra um superávit de 100,59% de absorção. Ou, seja, no mês de agosto/2023, todas as avaliações sociais requeridas/agendadas foram realizadas e mais um percentil do estoque desse serviço.

## Ação: REDUÇÃO DE PROCESSOS FORA DO PRAZO ESTABELECIDO NO TAC/STF

**Objetivo:** Zerar a quantidade de processos de reconhecimento inicial de direito pendentes de análise administrativa acima do prazo máximo fixado nos Termo de Ajustamento de Conduta – TAC firmado perante o Supremo Tribunal Federal – STF.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Percentual de processos represados acima do prazo estabelecido nos TAC/STF – Pratac

**Meta:** 0%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 22,09%

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	12,35%	12,00%	11,50%	11,00%	10,50%	10,00%	10,00%	8,50%	6,50%	4,00%	1,50%	0,00%
	REALIZADO	14,85%	12,47%	17,66%	20,38%	18,51%	25,69%	26,86%	25,53%	30,61%	26,42%	18,61%	22,09%
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	12,00%	11,00%	10,00%	9,00%	7,00%	6,00%	5,50%	5,00%	4,20%	3,00%	1,50%	0,00%
	REALIZADO	17,57%	11,19%	21,29%	19,40%	16,87%	18,02%	19,75%	18,66%	20,91%	19,16%	12,49%	26,32%
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	8,76%	8,76%	8,76%	8,76%	8,76%	8,76%	8,00%	6,00%	4,00%	2,00%	1,00%	0,00%
	REALIZADO	20,42%	13,70%	42,48%	54,42%	55,85%	47,32%	31,92%	25,25%	19,90%	14,32%	6,14%	19,08%
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	13,35%	13,35%	12,35%	11,00%	9,00%	8,00%	8,00%	8,00%	6,00%	4,00%	2,00%	0,00%
	REALIZADO	16,77%	10,38%	20,78%	23,09%	19,80%	25,57%	35,35%	37,14%	40,39%	31,43%	23,44%	3,44%
SRNE (Recife)	PREVISTO	8,51%	7,74%	6,97%	6,20%	5,43%	4,66%	3,89%	3,12%	2,35%	1,58%	0,81%	0,00%
	REALIZADO	13,59%	7,13%	22,22%	25,32%	22,26%	23,40%	21,38%	11,22%	13,29%	28,85%	6,24%	34,27%
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	8,50%	8,50%	8,50%	8,00%	8,00%	6,50%	5,00%	3,50%	2,50%	1,50%	1,00%	0,00%
	REALIZADO	21,20%	11,47%	31,78%	33,23%	27,72%	45,75%	36,22%	22,76%	19,47%	29,28%	6,69%	11,49%
NACIONAL	PREVISTO	10,75%	10,27%	9,62%	8,85%	7,87%	7,03%	6,51%	5,58%	4,27%	2,76%	1,30%	0,00%
	REALIZADO	16,85%	10,28%	24,61%	27,07%	23,92%	28,34%	27,86%	22,46%	23,35%	27,22%	12,18%	25,74%

**Análise do Resultado:** O Termo de Ajustamento de Conduta – TAC firmado perante o Supremo Tribunal Federal – STF, foi formalizado nos autos do Recurso Extraordinário nº 1171152/SC em 19 de novembro de 2020, Número Único do Processo – NUP do Sistema Eletrônico de Informações – SEI: 35014.184268/2020-72. O indicador escolhido pelo Comitê Executivo de Acompanhamento do Acordo foi o Tempo Médio de Conclusão – TMC Líquido porque, conforme os termos do TAC/STF, desconsidera os períodos em que o processo ficou aguardando cumprimento de exigência e avaliação do setor de Perícia Médica. O Pratac abrange os seguintes benefícios: Aposentadoria por tempo de contribuição, Aposentadoria por Idade, Auxílio-Reclusão, Pensão por Morte, Salário-Maternidade e o Benefício Assistencial ao Idoso. Os resultados acima do TMC Líquido para esses benefícios foram positivos na maior parte dos meses de 2023, mas não foram consistentes para os serviços de Aposentadoria por Tempo de Contribuição, que em dezembro de 2023 ultrapassou o prazo em 10 dias; Pensão por Morte que excedeu o prazo em três meses do ano civil: janeiro, abril e maio; e o Salário-Maternidade que em março de 2023 excedeu o prazo em apenas um dia no mês de março. O resultado positivo do TCM Líquido foi consistente para os benefícios: Aposentadoria por Idade, Auxílio-Reclusão e Benefício Assistencial ao Idoso.

**Ação: REDUÇÃO DE PROCESSOS PENDENTES DE CUMPRIMENTO DE DECISÃO RECURSAL HÁ MAIS DE 365 DIAS**

**Objetivo:** Reduzir em pelo menos 57%, o volume de processos pendentes de cumprimento de decisão recursal há mais de 365 dias.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Quantidade de processos

**Meta:** 169.705

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 403.809

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	120.000	115.000	110.000	105.000	100.000	95.000	95.000	85.000	75.000	65.000	55.000	45.000
	REALIZADO	106.682	101.139	99.352	98.382	97.570	85.553	65.113	33.486	30.455	30.010	28.092	24.338
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	51.500	49.000	41.000	33.500	31.000	28.500	27.000	25.500	24.800	23.200	21.800	19.500
	REALIZADO	77.537	74.240	73.273	72.826	72.557	63.361	51.484	20.261	17.715	17.555	17.399	12.550
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	70.953	70.953	70.000	68.000	60.000	55.000	50.000	40.000	35.000	35.000	35.000	35.000
	REALIZADO	66.757	64.461	63.847	62.886	62.359	55.009	45.752	17.014	15.679	15.481	15.190	9.709
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	90.222	85.000	81.200	63.000	53.000	40.000	38.000	35.000	25.000	15.000	10.000	0
	REALIZADO	79.308	75.144	72.473	70.642	69.029	56.966	43.434	14.101	12.207	11.952	11.713	4.052
SRNE (Recife)	PREVISTO	75.705	72.205	68.750	65.205	61.705	58.205	54.705	51.205	47.705	44.205	40.705	37.205
	REALIZADO	69.609	66.225	65.005	64.417	64.246	55.409	42.625	12.947	10.948	10.842	10.590	5.588
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	60.000	59.000	55.000	50.000	40.000	39.000	38.000	37.000	36.000	35.000	34.000	33.000
	REALIZADO	54.435	51.995	50.834	50.137	49.805	43.769	36.445	13.258	11.252	10.502	9.364	6.148
NACIONAL	PREVISTO	468.380	451.158	425.950	384.705	345.705	315.705	302.705	273.705	243.505	217.405	196.505	169.705
	REALIZADO	454.328	433.204	424.784	419.290	415.566	360.067	284.853	111.067	98.256	96.342	92.348	62.385

**Análise do Resultado:** O ano de 2023 contou com estratégias a nível nacional para identificar processos aguardando cumprimento de acórdão onde a ação pendente no INSS era de comunicação. Isso pode ocorrer porque todas as decisões do CRPS, inclusive aquelas que ratificam a decisão do INSS (denegatórias ao pedido do cidadão) são encaminhadas ao INSS.

Assim, considerando as informações e integrações disponíveis nos sistemas, e considerando a utilização da nova ferramenta da DATAPREV de Ciência de Dados, o STD (Sistema de Suporte a Tomada de Decisões), foi possível o mapeamento e arquivamento automático de um volume total de 1.172.517 processos em 2023. Essas ações foram iniciadas em 01/2023, mas tiveram o seu maior volume de ação em 06 e 07/2023. Em 12/2023 foi finalizado o arquivamento de processos legados com decisão denegatória mapeadas, com a publicação em edital de processos em que não foi possível a comunicação com o cidadão.

Neste sentido, houve um impacto relevante nos processos que estavam aguardando cumprimento de decisão no segundo semestre de 2023, de uma forma geral, com reflexo naqueles aguardando decisão há mais de 365 dias.

**Ação: REDUÇÃO DO TMD DA TAREFA “SOLICITAR A EMISSÃO DE PAGAMENTO NÃO RECEBIDO”**

**Objetivo:** Concluir tarefas de "Solicitar emissão de pagamento não recebido" em até 15 dias

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Tempo médio de decisão (em dias)

**Meta:** 15 dias

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 31 dias

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	18	18	18	17	17	17	17	16	16	16	15	15
	REALIZADO	26	28	24	41	44	42	44	41	43	50	39	41
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	4	30	29	27	25	23	22	21	19	17	16	15
	REALIZADO	50	51	48	65	69	67	75	79	71	73	77	75
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	34	34	31	28	26	24	22	20	18	16	15	15
	REALIZADO	81	80	77	113	126	133	141	149	151	150	146	190
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	18	18	17	17	16	16	15	15	15	15	15	15
	REALIZADO	39	39	38	46	45	43	43	44	44	43	43	39
SRNE (Recife)	PREVISTO	28	27	26	25	24	23	22	21	20	19	17	15
	REALIZADO	40	43	42	39	43	40	43	40	39	42	48	40
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	50	45	40	40	35	35	35	33	30	25	20	15
	REALIZADO	5	83	82	110	109	115	76	136	145	167	104	123
NACIONAL	PREVISTO	28	27	25	24	23	22	21	20	19	18	16	15
	REALIZADO	43	45	42	56	58	57	62	63	63	69	66	71

**Análise do Resultado:** O ano de 2023 foi um ano marcado pela priorização do atendimento dos processos relativos ao reconhecimento inicial de direitos. O aumento da quantidade de benefícios concedidos proporcionalmente aumenta a quantidade de solicitações quanto a reemissão de créditos não recebidos. Com a priorização da análise dos processos do reconhecimento inicial de direitos não foi possível aumentar os esforços para análise dos processos de manutenção de direitos. Junto a isso, a partir de 08/2023 o serviço “desbloquear benefício para empréstimo consignado”, que era um serviço com análise automatizada, foi alterado para implementação de camadas de segurança, o que diminuiu a quantidade de processos concluídos automaticamente e consequentemente onerou a Central de Manutenção, no qual as tarefas de “Solicitar Emissão de Pagamentos não Recebidos” estão inseridas.

**Ação: DIGITALIZAÇÃO E INCLUSÃO NO GET DOS PROCESSOS DE APURAÇÃO DE INDÍCIOS DE IRREGULARIDADES E COBRANÇA ADMINISTRATIVA PENDENTES DE CONCLUSÃO**

**Objetivo:** Reduzir em até 48% o acervo de processos físicos de apuração de indícios de irregularidade e cobrança administrativa pendentes de conclusão.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Estoque de processos de apuração de indícios de irregularidade e cobrança administrativa pendentes de conclusão em meio físico, ainda não digitalizados e sem cadastro no GET.

**Meta:** 221.000

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 423.550

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	81.000	80.000	77.000	72.000	67.000	66.000	65.000	62.000	57.000	52.000	47.000	42.000
	REALIZADO	78.698	76.315	74.367	72.751	70.848	69.828	68.784	67.399	66.446	65.373	64.209	63.107
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	31.000	26.164	22.941	20.954	17.730	14.507	12.895	9.671	6.447	3.224	750	0
	REALIZADO	27.828	23.305	20.298	17.774	16.085	14.847	12.460	11.102	10.138	9.290	8.080	7.745
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	41.050	41.000	40.000	39.000	38.000	37.000	36.000	35.000	34.000	33.000	32.000	31.000
	REALIZADO	1.050	40.989	40.976	40.933	40.860	40.828	40.766	40.635	40.437	40.325	40.318	40.279
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	41.500	41.000	36.000	32.000	28.000	24.000	24.000	22.000	20.000	18.000	16.000	15.000
	REALIZADO	40.698	40.272	38.814	37.688	36.185	35.523	34.590	32.718	31.735	31.044	30.262	29.415
SRNE (Recife)	PREVISTO	97.000	96.000	95.000	92.000	90.000	88.000	87.000	86.000	84.000	81.000	78.000	78.000
	REALIZADO	96.331	94.704	92.509	91.091	89.082	87.781	83.776	83.047	81.928	81.400	80.912	80.763
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	129.000	120.000	119.000	115.000	111.000	90.000	80.000	70.000	60.000	60.000	56.000	55.000
	REALIZADO	128.225	128.065	123.012	120.340	119.321	118.449	117.542	117.364	117.339	116.685	116.592	116.592
NACIONAL	PREVISTO	420.550	404.164	389.941	370.954	351.730	319.507	304.895	284.671	261.447	247.224	229.750	221.000
	REALIZADO	412.830	403.650	389.976	380.577	372.381	367.256	357.918	352.265	348.023	344.117	340.373	337.901

**Análise do Resultado:** Conforme Painel de Desempenho do Plano de Ação 2023, a meta era a digitalização de até 48% dos 423.550 processos físicos de apuração de indícios de irregularidade ou cobrança administrativa de benefícios pendentes de conclusão nas unidades do INSS. Ocorre que, ao longo de 2023, durante os procedimentos de triagem e digitalização, as Superintendências Regionais – SRs identificaram a necessidade de retificação dos números repassados, pois foram computados processos não contemplados pela Portaria DIRBEN/INSS N° 1.067, DE 26/10/2022, que dispõe sobre a digitalização deste acervo visando sua compatibilização ao modelo digital.

Em função disso, os números foram retificados e as SRs fizeram nova pactuação para os próximos três anos - 2024, 2025 e 2026.

Em que pese os esforços envidados pelas SRs junto às Gerências-Executivas, no sentido de garantir o atingimento da meta pactuada, muitos desafios impactaram o resultado, notadamente a ausência de capacidade operacional causada pela redução do quadro de servidores ativos do INSS.

**Ação: ELIMINAR O ESTOQUE DE PROCESSOS DE DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES DO RPPU**

**Objetivo:** Reduzir em até 48% o acervo de processos físicos de apuração de indícios de irregularidade e cobrança administrativa pendentes de conclusão.

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Quantidade de processos em estoque.

**Meta:** 0

**Prazo:** 12/2023

**Situação Dezembro/2022:** 1.623

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	1.623	1.475	1.328	1.180	1.033	885	738	590	443	295	148	0
	REALIZADO	1.623	1.480	1.399	1.302	1.140	871	628	517	355	267	143	0

**Análise do Resultado:** Foi atingido 95% do proposto restando saldo em dez/23 de 89 processos não concluídos em face da complexidade que os envolviam.

**Ação: REDUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE ESPERA DO ATENDIMENTO AGENDADO**

**Objetivo:** Reduzir o tempo entre o agendamento e a data efetiva do atendimento presencial de serviços administrativos.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Tempo Médio de Espera do Atendimento Agendado -TMEA AP (em dias).

**Meta:** 7 dias

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 12 dias

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	11	10	9	9	8	8	8	8	7	7	6	6
	REALIZADO	8	11	9	8	6	6	6	6	7	7	7	7
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	10	10	9	9	9	9	10	9	8	8	8	8
	REALIZADO	11	11	11	10	10	9	9	8	8	10	10	10
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	18	17	15	15	16	16	17	15	13	11	8	5
	REALIZADO	22	23	21	18	15	13	14	15	14	15	14	14
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	9	9	8	7	7	7	8	7	6	6	6	6
	REALIZADO	8	9	7	7	6	6	7	7	7	8	8	8
SRNE (Recife)	PREVISTO	9	9	8	9	9	9	10	9	9	8	9	7
	REALIZADO	9	9	9	8	7	7	8	8	8	9	9	9
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	13	12	12	11	11	12	13	11	10	10	10	10
	REALIZADO	15	16	14	12	12	12	12	11	11	13	13	13
NACIONAL	PREVISTO	11	11	10	9	9	10	10	9	9	8	8	7
	REALIZADO	11	12	11	10	9	8	9	8	8	10	9	10

**Análise do Resultado:** No decorrer do ano de 2023, o atendimento presencial nas APS sofreu impacto advindo de situações imprevisíveis, a título de exemplo notícias nas mídias quanto prova de vida, que acarretaram um aumento no comparecimento dos usuários presencialmente nas unidades seja por meio de prévio agendamento seja espontaneamente refletindo em não atingimento das metas estipuladas inicialmente no Plano de Ação 2023. A título de exemplo temos as extrações realizadas na qual até julho/2023 em média realizamos pouco mais de 900 mil atendimentos, passando no segundo semestre para mais de 1 milhão de atendimentos.

O fortalecimento da política de reconhecimento de direitos, com o incremento de servidores na análise de benefícios, e a falta de reposição de pessoal para as Agências da Previdência Social - APS dificultaram a gestão operacional naquelas unidades, inclusive com desafios na distribuição de servidores durante os meses em que há, tradicionalmente, acréscimo de férias. Esses fatos também refletiram negativamente no atingimento das metas do Plano de Ação 2023, conforme pode ser visto no quadro acima.

**Ação: REDUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE CONCLUSÃO DO ACERTO DE PENDÊNCIA DE PÓS-PERÍCIA**

**Objetivo:** Concluir tarefas de acerto de pendência de pós perícia em até 16 dias.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Tempo médio de conclusão (em dias)

**Meta:** 16 dias

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 37 dias

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	21	21	19	19	18	18	17	17	16	15	15	15
	REALIZADO	20	18	24	20	17	15	15	17	14	21	17	12
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	32	32	29	29	27	26	26	25	23	20	20	15
	REALIZADO	42	35	37	39	36	32	29	24	19	24	29	23
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	58	57	49	34	31	31	31	27	26	24	21	13
	REALIZADO	88	65	73	69	68	51	45	44	23	23	24	24-
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	33	31	27	26	24	23	25	23	21	20	19	17
	REALIZADO	37	38	37	27	17	22	23	40	24	29	29	30
SRNE (Recife)	PREVISTO	58	53	51	46	43	41	40	37	34	30	25	18
	REALIZADO	69	68	71	70	60	55	52	46	31	32	35	30
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	63	60	56	49	46	42	42	37	32	28	23	15
	REALIZADO	54	57	69	70	79	73	65	57	40	33	36	29-
NACIONAL	PREVISTO	43	41	38	34	32	30	30	28	26	23	21	16
	REALIZADO	47	45	49	46	41	39	37	38	25	28	28	25

**Análise do Resultado:** Mesmo sem alcançar a meta de 16 dias estabelecida para o Tempo Médio de Conclusão - TMC dos serviços de pós-perícia, é possível perceber uma redução contínua dos prazos que em janeiro era 47 dias, mas que a partir agosto ficou abaixo de 29 dias. A melhoria dos resultados obtidos no último quadrimestre do ano pode ser explicada pela dispensa da emissão de parecer conclusivo da Perícia Médica Federal – PMF quanto à incapacidade laboral e a concessão do benefício por meio de análise documental, conforme estabelecido na Portaria Conjunta MPS/INSS nº 38, de 20 de julho de 2023. Além disso, a partir de 21/08/2023 os serviços de Pós-Perícia foram incluídos nas filas extraordinárias no âmbito do PEFPS que aumentou o número de requerimentos concluídos por dia. Com essas medidas, muitos requerimentos foram concluídos sem a necessidade de submeter a/o requerente à uma perícia médica presencial.

## FOCO NO CIDADÃO

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: APRIMORAR O CADASTRO DO CIDADÃO

#### Projeto: IMPLEMENTAÇÃO DE GERAÇÃO DE PERÍODO POSITIVO/NEGATIVO DE SEGURADO ESPECIAL NO CNIS

**Objetivo:** Manter e gerir o Sistema de Cadastro dos Segurados Especiais no Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS, observados os artigos 38-A e 38-B, da Lei nº 8.213, de 1991, e o art. 19-D do Decreto nº 3.048, de 1999 (Regulamento da Previdência Social - RPS), em especial o seu § 18.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 35,42%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	51,39	58,33%	62,50	62,50	62,50	72,50	75,00	75,00	75,00	75,00	87,50	100,00
	REALIZADO	45,14	45,14%	45,14	45,14	45,14	45,14	62,08	68,75	68,75	68,75	68,75	68,75%

**Análise do Resultado:** Em razão de reestruturação ministerial em 2024, faz-se relevante salientar que atualmente o Cadastro Nacional da Agricultura Familiar - CAF é gerido pelo Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar do Brasil - MDA.

A previsão da Secretaria de Agricultura Familiar e Cooperativismo - SAF, vinculada ao MDA, era de homologar o webservice/API do CAF no ano de 2022, com estimativa de cadastramento de ao menos 50% (cinquenta por cento) de trabalhadores rurais. Contudo, em janeiro de 2023, a SAF ainda não havia concluído em 100% (cem por cento) a homologação do webservice/API, o que fez com o que o INSS negociasse com a SAF o compartilhamento dos dados da Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar - DAP para alimentar o Cadastro dos Segurados Especiais no CNIS.

Neste aspecto, em razão do Acordo de Cooperação Técnica - ACT de nº 285/2022, celebrado entre a Secretaria de Previdência - SPREV, a SAF e o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, tendo por objeto o intercâmbio de dados do Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS, da DAP e do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar - CAF (processo SEI 35014.083009/2021-14), ao longo do ano de 2023 foram promovidas tratativas com o MDA voltadas ao compartilhamento de dados da DAP (carga full e cargas incrementais mensais), com o objetivo de alimentar o cadastro dos Segurados Especiais no CNIS, em observância aos artigos 38-A e 38-B da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, e ao art. 19-D do Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999 (Regulamento da Previdência Social - RPS).

Com a efetivação do compartilhamento de dados da DAP pelo MDA, o INSS promoveu com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - DATAPREV a homologação da carga full e da carga diferencial mensal, ou seja, promoveu a gravação das informações em banco de dados no segundo semestre de 2023. De posse dos dados da DAP, deu-se início à especificação, desenvolvimento e homologação de demanda referente à geração de períodos de Segurado Especial no CNIS.

Embora as etapas de especificação, desenvolvimento e homologação da geração de períodos de Segurado Especial no CNIS, utilizando os dados da DAP, tenham sido concluídas com sucesso ainda em 2023, aguarda-se a conclusão das tratativas com o Ministério da Previdência Social - MPS a respeito da avaliação acerca do atingimento de ao menos 50% (cinquenta por cento) de trabalhadores rurais e à eventual necessidade de alteração normativa, para que possa ser promovida a efetiva implantação em produção.

Fato é, estima-se que com a implantação em produção, serão inseridos no CNIS períodos na condição de segurado especial para, ao menos, 4.291.187 (quatro milhões, duzentos e noventa e um mil e cento e oitenta e sete) pessoas distintas.

Em vista disso, a título exemplificativo, o INSS será capaz de incorporar a concessão do salário maternidade rural no fluxo automático de concessão, uma vez que todo o período laboral necessário para compor o período de carência exigido para o benefício será alcançado com esta inserção no CNIS.

Outra ação adotada no ano de 2023, ainda no escopo desse projeto, foi o início do desenvolvimento de demanda referente à apresentação dos dados do Cadastro do Segurado Especial no Extrato CNIS do trabalhador, mediante a realização de batimentos com elementos de descaracterização para apresentação do período já validado.

Ainda em 2023, também foi implantada em produção a evolução das regras referentes ao batimento automático, aprimorando sua efetividade no tratamento dos dados para validação automática do período autodeclarado do Segurado Especial.

Quanto ao compartilhamento dos dados do CAF, o INSS aguarda a geração dos arquivos de dados pelo MDA, que está promovendo a homologação da evolução do CAF (versão 3.0).

Desse modo, a conclusão do projeto está atrelada, em especial, à necessidade de alteração normativa e ao compartilhamento de dados do CAF pelo MDA.

**Projeto: INTERNALIZAÇÃO DE BASES DE DADOS GOVERNAMENTAIS NO CNIS**

**Objetivo:** Atuar na internalização de bases de dados governamentais no CNIS, em especial da base de dados do Sistema de Informações de Projetos de Reforma Agrária - SIPRA, seguindo o normatizado pelo Decreto nº 10.047, de 2019.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 06/2023

**Situação Setembro/2022:** 28,57%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	92,86%	92,86%	92,86%	96,43%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00
	REALIZADO	85,71%	85,71%	85,71%	85,71%	85,71%	85,71%	85,71%	85,71%	85,71%	85,71%	85,71%	68,75%

**Análise do Resultado:** Já foi disponibilizada, no Painel - Bases Governamentais do Portal CNIS, a consulta aos dados do Sistema de Informações de Projetos de Reforma Agrária - SIPRA, os quais vêm sendo utilizados para a ratificação de períodos de Segurados Especiais (vide § 2º do artigo 38-B da Lei nº 8.213, de 1991).

Porém, foi cadastrada demanda perante a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - DATAPREV voltada ao aprimoramento dessa consulta, de modo que se aguarda o seu atendimento para promover a publicação de ato normativo no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, de forma a concluir integralmente o projeto.

**Projeto: IMPLEMENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE INTEROPERABILIDADE, MONITORAMENTO E SUPERVISÃO NO SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE REGISTRO CIVIL - SIRC**

**Objetivo:** Aprimorar os mecanismos de interoperabilidade e de entrada de dados do SIRC e implementar relatórios de batimento, conforme definições do Comitê Gestor do SIRC - CGSIRC, possibilitando o aprimoramento qualitativo das informações recepcionadas, a avaliação e supervisão dos cartórios e a detecção de indícios de irregularidades.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 71,39%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	72,22%	75,56%	75,56%	75,56%	83,33%	93,33%	93,33%	93,33%	93,33%	93,33%	96,67%	100,00%
	REALIZADO	71,39%	71,39%	71,39%	71,39%	71,39%	71,39%	71,39%	71,39%	71,39%	71,39%	71,39%	91,11%

**Análise do Resultado:** Com objetivo de evoluir e ajustar o Sistema Nacional de Informações de Registro Civil - SIRC às adaptações legislativas, bem como desenvolver e aprimorar a ferramenta para monitorar a qualidade de entrada das informações, foram propostas demandas à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - DATAPREV.

Como etapas, são realizadas reuniões para especificar como serão os ajustes e desenvolvidas as ferramentas e funcionalidades. Logo após o desenvolvimento, há a disponibilização para homologação, que é a fase de testes do sistema, sendo que, para tanto, são convocados servidores para auxílio na realização desses testes. Quando são finalizados e aprovados os testes, a DATAPREV sobe a versão desses ajustes para fins de implantação em produção. Ato contínuo, é elaborado Comunicado aos Cartórios de Registro Civil, havendo o seu encaminhamento via mensagem eletrônica e, logo após, esse Comunicado também é publicado no sítio eletrônico <https://www.sirc.gov.br/>. Também há a formalização de processo SEI voltado à publicação de ato para tratar da nova versão sistêmica.

Seguindo essa dinâmica, ao longo de 2023, para o projeto foi estabelecido o desenvolvimento de demandas específicas, sendo: alteração de regras quanto à recepção do CPF de natimorto, às declarações de inexistência de movimento, à averbação de adoção e aos nomes indicados como especiais.

Ademais, visando padronizar o SIRC, foram inseridas marcações de paginação em todas as funcionalidades e realizada a alteração de alguns textos para melhor experiência do usuário.

Foram também ajustadas as rotinas de apuração de irregularidades, inserida a possibilidade de justificar administrativamente irregularidade quanto ao envio dos dados por parte dos Cartórios de Registro Civil e marcar aqueles Cartórios que não possuem mais a atividade de registro civil.

Nesse escopo, foram realizadas 4 (quatro) homologações no ano de 2023, sendo 2 (duas) delas na modalidade presencial, com os servidores

convocados, e 2 (duas) de forma remota. Os testes foram realizados, tendo sido implantados os itens previstos, bem como formalizados os Comunicados e realizadas as respectivas publicações.

Faz-se ressalva quanto à tarefa voltada ao ajuste da tabela de códigos das Gerências Executivas, cuja demanda foi substituída pela demanda de filtros, que se encontra atendida. Também se faz ressalva quanto à tarefa voltada à adição do campo naturalidade no resultado da pesquisa de CPF, cujo escopo da demanda foi alterado para incluir o campo de atualização da situação do CPF quando da consulta ao número de CPF no SIRC, visto que a base de dados de CPF da RFB a que o INSS tem acesso não possui em seu layout, ainda, o campo naturalidade.

Em que pese o exposto retro, cabe pontuar que esse projeto foi concluído no Sistema de Gerenciamento de Programas e Projetos - SGPP em fevereiro de 2024.

**Projeto: IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS, BATIMENTOS E FUNCIONALIDADES NO SISTEMA DE CÁLCULO DE GUIAS DE CONTRIBUIÇÃO (CGCONT) (V.2).**

**Objetivo:** Implementar melhorias, batimentos e funcionalidades no Sistema de Cálculo de Guias de Contribuição (CGCONT) do INSS, que substituirá a utilização do Sistema de Acréscimos Legais (SALWEB), aprimorando a emissão das Guias relativas à Previdência Social, agilizando os recolhimentos em atraso e evitando pagamentos indevidos e desnecessários

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,50%	15,00%	30,00%	30,00%	30,00%	42,00%	48,00%	100,00%
	REALIZADO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	30,00%	30,00%	30,00%	36,00%	60,00%

**Análise do Resultado:** Atualmente, o cálculo e emissão da Guia da Previdência Social - GPS é feito por meio de sistema da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, qual seja o Sistema de Acréscimos Legais - SALWEB. Esse sistema não realiza batimentos com as diversas bases, a fim de realizar validações para verificar se determinado segurado pode ou não contribuir com determinado código de pagamento, que define sua forma de filiação.

Sendo assim, o INSS demandou à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - DATAPREV a construção do sistema de Cálculo de Guias de Contribuição - CGCont, com a finalidade de, inicialmente, utilizar as regras já dispostas no SALWEB e acrescentar validações e batimentos e, posteriormente, internalizar todas as regras para o cálculo e emissão das Guias.

Em resumo, esse Projeto tem como escopo o desenvolvimento de serviço para cálculo e geração de documento de arrecadação de Contribuinte Individual, Segurado Facultativo, Emprego Doméstico (até setembro de 2015), Segurado Especial, com interfaces com as seguintes bases: Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS, Benefício, Seguro-Desemprego, Cadastro Único para Programas Sociais - CadÚnico, Sistema Nacional de Informações de Registro Civil - SIRC, Sistema de Controle de Óbitos - SISOBI e bases da RFB antes da geração da GPS, para evitar que o contribuinte efetive pagamento indevido, posteriormente não computado no reconhecimento de direitos.

A solução sistêmica possibilitará acesso por diversos meios (Internet, Portal CNIS, Meu INSS, SAG, entre outras aplicações).

Nesse contexto, ao longo do ano de 2023, foram especificados os seguintes itens do projeto CGCont:

- a.** Cálculo de Diferença de Valor Devido (qualquer valor) no SAT;
- b.** Cálculo de Contribuição com batimentos no SAT;
- c.** Óbito SIRC; e
- d.** Período de Atividade de Contribuinte Individual (não decadente).

Contudo, em razão de limitação operacional por parte da DATAPREV no que tange ao atendimento da demanda, e da priorização do desenvolvimento de demandas relativas a melhorias decorrentes da Reforma da Previdência (Ajustes da Emenda Constitucional nº 103, de 2019 – Documento de Arrecadação de Receitas Federais - Darf), ao Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas - eSocial e ao desenvolvimento da demanda do Microempreendedor Individual - MEI Caminhoneiro, houve impacto na especificação e desenvolvimento desse projeto em 2023.

A projeção é que a evolução do CGCont seja trabalhada ao longo dos anos de 2024-2025.

**Projeto: QUALIFICAÇÃO DO CADASTRO NACIONAL DE INFORMAÇÕES SOCIAIS (CNIS) COM DADOS RELATIVOS A CPF**

**Objetivo:** Qualificar o CNIS com dados relativos ao CPF.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0,00%	0,00%	16,67%	25,00%	35,00%	35,00%	35,00%	35,00%	35,00%	43,57%	55,00%	100,00%
	REALIZADO	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	25,00%	35,00%	35,00%	35,00%	35,00%	35,00%	43,57%	43,57%

**Análise do Resultado:** Ao todo, já foram mais de 40 milhões de registros de CPFs tratados no CNISPF (CNISPF Pessoa Física), computando-se as ações de inclusão, exclusão e correção.

Além disso, já foram cadastradas demandas perante a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - DATAPREV voltadas a uma maior sanitização do CPF no CNISPF e ao aprimoramento da respectiva rotina.

Aguarda-se o atendimento dessas demandas pela DATAPREV, que apresentou cronograma de execução, com previsão de conclusão para junho de 2024.

**Projeto: QUALIFICAÇÃO DO CADASTRO NACIONAL DE INFORMAÇÕES SOCIAIS (CNIS) COM DADOS RELATIVOS A ÓBITO**

**Objetivo:** Aperfeiçoar a rotina de qualificação do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) com dados relativos a óbito.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0,00%	5,56%	16,67%	31,33%	36,67%	60,00%	70,00%	70,00%	70,00%	72,00%	78,00%	100,00%
	REALIZADO	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	23,33%	35,33%	35,33%	36,67%	50,00%	65,00%	74,00%	74,00%

**Análise do Resultado:** Já foram incluídas informações de óbitos no total de 18.804.160 (dezoito milhões, oitocentos e quatro mil e cento e sessenta) inscrições do CNISPF (CNIS Pessoa Física). Em momento posterior, mais 2.311.106 (dois milhões, trezentos e onze mil e cento e seis) registros de óbitos foram tratados.

Também foi cadastrada demanda complementar evolutiva perante a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - DATAPREV, que busca aprimorar a rotina de qualificação dos óbitos, mediante a evolução de regras e inclusão de novas fontes de óbito e, por essa razão, detém maior complexidade, o que demanda maior prazo para especificação, desenvolvimento, homologação e implementação em produção. Aguarda-se o atendimento dessa demanda pela DATAPREV, com estimativa de conclusão para dezembro de 2024.

**Projeto: APRIMORAMENTO DAS ROTINAS DE QUALIFICAÇÃO DA BASE DE PESSOA FÍSICA  
- PF DO CADASTRO NACIONAL DE INFORMAÇÕES SOCIAIS (CNIS)**

**Objetivo:** Qualificar a rotina de carga no CNIS dos dados de Pessoa Física - PF oriundos da Caixa Econômica Federal - CEF, visando aprimorar a qualidade das informações.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 24,40%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	28,69%	29,76%	41,67%	41,67%	65,48%	89,29%	91,07%	92,86%	94,64%	96,43%	98,21%	100,00%
	REALIZADO	27,62%	27,62%	29,76%	29,76%	41,67%	41,67%	89,29%	91,07%	91,07%	94,64%	96,43%	98,21%

**Análise do Resultado:** Em maio de 2023, foi celebrado Acordo de Cooperação Técnica - ACT com a Caixa Econômica Federal - CAIXA (processo SEI 35014.311772/2021-32), que prevê que os arquivos relativos aos dados cadastrais de Pessoas Físicas do CNISPF (CNIS Pessoa Física), incluindo informações de endereço e contato e as qualificações já efetuadas de forma manual ou sistematicamente pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, serão disponibilizados à CAIXA, para fins de tratamento, qualificação e depuração das informações da base do Programa de Integração Social - PIS.

A CAIXA recebeu uma carga de arquivos de dados relativos às inscrições das fontes Previdência e Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - Pasep (dados do legado até a execução da geração dos arquivos), e o INSS e a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - DATAPREV trabalham com a CAIXA no sentido de enviar outros arquivos de dados relativos às inscrições fonte PIS, sendo que a CAIXA estimou que estará pronta para receber os dados mais atualizados em março de 2024. Com essas ações, busca-se evitar que dados qualificados do CNISPF sejam sobreescritos por informações inconsistentes ou incorretas.

Além disso, ainda em 2023, o INSS e a DATAPREV concluíram a construção da malha PIS, que se resume à implementação de validação dos dados do PIS, mediante aplicação de malha, via rotina PIS Batch ou SIISO. Compreende, portanto, o desenvolvimento de uma rotina de validação dos dados cadastrais do PIS, recebidos da CAIXA através da rotina PIS Batch ou SIISO, de modo a evitar, inclusive, que dados cadastrais de pessoas físicas sensibilizados pelo Master Data Management - MDM, ou atualizados de forma manual por servidores do INSS, no CNIS, sejam sobreescritos pela carga PIS Batch ou SIISO com dados menos qualificados.

Em seguida, o INSS repassou para a CAIXA o layout da malha PIS para que a referida empresa pública analise as regras especificadas e forneça o seu aval ou pedido de ajustes. Desse modo, para implementação em produção da rotina de malha, há necessidade de concordância da CAIXA com as regras que foram especificadas.

De posse do aval da CAIXA, a malha PIS será implementada em produção, quando passarão a ser deixados em malha os registros e/ou dados que caíram nas regras de batimento previamente definidas e, neste aspecto, aqueles que caíram em malha não serão mais atualizados (gravados) no CNISPF. Essa etapa foi projetada como novo projeto no âmbito do Plano de Ação 2024.

FOCO NO CIDADÃO													
OBJETIVO ESTRATÉGICO: DESBUROCRATIZAR OS PROCESSOS DE TRABALHO													
<b>Projeto: REESTRUTURAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO PARA ACORDOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – ACTs</b>													
<b>Objetivo:</b> Simplificar e reestruturar o processo de trabalho para o gerenciamento dos acordos de cooperação técnica. Além disso, será proposto um sistema para atendimento das demandas das entidades e o acompanhamento desses processos em quadros gerenciais.													
<b>Área Responsável:</b> Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN													
<b>Produto:</b> Percentual de implementação													
<b>Meta:</b> 100%													
<b>Prazo:</b> 12/2023													
<b>Situação Setembro/2022:</b> 57%													
<b>Tendência:</b> Quanto maior, melhor													

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	80,60%	83,19%	91,09%	97,18%	98,62%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	REALIZADO	75,04%	75,63%	76,66%	81,47%	88,31%	89,03%	93,94%	96,65%	97,33%	98,60%	98,60%	98,60%

**Análise do Resultado:** A Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão empreendeu esforços significativos para alcançar o objetivo de desburocratizar, simplificar e reestruturar o processo de trabalho, por meio de publicação de novos atos normativos, atualização sistêmicas, criação de ferramentas gerenciais, capacitações, atualizações de normas vigentes, conforme entregas para 2023, previstas no Processo SEI 35014.254148/2022-10. No entanto, só não foi possível concretizar em sua totalidade, por entregas que ficaram pendentes de homologação na criação do Painel Institucional para fins de visibilidade e Gestão do ACT, entrega esta que ficou pendente e está prevista para o primeiro semestre de 2024.

**Projeto: EQUALIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE LICITAÇÃO DA FOLHA DE PAGAMENTOS DE BENEFÍCIOS (PREGÕES I, II E III E ESTOQUE).**

**Objetivo:** Padronizar as ações junto aos agentes pagadores de forma a evitar inconsistências de procedimento.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0,00%	16,67%	38,89%	58,33%	58,33%	70,83%	75,00%	80,00%	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	REALIZADO	0,00%	16,67%	16,67%	16,67%	27,78%	27,78%	27,78%	27,78%	27,78%	38,89%	50,00%	50,00%

**Análise do Resultado:** O presente projeto visa equalizar os contratos de pagamento de benefícios, ou seja, como se trata do mesmo objeto, deixar os contratos dos Pregões I, II, III e estoque com o mesmo teor das cláusulas.

Conseguimos fazer o batimento de todos os contratos, identificando os pontos que estão diferentes e o que falta fazer é redigir o contrato e encaminhar para a Febraban. Essa tarefa será desdobrada no exercício de 2024..

**Projeto: ESTRUTURAÇÃO DA GESTÃO DE PROCESSOS NO INSS**

**Objetivo:** Elaborar metodologia e atos normativos visando a uniformização da modelo para mapeamento de processos no INSS.

**Área Responsável:** Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação - DIGOV

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	4,00%	12,00%	32,00%	38,00%	52,38%	58,57%	71,14%	74,00%	82,00%	82,00%	90,00%	100,00%
	REALIZADO	4,00%	9,33%	10,93%	17,60%	20,27%	25,47%	25,47%	36,00%	36,00%	36,00%	43,33%	50,00%

**Análise do Resultado:** O projeto foi concebido para a implantação da gestão de processos no INSS, considerando a importância da definição e utilização de metodologia para servir como guia fomentador da gestão por processos e instrumento norteador das atividades de mapeamento dos processos de trabalho no INSS. Assim a estruturação da gestão de processos teve como finalidade alcançar maior eficiência nos processos de trabalho da organização, a identificação dos fluxos existentes, possibilitando a correção de falhas, desperdícios de recursos e otimização dos resultados.

Ao longo de 2023 a execução do projeto alcançou 50% do previsto com a finalização das seguintes entregas: estudo sobre o gerenciamento de processos, contento etapa de benchmarking; a metodologia do gerenciamento de processos, incluindo a definição do modelo, a elaboração e publicação dos normativos e do “Guia de Referência em Gerenciamento de processos no INSS”. Foi iniciada a atividade de elaboração de proposta para a capacitação da equipe, contudo com a dificuldade de composição da equipe de trabalho, restam a realização da capacitação e a disponibilização do repositório de processos para conclusão no exercício 2024.

## FOCO NO CIDADÃO

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCENTIVAR A EDUCAÇÃO PREVIDENCIÁRIA

#### Ação: REALIZAÇÃO DE AÇÕES EDUCACIONAIS PREVIDENCIÁRIAS

**Objetivo:** Realizar ações de informação e orientação à sociedade, ampliando o conhecimento a respeito dos produtos e serviços do INSS

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Pessoa informada

**Meta:** 410.000

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** --

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	0	500	5.000	10.000	15.000	20.000	20.000	30.000	40.000	50.000	55.000	60.000
	REALIZADO	6	1.953	12.023	14.092	16.155	17.719	18.892	21.656	35.397	43.849	47.281	85.974
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	0	10.000	20.000	20.000	25.000	30.000	35.000	40.000	45.000	50.000	55.000	60.000
	REALIZADO	418	2.230	4.537	8.245	11.657	12.262	14.673	17.482	21.016	32.071	40.673	47.658
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	1.000	5.000	9.000	13.000	17.000	21.000	25.000	29.000	33.000	37.000	41.000	45.000
	REALIZADO	0	353	974	4.486	4.486	7.695	7.695	12.359	38.202	49.752	63.329	67.145
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	4.166	8.332	12.498	16.664	20.830	24.996	29.162	33.328	37.494	41.660	45.826	50.000
	REALIZADO	374	495	6.242	6.372	9.132	10.473	14.534	17.173	37.657	40.361	48.259	50.995
SRNE (Recife)	PREVISTO	3.000	5.000	20.000	30.000	40.000	42.000	45.000	55.000	65.000	75.000	79.000	80.000
	REALIZADO	1.752	5.361	10.517	18.834	23.994	27.119	29.957	36.684	44.516	56.219	67.352	83.128
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	5.000	6.000	7.000	8.000	9.000	10.000	15.000	20.000	25.000	30.000	45.000	50.000
	REALIZADO	0	935	2.347	4.584	6.051	9.581	10.336	10.587	11.740	25.408	30.053	37.961
ADM. CENTRAL	PREVISTO	2.000	6.000	12.500	19.000	25.500	32.000	37.000	43.500	50.500	55.700	60.850	65.000
	REALIZADO	12.535	16.245	28.115	33.592	43.224	45.870	53.864	59.071	76.332	89.054	100.673	107.216
NACIONAL	PREVISTO	15.166	40.832	85.998	116.664	152.330	179.996	206.162	250.828	295.994	339.360	381.676	410.000
	REALIZADO	15.085	28.572	64.755	90.205	114.669	130.719	149.951	175.012	264.860	336.714	396.620	480.077

**Análise do Resultado:** Para atender a meta prevista para o exercício de 2023 de alcançar 410 mil pessoas informadas nas diferentes ações realizadas pelo PEP de forma presencial ou virtual, foi publicado Ofício Circular nº 05/2023/CGEDUC/DGP-INSS, de 26/01/2023 estabelecendo as diretrizes para realização de ações do Programa de Educação Previdenciária (PEP) pelas Superintendências Regionais, Gerências-Executivas e Agências da Previdência Social sob a coordenação da Divisão de Educação Previdenciária.

A Divisão de Educação Previdenciária (DEPREV) juntamente com as unidades descentralizadas realizaram ações educativas, como, palestras, lives, cursos de disseminadores, entrevistas em rádio ou TV, participação em eventos promovidos pelas associações e entidades representativas de classe visando a orientação e informação à população.

Considerando este grande desafio, a DEPREV em parceria com as Superintendências Regionais realizou 26 lives transmitida ao vivo no canal oficial do INSS no YouTube, alcançando o total de 84.895 pessoas informadas.

Outro fator que teve impacto na meta foi a publicação de conteúdos no Instagram com a série de podcasts semanal "Fala INSS" desenvolvidos em parceria com os assessores e educadores previdenciários das Superintendências Regionais informando sobre o reconhecimento de direitos, manutenção de benefícios e serviços do INSS, visando colaborar com a redução das filas, alcançando 125.355 pessoas informadas. Vale destacar que foram ofertadas 232 turmas de cursos na modalidade de ensino a distância - EaD, atingindo 20.389 pessoas informadas, e 144.351 pessoas cadastradas na Escola PEP com acesso aos diversos materiais e conteúdos.

Foram realizados os Cursos de Disseminadores presenciais e on-line, atingindo 799 pessoas formadas. Dentre estes, destacamos que foram realizadas 03 turmas piloto do Curso de Disseminadores, referente ao Projeto Educação Previdenciária para os Povos Originários, totalizando 92 pessoas formadas.

Em relação ao quantitativo de ações realizadas por modalidade, observa-se que o Programa realizou, 680 ações de palestras e 495 ações de orientação e informação, totalizando 1.175 ações realizadas na modalidade presencial. Quanto a modalidade à distância, que inclui cursos, informação pela internet, ações de mídia e reuniões, foram realizadas um total de 942 ações. Portanto, podemos observar que embora o alcance das ações à distância tenha contemplado o maior número de pessoas informadas em 2023, 66% das ações foram realizadas na modalidade presencial.

Em novembro, foi iniciada a migração da Escola PEP para uma nova versão do moodle, denominada Educapep, com mais funcionalidades e acessibilidade para os usuários.

Em 2023, o alcance total do Programa, foi de 117% da meta pactuada para o exercício, atingindo um total de 480.077 pessoas informadas. Não obstante, o excelente desempenho numérico do Programa, registra-se a necessidade de maior recurso orçamentário, visando desenvolver ações para a população mais vulnerável, que não são incluídas digitalmente, para propiciar inclusão previdenciária e promoção da cidadania.

## FOCO NO CIDADÃO

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: PROMOVER A GESTÃO DA INFORMAÇÃO

#### Ação: EXPANSÃO DO INSS EM NÚMEROS

**Objetivo:** Organizar e sistematizar e gestão da informação gerencial e estratégica no âmbito do INSS, bem como democratizar o seu acesso, observadas as especificidades dos públicos internos e externos, por meio da implantação de painéis de informações, na plataforma INSS em Números.

**Área Responsável:** Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação - DIGOV

**Produto:** Painéis publicados

**Meta:** 10

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0	1	2	3	4	6	7	8	9	10	10	10
	REALIZADO	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	2	3

**Análise do Resultado:** O planejamento operacional realizado pela Coordenação de Apoio à Gestão, responsável pela operacionalização da Ação, previa a implantação dos seguintes painéis ao longo de 2023: a) Demandas Judiciais; b) Monitoramento do Termo de Ajuste de Conduta - TAC: Público Interno e Externo; c) Monitoramento de Estoque: Painel de Eficiência ao público externo; d) Monitoramento de Estoque: Visão Superintendências; e) Monitoramento de Estoque: Visão "Infger"; f) Pagamento de Benefícios; g) MOB Digital; h) Serviço Social; i) Sispagben; e j) Ouvidoria.

O Painel de Ouvidoria foi publicado em agosto/2023. Em setembro, foi oficializado o Portal Lupa INSS, destinado a subsidiar a gestão da fila de requerimentos, e que disponibilizou, dentre várias outras, a funcionalidade de consulta individualizada de requerimentos, inicialmente prevista para o painel Visão Infger. Em relação ao painel do Serviço Social, sua publicação foi realizada em dezembro/23.

Em agosto de 2023, após tratativas realizadas entre a Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão, a Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão e a Coordenação de Ciência de Dados, e dada a necessidade de padronização das informações gerenciais relativas à gestão de filas, definiu-se pela necessidade de criação do Painel Integrado de Relacionamento com o Cidadão, que gerenciará, em nível estratégico, tático e operacional, todas as informações referentes ao referido processo de trabalho. Com isso, serão consolidadas na mesma ferramenta informações referentes a 6 dos painéis previstos no planejamento inicial. Para isso, a Dirben instituiu um grupo de trabalho para a concepção e desenvolvimento do painel, tendo sido realizados 3 encontros presenciais ao longo do segundo semestre, com previsão de conclusão da entrega no primeiro semestre de 2024.

A CGPLAN tem participado desse processo, no suporte técnico relacionado a sua área de atuação, no alinhamento de conceitos e critérios de cálculo de indicadores e informações gerenciais, atuando, ainda nos procedimentos de formalização e especificação dos painéis.

Houve, ainda, em dezembro de 2023, a publicação do Painel de Recursos – módulo Automação, que também possui escopo relacionado aos temas previstos no INSS em Números, mas que não constava no planejamento inicial. Do mesmo modo, a CGPLAN participou da concepção e especificação dos painéis de acompanhamento do Programa de Erradicação da Fila da Previdência Social (PEFPS) e das taxas de juro aplicadas nos empréstimos consignados, ambos voltados especificamente à alta direção do INSS e do MPS.

Em relação aos painéis relacionados ao pagamento de benefícios e Sispagben, não foi possível iniciar as atividades de desenvolvimento em 2023. Nesse sentido, registramos a existência de alguns fatores que tem impactado diretamente na continuidade da sistematização dos indicadores e informações gerenciais previstas na Resolução CEGOV nº 06/2020, tais como a inexistência de equipe dedicada especificamente à iniciativa; as limitações encontradas na utilização de bases automatizadas para a alimentação dos painéis; a existência de demandas concorrentes, que demandam o realinhamento ou reprogramação das atividades planejadas, dentre outras.

**Projeto: PRESERVAÇÃO DIGITAL DE DOCUMENTOS E PROCESSOS**

**Objetivo:** Implantar repositório arquivístico digital confiável - RDCARQ para recepcionar documentos digitais e auxiliar no desempenho dos sistemas de negócio, bem como preservar os documentos digitais de longo prazo

**Área Responsável:** Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 20%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	1,92%	1,92%	3,85%	7,05%	8,97%	10,26%	10,26%	11,54%	11,54%	11,54%	14,10%	16,67%
	REALIZADO	0,00%	1,92%	3,85%	7,69%	11,54%	11,54%	11,54%	11,54%	11,54%	11,54%	11,54%	11,54%

**Análise do Resultado:** Embora tenhamos dedicado esforços significativos para alcançar todas as metas propostas no projeto, enfrentamos desafios específicos que impactaram diretamente na meta de elaboração da Política de Preservação de Documentos Digitais. O não cumprimento da meta em questão é resultado de fatores externos e internos que influenciaram nosso progresso. Entre esses desafios, podemos destacar a complexidade tecnológica inerente à implementação de um Repositório de Preservação de Documentos Digitais que demandou mais tempo do que inicialmente previsto. É importante ressaltar que, apesar do não cumprimento dessa meta específica, continuamos comprometidos com o sucesso global do projeto, o qual tem previsão de execução para o exercício de 2024.

## FOCO NO CIDADÃO

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: FACILITAR OS ACESSOS AOS SERVIÇOS

#### Ação: ATENDIMENTO TEMPESTIVO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEPCIONADAS PELO INSS

**Objetivo:** Atender, dentro do prazo legal, as manifestações de ouvidoria recepcionadas pelo INSS.

**Área Responsável:** Ouvidoria/Presidência

**Produto:** Percentual de manifestações pendentes de atendimento há mais de 60 dias.

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 78%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	60,00%	55,00%	50,00%	45,00%	40,00%	35,00%	30,00%	25,00%	20,00%	15,00%	10,00%	0,00%
	REALIZADO	67,56%	58,59%	47,70%	43,28%	47,19%	53,45%	63,15%	65,73%	60,00%	49,00%	54,00%	63,00%

**Análise do Resultado:** Em 2023, houve aumento da demanda de manifestações de ouvidoria comparado a 2022. Durante o ano de 2023 o INSS recebeu 274.825 manifestações de ouvidoria, que representou um aumento de 5,7% comparado à 2022, quando foram cadastradas 259.978 manifestações no INSS.

Verificou-se ainda demora na produção de respostas pelas áreas responsáveis quando as manifestações de ouvidoria exigiam um posicionamento daquelas áreas.

Contudo, dos fatores acima explicitados, em 2023 foram respondidas 241.780 (88%) das manifestações, outras 29.911 (11%) encontravam-se em tratamento até a extração dos dados em 10.02.2024, e 3.134 (1%) foram arquivadas por insuficiência de informações ou elementos mínimos no corpo da manifestação para serem tratadas e para tratar o passivo, a ação foi repactuada no Plano de Ação 2024.

## SUSTENTAÇÃO DOS REGIMES DE PREVIDÊNCIA

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: EFETIVAR A COMPENSAÇÃO FINANCEIRA ENTRE REGIMES DE PREVIDÊNCIA

#### Ação: REDUÇÃO DO ESTOQUE DE REQUERIMENTOS DE COMPENSAÇÃO PREVIDENCIÁRIA – REGIME DE ORIGEM – COMPREV/RO

**Objetivo:** Reduzir o estoque de requerimentos COMPREV/RO acima de 540 dias e reduzindo, por consequência, o pagamento de juros e multas aos regimes previdenciários solicitantes da compensação previdenciária

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Percentual de requerimentos com prazo acima de 540 dias em relação ao estoque total de requerimentos existentes no mês de referência.

**Meta:** 43,44%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** --

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
INSS	PREVISTO	70,86%	68,50%	66,06%	63,74%	61,05%	59,12%	57,63%	55,04%	52,70%	49,03%	46,78%	43,44%
	REALIZADO	52,88%	54,66%	44,35%	56,65%	57,62%	57,31%	57,05%	57,50%	57,88%	57,42%	58,54%	59,04%
SR SUDESTE I	PREVISTO	100,00%	95,00%	90,00%	85,00%	80,00%	75,00%	75,00%	70,00%	65,00%	60,00%	55,00%	50,00%
	REALIZADO	54,45%	55,58%	56,26%	57,50%	62,72%	63,72%	64,98%	66,45%	67,91%	67,95%	68,15%	67,94%
SR SUDESTE II	PREVISTO	98,00%	95,00%	91,00%	87,00%	83,00%	79,00%	73,00%	68,00%	65,00%	59,00%	56,00%	49,00%
	REALIZADO	59,11%	60,10%	58,25%	58,87%	58,18%	60,31%	60,14%	59,52%	59,41%	58,54%	59,05%	58,94%
SR SUDESTE III	PREVISTO	55,00%	55,00%	55,00%	55,00%	55,00%	55,00%	50,00%	45,00%	40,00%	35,00%	35,00%	27,50%
	REALIZADO	53,12%	53,71%	54,68%	56,36%	57,84%	57,12%	57,60%	57,80%	58,44%	59,52%	56,66%	62,43%
SR SUL	PREVISTO	58,00%	58,00%	57,00%	57,00%	56,00%	56,00%	56,00%	55,00%	54,00%	53,00%	52,00%	50,00%
	REALIZADO	60,00%	63,58%	34,66%	67,06%	67,74%	66,47%	64,84%	64,12%	63,93%	62,09%	62,56%	62,08%
SR NORDESTE	PREVISTO	31,50%	31,50%	31,50%	31,00%	31,00%	31,00%	30,50%	30,50%	30,50%	30,00%	30,00%	30,00%
	REALIZADO	19,11%	20,55%	19,01%	18,80%	16,87%	15,46%	11,76%	9,89%	13,08%	0,41%	10,57%	10,27%
SR NORTE/ CENTRO-OESTE	PREVISTO	80,00%	75,00%	72,00%	70,00%	65,00%	65,00%	65,00%	64,00%	62,00%	55,00%	52,00%	50,00%
	REALIZADO	56,38%	56,67%	56,71%	57,25%	54,79%	53,54%	52,90%	51,50%	48,79%	45,64%	49,00%	49,74%

**Análise do Resultado:** Os resultados apresentados demonstram que apenas as Superintendências Regionais Nordeste e Norte/Centro-Oeste atingiram a meta de conclusão de requerimentos, sendo que as demais não alcançaram a meta proposta. O atingimento das metas se dá pelas ações de enfrentamento ao acervo represado, com a deflagração de ações como o estabelecimento de Grupos de Trabalho focados no resultado proposto.

Registra-se, ainda, que para o ano de 2024, foi efetuada a alteração da forma de mensuração do indicador, sendo proposta em valores de quantitativos de requerimentos em acervo e não mais no formato de percentual de conclusão em relação ao acervo.

## Ação: REDUÇÃO DO ESTOQUE DE REQUERIMENTOS DE COMPENSAÇÃO

### PREVIDENCIÁRIA – REGIME INSTITUIDOR – COMPREV/RI

**Objetivo:** Zerar o estoque de requerimentos de COMPREV/RI, reduzindo, por consequência, as perdas da parcela da compensação previdenciária dos requerimentos dos anos anteriores a janeiro de 2017.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Requerimentos concluídos

**Meta:** 0

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 147.309

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	122.000	120.000	117.000	110.000	108.000	106.000	106.000	100.000	75.000	50.000	25.000	0
	REALIZADO	121.782	121.515	121.115	120.585	119.679	118.967	118.376	117.369	115.796	114.700	113.832	112.778
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	50.000	35.000	25.900	13.000	9.000	8.200	6.800	5.200	4.000	1.200	600	0
	REALIZADO	49.894	49.790	49.540	49.289	49.032	48.796	48.590	48.348	48.041	47.767	47.368	47.051
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	41.445	41.445	41.445	40.000	38.000	35.000	28.000	20.000	15.000	10.000	5.000	0
	REALIZADO	41.445	41.445	41.443	41.440	41.431	41.430	41.426	41.426	41.414	41.362	41.362	41.358
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	119.780	109.799	99.818	89.836	79.855	69.874	59.893	49.912	39.931	29.950	13.981	0
	REALIZADO	119.744	119.713	119.476	118.923	118.569	118.460	117.449	116.767	115.452	115.043	113.812	113.561
SRNE (Recife)	PREVISTO	24.000	21.800	19.600	17.400	15.200	13.000	10.800	8.600	6.400	4.200	2.200	0
	REALIZADO	23.967	23.935	23.887	23.775	23.690	23.643	23.568	23.509	22.545	22.497	21.733	21.089
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	36.000	34.000	32.000	30.000	28.000	22.000	20.000	18.000	14.000	10.000	8.000	0
	REALIZADO	35.571	35.159	34.692	34.161	33.638	33.193	32.808	31.872	30.743	26.840	28.537	27.305
NACIONAL	PREVISTO	393.225	362.044	335.763	300.236	278.055	254.074	231.493	201.712	154.331	105.350	54.781	0
	REALIZADO	392.403	391.557	390.153	388.173	386.039	384.489	382.217	379.291	373.991	371.209	366.644	363.142

**Análise do Resultado:** O índice versa sobre os requerimentos de Compensação Previdenciária em que o INSS figura como solicitante, porém esses requerimentos são segregados dos demais pois dependem de confirmação manual dos dados do benefício. Por se tratar de requerimentos antigos, a falta de documentos, bem como a impossibilidade de os servidores obterem cópias dos processos em tempo hábil, impactam diretamente no atingimento da meta visto que o servidor não consegue finalizar a análise do processo.

O Serviço COMPRI, são informações de candidatos a compensação financeira migradas do antigo sistema de compensação COMPREV (JABOL). Essa massa de candidatos era previamente analisada pelo servidor antes de ser aceita como passível de compensação e para isso precisam de análise da documentação física do processo concessório.

Assim, diante da demora e muitas vezes dificuldade sem se localizar o processo concessório, pois como foi mencionado trata-se de benefícios antigos, o cumprimento da meta proposta foi prejudicado, sendo a mesma repactuada para o ano de 2024.

**Ação: REDUÇÃO DO ACERVO DE REQUERIMENTOS COMPREV (RI) - TAREFAS COMPRIN (TAREFAS INTEGRADAS)**

**Objetivo:** Zerar o acervo de requerimentos de compensação previdenciária a serem enviados aos RPPS existente em set/22.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

**Produto:** Quantidade de requerimentos enviados, em estoque.

**Meta:** 0

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 312.979

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	312.979	284.527	256.075	227.623	199.171	170.719	142.267	113.815	85.363	56.911	28.452	0
	REALIZADO	236.792	235.598	233.278	231.895	230.810	229.793	228.351	226.503	225.222	224.371	223.194	221.715

**Análise do Resultado:** O presente índice trata da conclusão de requerimentos de compensação em que o RGPS figura como solicitante da compensação, que abrange apenas os requerimentos “integrados” entre os sistemas COMPREV e GET/PAT, ou seja, que tenham, principalmente, os destinatários identificados. A meta proposta para o ano de 2023 foi sim arrojada, pois estava alicerçada não somente na execução manual, mas também no processamento e encaminhamento automático dos novos requerimentos. Esperava-se que a automação de envio de requerimentos evoluísse para satisfazer a necessidade de preenchimento dos dados faltantes nos requerimentos de compensação do RGPS como solicitante, já integradas entre o sistema GET/PAT e COMPREV.

Conforme as regras de integração entre os sistemas, assim que enviado o requerimento pelo COMPREV, a tarefa é concluída pela “integração” no sistema GET. Porém, a execução do envio automático do acervo não atendeu às expectativas e não atingiu o quantitativo esperado, vez que os requerimentos do acervo, em sua grande maioria, são migrados do antigo sistema de compensação denominado JABOL, que, na maioria dos casos, não tinham os campos necessários para envio totalmente preenchidos. O sucesso do envio automático dos requerimentos COMPREV do RGPS como solicitante está concentrado nas novas concessões de benefícios com utilização de contagem recíproca, pois o sistema de concessão de benefícios do RGPS - PRISMA, encaminha as informações ao sistema COMPREV sobre a utilização de tempo do regime em benefício do RGPS para que crie o requerimento e encaminhe para análise do destinatário, automaticamente.

Portanto, o desempenho abaixo do esperado da ferramenta de envio automático de requerimentos do COMPREV impactou diretamente o atingimento da meta proposta, que está sendo repactuada para o ano de 2024.

## SUSTENTAÇÃO DOS REGIMES DE PREVIDÊNCIA

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: ESTRUTURAR A OPERAÇÃO DO RPPS DAS AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES DA UNIÃO, VISANDO A FACILITAÇÃO DA TRANSFERÊNCIA POSTERIOR À ENTIDADE GESTORA ÚNICA**

**Ação: CENTRALIZAÇÃO DA GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO RPPS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL – DECRETO N° 10.620/21**

**Objetivo:** Centralizar a gestão previdenciária das autarquias e fundações públicas da União

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Quantidade de entidades centralizadas

**Meta:** 91

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 9

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	9	9	14	19	31	31	55	67	79	91	91	91
	REALIZADO	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

**Análise do Resultado:** O Decreto n.º 11.756 de 25 de outubro 2023 suspendeu a centralização gradual das atividades de concessão e manutenção das aposentadorias e das pensões do Regime Próprio de Previdência Social da União no âmbito da Administração Pública Federal, conforme inicialmente previsto pelo Decreto 10.620/21.

**Ação: CONCESSÃO, NO PRAZO, DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DO RPPS**

**Objetivo:** Concluir os requerimentos de aposentadorias e pensões do RPPS nos termos do projeto de centralização da administração indireta, pelo INSS

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Tempo médio de decisão de aposentadorias e pensões do RPPS (em dias)

**Meta:** 19 dias

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 37 dias

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	37	35	34	32	30	29	27	26	24	22	21	19
	REALIZADO	34	59	33	48	28	33	34	33	30	36	31	50

**Análise do Resultado:** O atingimento das metas propostas para o referido indicador ao longo do exercício foi prejudicado em decorrência dos fatores abaixo relacionados, para os quais a unidade não tem autonomia para solução:

1. Complicador sistêmico quando a aposentadoria é implantada após o dia 1º do mês;
2. Ausência de digitalização do acervo funcional no Acervo Funcional Digital - AFD de forma completa;
3. Ausência de cadastro da vida funcional referente ao período de atividade devidamente ajustado (Provimento de Cargo Ativo - PCA, averbações, licenças, faltas, dentre outras);
4. Folha fechada por aproximadamente 10 dias no mês que não permite o manuseio do sistema;
5. Requerimentos vinculados a servidores cedidos a outros órgãos;
6. Demora em resolução de críticas no sistema Siape.

## SUSTENTAÇÃO DOS REGIMES DE PREVIDÊNCIA

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: APRIMORAR A PREVENÇÃO DE RISCOS OCUPACIONAIS E MITIGAR OS EFEITOS DA INCAPACIDADE LABORAL

#### **Ação: TRATAMENTO DAS FILAS DE ESPERA NA REABILITAÇÃO PROFISSIONAL**

**Objetivo:** Reduzir o acervo de segurados aguardando avaliação socioprofissional, bem como o tempo de espera entre a elegibilidade pela perícia médica e o início do Programa de Reabilitação Profissional.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN

**Produto:** Quantidade de Avaliações socioprofissionais em espera

**Meta:** 0

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 40.751

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	8.100	7.750	7.500	7.000	6.500	6.400	6.250	5.500	4.500	3.500	1.500	0
	REALIZADO	7.726	7.329	6.797	6.432	5.971	5.718	5.500	5.089	4.647	4.177	3.753	3.442
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	4.139	3.789	3.439	3.039	2.539	2.139	1.789	1.289	967	645	245	0
	REALIZADO	3.742	3.208	2.389	1.835	1.152	685	289	0	0	0	0	0
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	3.514	3.300	3.010	2.720	2.430	2.140	1.850	1.560	1.270	980	690	0
	REALIZADO	3.378	3.247	3.107	2.977	2.775	2.645	2.541	2.422	2.251	1.966	1.715	1.545
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	12.222	11.272	10.272	9.072	7.872	6.672	5.472	4.522	3.422	2.222	1.022	0
	REALIZADO	11.839	11.472	10.938	10.443	9.801	9.378	8.970	8.491	7.957	7.069	6.207	5.528
SRNE (Recife)	PREVISTO	5.386	4.886	4.386	3.886	3.386	2.886	2.446	1.946	1.446	946	446	0
	REALIZADO	4.939	4.468	3.694	3.098	2.350	1.857	1.371	821	135	0	0	0
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	5.000	4.500	4.300	4.100	3.500	3.500	3.200	3.000	2.500	2.000	1.500	0
	REALIZADO	4.764	4.498	4.119	3.809	3.434	3.232	2.983	2.596	1.718	863	307	0
NACIONAL	PREVISTO	38.361	35.497	32.907	29.817	26.227	23.737	21.007	17.817	14.105	10.293	5.403	0
	REALIZADO	36.388	34.222	31.044	28.594	25.483	23.515	21.654	19.260	16.119	12.441	9.075	6.731

**Análise do Resultado:** As equipes de Reabilitação Profissional das Superintendências Regionais Sudeste II, Nordeste, Norte e Centro-Oeste alcançaram com êxito o objetivo de zerar o estoque de avaliações socioprofissionais (ASP), totalizando 14.525 ASP realizadas para 252 servidores dedicados exclusivamente a essa função. Entretanto, nas Superintendências Regionais Sudeste I, Sudeste III e Sul, que contabilizaram um total de 23.836 ASP para 171 servidores exclusivos, não foi possível atingir a meta estabelecida.

É relevante ressaltar que, após a Avaliação Inicial, os profissionais de referência devem prosseguir com o atendimento aos segurados considerados aptos ao Programa de Reabilitação Profissional, assegurando a efetividade do processo. Dessa forma, além deste diferencial em relação aos demais serviços oferecidos aos beneficiários pelo INSS, o cumprimento parcial da meta também pode ser atribuído ao

número reduzido de servidores exclusivos no Serviço de Reabilitação Profissional e às frequentes instabilidades sistêmicas enfrentadas pelas referidas equipes em sua rotina de atendimento.

Com o intuito de alcançar a meta, foram implementadas ações emergenciais, incluindo o monitoramento da ocupação de vagas na agenda eletrônica, a priorização das avaliações socioprofissionais pelas equipes volantes e a realização de mutirões em todas as Superintendências Regionais, com o deslocamento de servidores. Apesar dessas medidas, foi possível atingir apenas 72,5% da meta prevista.

#### **Ação: EXPANSÃO DOS ACORDOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA PARA TREINAMENTO DA REABILITAÇÃO PROFISSIONAL**

**Objetivo:** Ampliar a oferta de vagas de treinamento profissional para segurados em RP através de Acordos de Cooperação Técnica, concedendo maior celeridade ao processo de readaptação profissional dos segurados em RP vinculados às parceiras dos Acordos de Cooperação Técnica.

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN

**Produto:** TNovos ACTs firmados com empresas de nível nacional

**Meta:** 4

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** --

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0	0	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4
	REALIZADO	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1

**Análise do Resultado:** A Divisão de Reabilitação Profissional, por meio do Núcleo de Acordo de Cooperação Técnica da RP, empreendeu esforços significativos para alcançar a meta de assinatura de quatro Acordos de Cooperação Técnica (ACT) previstos para 2023. No entanto, foi possível concretizar apenas o ACT com o Ministério Público do Trabalho (1º Termo Aditivo) em julho de 2023. As demais propostas de ACT (DPU, Correios e SEST/SENAT) passaram por diversas instâncias internas e externas ao longo do ano, mas a assinatura está prevista apenas para o primeiro semestre de 2024.

## Ação: ATENDIMENTO DE DEMANDA DE ÓRTESES, PRÓTESES E MEIOS AUXILIARES DE LOCOMOÇÃO OPM/TA

**Objetivo:** Atender à demanda represada de segurados que aguardam próteses e órteses, cursos profissionalizantes e outros recursos materiais no contexto da Reabilitação Profissional, por meio da ampliação da contratação dos recursos materiais já identificados pelas Equipes de RP e entrega aos segurados que os aguardam

**Área Responsável:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN

**Produto:** Processos de contratação de OPM/TA efetivados

**Meta:** 17

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** --

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2
	REALIZADO	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
	REALIZADO	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	0	0	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3
	REALIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	0	0	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3
	REALIZADO	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
SRNE (Recife)	PREVISTO	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3
	REALIZADO	0	0	0	1	1	2	3	3	3	3	3	4
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4
	REALIZADO	0	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
NACIONAL	PREVISTO	4	4	6	6	8	10	11	12	17	17	17	17
	REALIZADO	1	4	7	8	9	10	11	11	14	14	14	17

**Análise do Resultado:** Para solucionar a demanda represada de segurados que aguardavam a concessão de próteses, órteses e meios auxiliares de locomoção, estabeleceu-se como objetivo a assinatura de contratos em 17 processos de licitação. Esta meta foi plenamente alcançada.

Este resultado reflete o esforço conjunto do Núcleo de Recursos Materiais da Divisão de Reabilitação Profissional (NRM/DRP), dos Serviços de Reabilitação Profissional nas Superintendências Regionais (SEREAB) e seus respectivos Núcleos de Licitações, da Coordenação de Serviços Previdenciários (COSERP), Coordenação de Recursos Logísticos (CGRLOG) e Coordenação Geral de Orçamento e Finanças (CGOFC). (ver siglas)

Os contratos assinados resultaram em despesas liquidadas no valor total de R\$ 11.282.173,39, contribuindo para um significativo aumento no número de entregas de OPM/TA nas seis Superintendências Regionais, passando de 148 entregas em 2022 para 644 entregas em 2023.

EFETIVIDADE NA SUPERVISÃO													
OBJETIVO ESTRATÉGICO: FORTALECER OS CONTROLES INTERNOS, O COMBATE ÀS FRAUDES E A GESTÃO DE RISCOS													
<b>Ação: ADEQUAÇÃO DOS SISTEMAS CORPORATIVOS ÀS DIRETRIZES DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD</b>													
<b>Objetivo:</b> Adequar os processos e serviços às diretrizes da LGPD													
<b>Área Responsável:</b> Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação - DIGOV													
<b>Produto:</b> Sistemas adequados à LGPD													
<b>Meta:</b> 10													
<b>Prazo:</b> 12/2023													
<b>Situação Setembro/2022:</b> 1													
<b>Tendência:</b> Quanto maior, melhor													

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	REALIZADO	0	0	0	3	5	6	7	7	7	7	9	9

**Análise do Resultado:** Realizado os RIPP (Relatórios de impacto a Proteção de Dados) de 9 sistemas.

O Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais visa descrever os processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco para adequação à Lei 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados ou LGPD.

Em cumprimento ao que preconiza o Art. 5º, XVII, da Lei 13.709/2018 LGPD, a Coordenação de Proteção de Dados Pessoais – COPDP elaborou em conjunto com a operadora de dados, os relatórios denominados de MULTIBIOMETRIA, SIBE-LOAS, SIBE- PU, SISPAGBEN, PORTAL CNIS, INSS em Números, IPEA-SPREV, CNIS-PF e o SIRIS-Prova de Vida.

Os relatórios tramitaram pelas áreas técnicas do INSS para conhecimento dos riscos apresentados e para providências de medidas de mitigação que foram sugeridas em conjunto pelas equipes de Privacidade e Proteção de Dados da DATAPREV e do INSS.

Desta forma, houve alterações dos sistemas selecionados em atendimento ao plano da ação para o ano de 2023. As motivações destas alterações foram identificadas a partir da análise dos fluxos dos processos com as providências adotadas para entrada de novas ferramentas. A meta atingiu 90% influenciada pela equipe reduzida e houve a desmobilização de alguns sistemas ou a alteração de seus escopos de atuação o que impediu a produção do relatório. Nesse sentido, encontra-se aguardando a entrada em operação para a confecção ou revisão de novos relatórios.

**Ação: REALIZAR O GERENCIAMENTO DE RISCOS EM PROCESSOS DE TRABALHO PRIORIZADOS**

**Objetivo:** Realizar o gerenciamento de riscos em processos de trabalho priorizados.

**Área Responsável:** Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação - DIGOV

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 10

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	REALIZADO	1	1	2	2	6	8	10	10	10	10	12	14

**Análise do Resultado:** No decorrer do ano de 2023, o INSS, por meio da Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos da Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação, em conjunto com os Coordenadores Setoriais de Gestão de Riscos - CSGR, conduziram 22 (vinte e dois) Processos de Gerenciamento de Riscos, dois quais 14 (catorze) foram concluídos em 2023 e 8 (oito) encerraram o exercício em andamento.

Informamos que as reuniões de Gerenciamento dos Riscos contaram com a participação dos respectivos Gestores de Riscos e ocorreram de forma remota, o que possibilitou a interação entre as equipes da Administração Central e das unidades descentralizadas e contribuiu para ampliar a percepção dos gestores quanto ao objeto de gestão em análise.

Cumpre esclarecer que o resultado obtido acima da média estimada, deu-se pelos seguintes motivos: a existência de processos que iniciaram em 2022 e foram concluídos em 2023, incremento da capacitação dos atores que participaram dos processos e a existência de processos com urgência para a conclusão, haja vista a necessidade de implementação da gestão de riscos para auxiliar previamente a tomada de decisão.

**Ação: ELIMINAR O ESTOQUE DE PROCESSOS DE REPOSIÇÃO AO ERÁRIO DO RPPU**

**Objetivo:** Liquidar o estoque existente até dezembro 2022 de processos de Reposição ao Erário.

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Quantidade de processos em estoque

**Meta:** 0

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 738

**Tendência:** Quanto menor, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	738	671	604	537	470	403	335	268	201	134	67	0
	REALIZADO	738	738	738	738	729	669	549	480	393	286	229	202

**Análise do Resultado:** O processo de Reposição ao Erário, no âmbito da Gestão de Pessoas não possuía fluxos e procedimentos descritos, o que foi construído em paralelo ao processo operacional.

Cerca de 75% dos processos de reposição ao erário têm como objeto crédito pós-óbito, o que torna o fluxo alongado em razão dos procedimentos de identificação dos devedores, espólio, herdeiros bem como a solicitação de restituição juntos aos bancos e buscas em cartórios. Os processos que não foram concluídos no prazo estão na fase de cobrança aos herdeiros.

## FOCO NAS PESSOAS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: PROMOVER A VALORIZAÇÃO, A SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

#### Projeto: PROGRAMA DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

**Objetivo:** Implementar ações para a promoção e preservação da saúde dos servidores compreendendo a realização de exames médicos periódicos, a elaboração e análise de laudos técnicos de insalubridade nas APS e seus servidores e a realização de pesquisa de perfil epidemiológico.

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Percentual de Implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 06/2023

**Situação Setembro/2022:** 54,95%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	87,76%	87,76%	87,76%	87,76%	91,84%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	REALIZADO	72,81%	74,00%	75,98%	77,31%	78,63%	78,63%	78,63%	78,63%	78,63%	78,63%	79,82%	79,82%

**Análise do Resultado:** O Programa voltado à saúde e segurança no trabalho, instituído pela Portaria PRES/INSS nº 1.269, de 26 de janeiro de 2021, perpassa diferentes ações, que dentre elas, destaca a realização de Exames Médicos Periódicos - EMP, conforme Plano de Ação, exposta anteriormente. No que tange ao fator de promoção e preservação da saúde dos servidores, a realização dos EMP, é imprescindível para a prevenção de doenças do trabalho, bem como a elaboração do perfil epidemiológico.

Em relação aos laudos de insalubridade, cujo objetivo é realizar as avaliações ambientais acerca das condições de segurança, atividades e operações nos ambientes do Instituto Nacional do Seguro Social para verificar se há ou não existência de ambiente insalubre, há que se considerar alguns fatores importantes e que limitaram a execução do projeto, tais como: necessidade de contratação de empresa especializada em elaboração de laudo técnico de insalubridade; edição e alteração de normativos, sendo necessário ajustes ao processo em curso.

Além disso, a descentralização do processo insurgiu em realidades gerenciais distintas, a exemplo, de localidades que não vislumbraram, no momento, a possibilidade de indicar profissional para auxiliar na demanda e/ou a necessidade de mapeamento das Unidades que tinham problema nos laudos já emitidos.

Assim, especialmente neste aspecto, houve uma etapa de tomada de decisão por parte das Superintendências Regionais se renovariam os laudos de todas as Agências da Previdência Social – APS - de sua abrangência ou se, entendendo que o laudo ainda estava válido, considerariam estas unidades como concluídas, não sendo necessário emitir novo laudo.

Esta etapa de levantamento das informações e posterior análise e tomada de decisão, impactou sobremaneira o cronograma de execução

do Projeto. Nesse contexto, a meta foi impactada e não alcançada.

Contudo, ressalta-se que embora as limitações postas, se alcançou 86,14% das Regionais com contratação, concluída ou em andamento, para a elaboração e análise de laudos técnicos de insalubridade nas APS e seus servidores.

No que tange ao perfil epidemiológico, algumas iniciativas foram realizadas, no intuito de subsidiar o planejamento da área, como por exemplo, o contato com a Unidades SIASS com as quais mantém-se acordo de cooperação a fim de obter informações em saúde dos servidores atendidos nestas Unidades.

Esses dados são fundamentais para a gestão de riscos ocupacionais e compõe a base de dados para que a área de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho possa planejar e desenvolver ações de prevenção e conscientização sobre os fatores de adoecimento identificados.

Contudo, o grande limitador neste projeto é a ausência de perícia oficial, que impede à área o acesso aos dados em saúde dos servidores que aguardam por perícia oficial, cujos atestados não foram analisados, portanto, sem acesso, às informações.

Em que pese a não aplicação da Pesquisa de Perfil Epidemiológico, houve a realização do estudo preliminar e o instrumento a ser utilizado está concluído, alcançando 57,14% da meta, posto que restou comprometida a aplicação da pesquisa e a análise dos dados.

Além disso, houve mudanças de gestores, e nesse contexto, houve atraso na aprovação da aplicação da pesquisa, sendo que por orientação da Coordenação Geral de Gestão de Pessoas, solicitou-se a aplicação para fevereiro de 2024, pois no final de 2023 a amostra de respondentes estaria comprometida por fruição de férias e recesso pelos servidores.

Assim, tanto a elaboração e análise de laudos técnicos de insalubridade nas APS e seus servidores, como a realização de pesquisa de perfil epidemiológico foram impactadas e dificultaram as entregas, motivo pelo qual solicitou-se a continuação do projeto até 30 de junho de 2024 para conclusão dos laudos técnicos de insalubridade assim como, a aplicação da pesquisa de perfil epidemiológico.

**Projeto: GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Objetivo:** Realizar pesquisa para avaliar o grau de satisfação do servidor e o rendimento no ambiente laboral, colaborando para a melhoria da qualidade de vida da pessoa no trabalho.

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Pesquisa realizada

**Meta:** 100%

**Prazo:** 05/2023

**Situação Setembro/2022:** 46,67%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	46,67%	46,67%	46,67%	60,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	REALIZADO	46,67%	46,67%	46,67%	46,67%	46,67%	60,00%	78,00%	80,00%	80,00%	80,00%	100,00%	100,00%

**Análise do Resultado:** A pesquisa de clima propicia conhecer a instituição, analisar os dados, eleger necessidades estratégicas, engajar as áreas na construção de intervenções, executar e acompanhar ações de melhorias. Todas as etapas previstas para o projeto, desde o alinhamento teórico; direcionadores estratégicos; construção e validação do instrumento de pesquisa; análise e divulgação dos resultados, foram cumpridas, alcançando 100% da meta proposta.

Esta foi a segunda 2ª Pesquisa de Clima Organizacional no âmbito do INSS e permitiu conhecer a percepção de 38% dos servidores. Destaca-se que em relação ao média geral, constatou-se uma melhora no clima organizacional do INSS em relação à pesquisa realizada em 2019. A média geral obtida em 2019 foi de 2,84 e na atual pesquisa é de 3,17.

A partir dos dados desta pesquisa, propõe-se intervenções em saúde e segurança do trabalho, iniciadas em 2023 e em continuidade em 2024, sendo que se prevê nova pesquisa para o ano de 2025.

## Ação: REALIZAÇÃO DE EXAMES MÉDICOS PERIÓDICOS

**Objetivo:** Emitir 15% de Atestado de Saúde Ocupacional em relação a 100% dos servidores convocados.

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Percentual de Atestados de Saúde Ocupacional - ASO emitidos.

**Meta:** 15%

**Prazo:** 06/2023

**Situação Setembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	0,00%	1,00%	2,00%	6,00%	10,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%
	REALIZADO	3,44%	8,01%	11,00%	12,07%	16,48%	16,98%	17,08%	17,08%	17,08%	17,08%	17,08%	17,08%
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	0,00%	1,00%	2,00%	6,00%	10,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%
	REALIZADO	3,05%	7,34%	11,35%	12,93%	18,31%	18,70%	18,70%	18,70%	18,70%	18,70%	18,70%	18,70%
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	0,00%	1,00%	2,00%	6,00%	10,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%
	REALIZADO	0,90%	3,00%	4,43%	5,40%	8,79%	9,30%	9,53%	9,53%	9,53%	9,53%	9,53%	9,53%
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	0,00%	1,00%	2,00%	6,00%	10,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%
	REALIZADO	3,39%	6,44%	10,24%	11,59%	14,41%	14,48%	14,48%	14,48%	14,48%	14,48%	14,48%	14,48%
SRNE (Recife)	PREVISTO	0,00%	1,00%	2,00%	6,00%	10,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%
	REALIZADO	1,79%	4,73%	7,27%	8,30%	11,27%	11,68%	11,66%	11,66%	11,66%	11,66%	11,66%	11,66%
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	1,00%	4,00%	8,00%	10,00%	12,50%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%
	REALIZADO	4,56%	10,14%	13,80%	14,89%	19,05%	19,41%	19,42%	19,42%	19,42%	19,42%	19,42%	19,42%
NACIONAL	PREVISTO	0,12%	1,37%	2,74%	6,50%	10,31%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%
	REALIZADO	2,93%	6,78%	9,89%	11,05%	14,79%	15,17%	15,20%	15,20%	15,20%	15,20%	15,20%	15,20%

**Análise do Resultado:** A realização do Exames Médicos Periódicos - EMP se deu por meio de contratação, observados todos os critérios legais necessários à contratação e execução, sendo ofertado em âmbito da Administração Central, das Superintendências Regionais e suas unidades vinculantes. Ressalta-se que esta foi a primeira experiência do órgão na execução dos Exames Médicos Periódicos. Considerando a não obrigatoriedade da adesão aos Exames Médicos Periódicos pelos servidores, a meta estipulada no Plano de Ação foi de 15% do total de servidores convocados, que cumpririam todo o processo, desde o aceite até a emissão do Atestado da Saúde Ocupacional – ASO.

Assim, a ação alcançou 15,20% dos servidores do órgão, atingindo 101,32% da meta estipulada. Embora tenham sido identificados alguns fatores limitantes, como por exemplo a pouca capilaridade da rede credenciada da Conveniada; a ausência de Perícia Médica no órgão desde 2018 (o que fez com que os servidores não tivessem seus afastamentos por motivo de saúde devidamente registrados no sistema SIASS, permitindo que servidores com indicação de afastamento em atestado médico fossem convocados, o que acabava culminando com Atestados de Saúde Ocupacional caracterizados como inaptos) e a não obrigatoriedade da realização dos EMP, houve a entrega conforme planejado, superando a meta e, pode-se avaliar satisfatoriamente a experiência.

Destaca-se de maneira positiva a possibilidade de realizar a Avaliação Clínica para a emissão do ASO por teleatendimento, via aplicativo (WhatsApp), mesmo que não tenha sido disponibilizada rede credenciada de atendimento para a realização de exames, podendo realizar o ASO à distância.

**Projeto: IMPLANTAÇÃO DA UNIVERSIDADE CORPORATIVA NO INSS**

**Objetivo:** Estruturar uma Universidade Corporativa com foco na Pesquisa, ensino e extensão.

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0,00%	0,00%	4,17%	37,50%	50,00%	64,58%	64,58%	75,00%	78,13%	78,13%	87,50%	100,00%
	REALIZADO	0,00%	0,00%	12,50%	27,08%	60,42%	66,67%	75,00%	75,00%	75,00%	84,38%	87,50%	100,00%

**Análise do Resultado:** O Projeto da Implementação da Universidade Corporativa no INSS – (UCI) atingiu a meta estabelecida de 100% para o exercício de 2023, em cumprimento ao estabelecido na Resolução CEGOV/INSS nº 24, de 27/12/2022, que instituiu a Política de Educação e Desenvolvimento do INSS – PEDUC. Finalidades: criar uma plataforma centralizada única, facilitando o acesso para o desenvolvimento e aprimoramento contínuo das habilidades dos servidores, colaboradores e sociedade promovendo a disseminação eficiente de conhecimento e capacitação; contribuir para o desenvolvimento das competências dos servidores no desempenho de suas atribuições e no alcance dos objetivos institucionais; proporcionar aos empregados, colaboradores, contratados e estagiários oportunidades de participação em ações de desenvolvimento; orientar a sociedade sobre os direitos e deveres previdenciários, visando a promoção da cidadania; contribuir para a melhoria do ambiente organizacional, da valorização das relações interpessoais, da integração, do bem-estar dos servidores e da inter-relação entre desenvolvimento pessoal, profissional e institucional. A implementação da UCI se fez inicialmente com a disponibilização da página na internet, <https://universidade.inss.gov.br/>.

### Projeto: REESTRUTURAÇÃO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

**Objetivo:** Rever os critérios de avaliação de desempenho de acordo com os novos processos de trabalho do INSS.

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%	25,00%	37,50%	43,75%	46,88%	50,00%	58,33%	66,67%	100,00%
	REALIZADO	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	12,50%	12,50%	27,08%	31,25%	31,25%	31,25%	31,25%

**Análise do Resultado:** Ao longo do exercício foram realizadas as ações possíveis para execução do projeto, quais sejam: Constitui-se o Grupo de Trabalho – GT para desenvolver as ações, mediante a Portaria DGP nº 59, de 14 de junho de 2023, e realizou-se o levantamento das referências bibliográficas e normativas para utilização nos estudos, correspondente às duas primeiras tarefas da primeira entrega prevista, totalizando 31,25% da meta prevista.

Em que pese o registro do projeto no Sistema de Gestão de Projetos do INSS em março de 2023, os deslocamentos planejados para o GT, com vistas às discussões presenciais, foram inviabilizados com o contingenciamento orçamentário ocorrido no primeiro semestre, quando foram suspensas as convocações de servidores por determinação do Presidente do INSS. Além disto, houve atraso na publicação da nova normativa do Ministério da Gestão e Inovação (MGI) que definiria as regras atualizadas para o Programa de Gestão nos órgãos integrantes do Sipec.

Isto porque a Orientação Normativa SGP-SEGES/SEDGG/ME nº 65, 30 de julho de 2020, que regia o PGD foi revogada pela Instrução Normativa SGP-SEGES/SEDGG/ME nº 89, de 13 de dezembro de 2022, que estabeleceu prazo de 90 dias para que SIPEC e SIORG editassem nova norma para regulamentar a matéria, prazos prorrogados mais de uma vez, de forma que apenas em 31 de julho de 2023 foi publicada a Instrução Normativa Conjunta SEGES-SDPRT/MGI nº24, de 28 de julho de 2023, orientando os órgãos e entidades integrantes do Sipec e do Siorg acerca da implementação e execução do PGD e fixando o prazo de doze meses para os órgãos adequarem às regras. Como o objetivo do projeto era rever os critérios da avaliação de Desempenho individual de acordo com os novos processos de trabalho, buscando adequar ao Programa de Gestão e Desempenho, e que seria editada a nova norma interna do PGD, não foi possível avançar com os estudos da avaliação de desempenho, visto que não havia normativa para basear as discussões.

O plano de ação previa a 1<sup>a</sup> entrega – Estudo sobre Avaliação de Desempenho com foco no Programa de Gestão e Desempenho - até 30/09/2023 e a 2<sup>a</sup> entrega – Metodologia da Avaliação de Desempenho Individual contemplando o trabalho em Programa de Gestão e Desempenho - até 30/11/2023, o que foi inviabilizado com o atraso na publicação da IN 24/2023/MGI. Constatou-se, portanto, a concretização do risco “Alteração na legislação do PGD” e iminência do risco “Alteração do projeto PGD, mapeados na fase de planejamento, conforme planilha registrada no SGPP, o que justificou o encerramento do projeto no sistema. Importante destacar que não houve custo com a execução do projeto.

Em que pese a previsão de custo da ordem de R\$188 mil reais, não houve qualquer despesa com deslocamento (passagens aéreas e diárias), portanto, não há que se falar em ônus para o INSS decorrente do Projeto de reestruturação da avaliação de desempenho individual do INSS. Assim, a não consecução das metas planejadas está relacionada a fatores externos que ultrapassam o controle do INSS, no caso a demora na edição do ato normativo do PGD pelo Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos. Em que pese o encerramento do projeto em 2023, sem execução das metas, a área continuará prospectando meios, recursos e novas sistemáticas de melhoria do processo da Avaliação de Desempenho Individual e caso as Chefias Superiores considerem viável será aberto novo processo para discussão.

**Projeto: RECONEXÃO**

**Objetivo:** Criar canais de atendimento aos servidores, considerando o novo modelo de trabalho na área de gestão de pessoas.

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%	25,00%	37,50%	43,75%	46,88%	50,00%	58,33%	66,67%	100,00%
	REALIZADO	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	12,50%	12,50%	27,08%	31,25%	31,25%	31,25%	31,25%

**Análise do Resultado:** O Projeto RECONEXÃO foi iniciado com o objetivo de construir novos pontos de conexão da gestão de pessoas com os servidores. Sua evolução global está em 79,82%, com o seguinte diagnóstico:

1. Elaboração do Material gráfico (concluído em 100%)
2. Elaboração de roteiro reunião (concluído 100%)
3. Visitas de diagnóstico descentralizadas por Superintendência Regional

Assim, foi dado início às reuniões junto às Superintendências Regionais. Contudo não houve conclusão em 100%.

Logo, o cenário atual encontra-se da seguinte forma: SRSE I - Ainda não iniciaram as reuniões; SRSE II - conclusão de 80% de reuniões; SRSE III - conclusão de 60% de reuniões; SRSUL - Ainda não iniciaram as reuniões; SRNCO - conclusão de 55% de reuniões; SRNE - conclusão de 70% de reuniões;

Ressalta-se que o Encontro para preparação do Plano de Ação não foi iniciado à época por motivo de restrição orçamentária. Todavia, entendeu-se da necessidade de continuação do projeto até 2024, para a conclusão do Diagnóstico e Preparação do Plano de Ação.

## FOCO NAS PESSOAS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: PROMOVER O DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO DE COMPETÊNCIAS

#### Ação: EXECUÇÃO DO PLANO ANUAL DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

**Objetivo:** Realizar ações educacionais previstas no PDP, em âmbito regional e na Administração Central.

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Servidor capacitado

**Meta:** 5.000

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** --

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	0	50	100	150	200	250	250	400	450	500	550	600
	REALIZADO	12	62	193	204	259	292	350	530	570	627	708	788
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	0	0	40	80	100	120	180	220	300	340	380	400
	REALIZADO	16	40	110	120	134	257	320	495	514	570	635	641
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	0	20	40	60	90	120	150	180	210	240	270	300
	REALIZADO	8	25	60	70	84	128	205	475	506	542	606	620
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	0	0	0	0	33	53	203	368	520	650	748	748
	REALIZADO	20	42	130	146	389	553	650	815	847	925	1.064	1.124
SRNE (Recife)	PREVISTO	0	0	60	130	200	270	320	390	460	530	600	600
	REALIZADO	13	36	185	298	406	530	646	850	880	906	1.018	1.098
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	466	500	525	600	625	650	730	760	800	840	880	900
	REALIZADO	10	110	126	136	163	243	290	490	514	615	675	720
ADM. CENTRAL	PREVISTO	0	52	152	252	352	452	552	752	952	1.125	1.252	1.452
	REALIZADO	6	35	47	50	58	78	90	102	108	120	132	135
NACIONAL	PREVISTO	466	622	917	1.272	1.600	1.915	2.385	3.070	3.692	4.225	4.680	5.000
	REALIZADO	85	350	851	1.024	1.493	2.081	2.551	3.757	3.939	4.305	4.838	5.126

**Análise do Resultado:** Para atender a meta prevista para o exercício de 2023 de alcançar 5.000 mil servidores capacitados, por CPF, foram realizadas 276 ações educacionais nas modalidades presencial e virtual, na Administração Central e pelas Superintendências Regionais. Foram emitidos 10.510 certificados de capacitação e alcançando o número total de 5.126 servidores capacitados por CPF. Em 2023, o alcance total da meta foi de aproximadamente 112% da meta pactuada para o exercício em 2023. Destacamos que as ações oscilaram em quantitativo ao longo do ano, estando abaixo do previsto nos meses de janeiro a março, considerando a restrição da disponibilização de orçamento nos meses iniciais, e o foco no curso de formação realizado no período de 06/03/2023 a 05/04/2023, na modalidade presencial, referente a 2ª etapa

do curso de formação do certame autorizado pela Portaria nº 5.315, em 10 de junho de 2022, publicada no DOU em 13/06/2022 autorizou a realização de concurso público para provimento de 1.000(mil) vagas para o cargo de Técnico do Seguro Social, o qual foi regido pelo Edital nº1-INSS, publicado em 12 de setembro de 2022. As equipes de educação e desenvolvimento reestruturaram suas ações e assim ocorreu a superação da meta nos demais meses. Foram realizadas ações educacionais presenciais e virtuais, nas unidades descentralizadas das Superintendências Regionais (SR) e Gerências-Executivas (GEX). Além da disponibilização de bolsas de estudos, cursos de MBAs e Metrados para a Educação Continuada dos servidores. As ações educacionais foram executadas, considerando eixos temáticos, planejados de acordo com a visão e missão do INSS e em consonância com os objetivos estratégicos e os projetos das Diretorias e Presidência. Com destaque para a Jornada de Segurado Especial que capacitou, virtualmente, mais de 1.000 servidores. Não obstante, o excelente desempenho numérico das capacitações, destacamos que ele é fruto do trabalho da equipe na produção interna de todos os conteúdos e designer dos cursos, por meio do trabalho dos núcleos descentralizados.

## FOCO NAS PESSOAS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: OTIMIZAR O QUADRO DE PESSOAL

#### Projeto: REESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO DO INSS

**Objetivo:** Reestruturar o programa de gestão e desempenho do INSS, visando o melhor acompanhamento de todo processo e a eficácia na mensuração dos resultados para os objetivos institucionais

**Área Responsável:** Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

**Produto:** Percentual de implementação

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	52,38%	52,98%	52,98%	55,36%	60,71%	60,71%	71,43%	71,43%	71,43%	71,43%	71,43%	100,00%
	REALIZADO	41,67%	41,67%	41,67%	42,86%	42,86%	42,86%	42,86%	42,86%	42,86%	42,86%	42,86%	42,86%

**Análise do Resultado:** A Reestruturação do Programa de Gestão e Desempenho é um projeto que vem sendo construído desde 2022 e teve ações pactuadas também para o ano de 2023. Nesse ano, especificamente, foram definidas como entregas do projeto, por exemplo, a criação do Comitê Permanente de avaliação do PGD; o Desenvolvimento de um Sistema de Controle do PGD; a realização de Consultoria externa para avaliar o modelo em vigor e, a partir daí, propor um novo modelo de PGD restrukturado; bem como, também se definiu como entrega, um plano de implementação do novo modelo.

De tudo o que foi proposto ao longo do ano de 2023, foi realizado 42,86% (quarenta e dois vírgula oitenta e seis porcento), isso porque, fatores supervenientes e fora da governança da equipe dedicada ao projeto acabaram impactando nas entregas. Vejamos, as principais entregas pactuadas para o referido ano, conforme já exemplificado, se basearam na contratação e andamentos de trabalhos de uma Consultoria Externa por meio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD Brasil), contudo, devido questões administrativas, sequer

foi realizado o processo licitatório de seleção da empresa a ser contratada. Assim, no que se refere à contratação da consultoria, apenas o Termo de Referência de Contratação foi executado, restando todas as demais entregas não realizadas e ocasionando um impacto significativo no que originalmente havia sido proposto.

Não apenas, é oportuno destacar que havia expectativa de edição da Norma no âmbito do Ministério da Gestão e Inovação, que viesse a tratar de novas regras de implementação e execução dos Programas de Gestão e Desempenho, com previsão de publicação em meados de março e abril de 2023, contudo, tal ato foi publicado apenas em 28/07/2023 - a Instrução Normativa Conjunta SEGESSGPRT/MGI N° 24 - sendo, portanto, um fator limitante ao avanço das tratativas no tocante ao projeto de Reestruturação. Assim, a partir do advento desta norma, que trouxe um novo modelo de PGD completamente reestruturado, todos os planos referentes a um novo PGD INSS precisaram ser revistos à luz desse normativo, uma vez que, apesar de a reestruturação ser interna, o escopo precisa ter consonância com o determinado pela citada norma que por sua vez impõe os ditames gerais aplicáveis a todos os órgãos do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg. Assim, a partir do advento desta norma, que trouxe um novo modelo de PGD completamente reestruturado, todos os planos referentes a um novo PGD INSS precisaram ser revistos à luz desse normativo. Isso porque, muito embora o projeto de Reestruturação seja plano interno do Instituto, seu escopo precisa ter consonância com o determinado pela citada norma que por sua vez impõe os ditames gerais aplicáveis a todos os órgãos do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg.v

Impende esclarecer, à luz de todo o exposto até aqui, que as atividades com atribuições exclusivas do INSS, as quais não dependiam da atuação de outros órgãos, foram entregues, como, por exemplo, as entregas já pontuadas da criação do Comitê Permanente e o desenvolvimento do Sistema de Gerenciamento da Produtividade - SGP.

Pelo exposto, ficou estabelecido pelo encerramento do atual Projeto de Reestruturação do Programa de Gestão constante no Plano de Ação INSS, devido sua estrutura analítica não estar adequada ao atual contexto de PGD.

Nesse sentido, foi proposto que seja repactuado no Plano de Ação o Projeto de Reestruturação do Programa de Gestão e Desempenho do INSS para o biênio 2024/2025, com uma estrutura analítica do projeto aderente às novas realidades.

## MODERNIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: PROMOVER A MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA E A CULTURA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

#### Ação: ATUALIZAR O PARQUE COMPUTACIONAL

**Objetivo:** Realizar a atualização do hardware dos microcomputadores.

**Área Responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

**Produto:** Percentual de atualização do parque computacional

**Meta:** 33%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	33,00%
	REALIZADO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,13%	9,78%	21,61%	28,58%	28,58%	28,58%

**Análise do Resultado:** A renovação do parque tecnológico do INSS foi planejada ao longo do triênio 2023-2025, envolvendo a aquisição estimada de cerca de 12 mil desktops e 6 mil laptops, além da possibilidade de realizar o upgrade de 19 mil máquinas, com a introdução de SSDs, totalizando 38.585 unidades.

O plano de ação inicial previa a renovação de 33% do parque, equivalente a 12.733 máquinas. Até o final de 2023, foram entregues ao INSS: 4.487 desktops, 677 laptops e 5.856 SSDs para upgrade. Esse investimento permitiu a renovação de 11.029 máquinas, totalizando 28,58%. Aqui é necessário destacar que no fim do ano o INSS fez a aquisição de 1.979 desktop, destinados à perícia médica, porém estes só serão entregues em 2024, portanto não foram computados esse ano, por essa razão o INSS não atingiu a meta prevista para o ano.

Além da questão da entrega para o ano base (2023) é importante ressaltar que a não consecução da meta planejada está relacionada a fatores externos que ultrapassam o controle do INSS, como a questão da restrição e liberação orçamentária para aquisição e entregas das máquinas no respectivo ano base.

**Ação: IMPLANTAÇÃO DE NOVA REDE DE DADOS DO INSS (LINK)****Objetivo:** Implantar nova rede de dados do INSS**Área Responsável:** Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI**Produto:** Unidade com link migrado para a nova rede**Meta:** 1.431**Prazo:** 08/2023**Situação Setembro/2022:** 269**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	51	281	511	741	971	1.201	1.431	1.431	1.431	1.431	1.431	1.431
	REALIZADO	71	112	391	655	992	1.227	1.575	1.624	1.625	1.634	1.648	1.651

**Análise do Resultado:** O INSS é reconhecido pelo grande volume de dados que armazena e processa diariamente, destacando-se pela importância social e econômica desses dados. Com a transformação digital, o INSS adotou novas abordagens de atendimento, incluindo o uso do processo eletrônico para uma distribuição mais equitativa da demanda entre suas unidades e uma interação aprimorada com os cidadãos. Projetos como a avaliação social remota evidenciam ainda mais a necessidade de melhorias na infraestrutura de comunicação do INSS.

O INSS identificou a necessidade de aumentar sua capacidade de banda de internet, que em muitos casos era limitada a 512 Kbps ou 1 Mbps. Isso levou à iniciativa de migração de links, visando melhorar a disponibilidade, velocidade e resiliência das conexões de internet para suportar uma variedade de aplicações e serviços.

O projeto de migração não se limitou apenas às Agências da Previdência Social, abrangendo também outras unidades do INSS e órgãos vinculados ao Ministério da Previdência Social, como o Conselho de Recursos da Previdência Social, além da Delegacia de Repressão a Crimes Previdenciários e o Núcleo Regional de Inteligência. Apesar dos desafios iniciais, o projeto foi concluído com sucesso. A nova infraestrutura de rede implementada em todas as unidades conta com redundância de link para garantir maior resiliência de comunicação, além de um Centro de Operações de Rede (NOC) e um Centro de Operação de Segurança (SOC) operados pela Telebrás.

## OTIMIZAÇÃO DOS RECURSOS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: OTIMIZAR A APLICAÇÃO DE RECURSOS

#### Ação: ADESÃO E UTILIZAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS - SIADS

**Objetivo:** Promover o controle efetivo dos estoques de materiais permanentes e de consumo, por meio de sistema unificado, concedendo maior eficiência e dinamismo à execução das atividades.

**Área Responsável:** Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL

**Produto:** Unidades (UASGS) utilizando o SIADS

**Meta:** 12

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	PREVISTO	0	0	0	1	2	3	4	6	8	10	12	12
	REALIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Análise do Resultado:** Ao longo do exercício foram realizadas diversas ações para implantação do SIADS. O Grupo de Trabalho - GT instituído para desenvolver as ações necessárias à implantação do SIADS no INSS (Portaria PRES/INSS nº 1.448, de 26 de maio de 2022) realizou e concluiu inúmeros procedimentos, tais como o dump dos dados dos Sistemas ADMPER e CMCWEB, tratamento desses dados para o formato padrão exigido pelo SIADS, migração das bases de dados provenientes do ADMPER e CMCWEB para o SIADS, correlação e catalogação de materiais, personalização de itens e etapas de batimentos. Destaca-se que as etapas de correlação e personalização mencionadas se deram na faixa dos milhares de itens, haja vista a quantidade de materiais do INSS, certamente uma das maiores da Administração Pública Federal. Cruciais, portanto, suas conclusões.

Entretanto, durante a fase final de migração e homologação foram realizados diversos procedimentos e, por questões das quais o INSS não tem governança, não se conseguiu finalizar a implantação, pois, diversos erros técnicos no SIADS impossibilitaram a efetivação dessas rotinas. Todos os erros surgidos foram devidamente registrados formalmente por meio de chamados junto ao respectivo suporte do sistema, extrapolando, portanto, as competências desta Autarquia, limitando as ações posteriores até que se tenha solução efetiva por parte da equipe competente para tal.

## Ação: MANUTENÇÃO DE PACOTE DE CONTRATOS ESSENCIAIS

**Objetivo:** Efetivar e manter a contratação dos serviços de vigilância ostensiva e eletrônica, manutenção predial, ar-condicionado, elevadores, fornecimento de energia elétrica, abastecimento de água, estivas, conservação e limpeza, transporte e telefonia fixa.

**Área Responsável:** Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL

**Produto:** Contratos efetivados e em execução

**Meta:** 100%

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 62,91%

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	77,00%	78,00%	79,00%	80,00%	81,00%	82,00%	82,00%	83,00%	83,00%	84,00%	85,00%	100,00%
	REALIZADO	57,26%	74,34%	66,66%	73,76%	72,70%	80,67%	73,81%	75,09%	85,35%	85,35%	86,52%	86,52%
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	60,00%	62,00%	64,00%	66,00%	68,00%	70,00%	75,00%	78,00%	80,00%	85,00%	90,00%	100,00%
	REALIZADO	56,24%	56,93%	58,41%	49,96%	48,88%	45,77%	50,34%	50,34%	79,93%	79,93%	79,93%	83,67%
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	61,40%	61,40%	70,00%	70,00%	75,00%	75,00%	75,00%	80,00%	85,00%	90,00%	95,00%	100,00%
	REALIZADO	3,05%	51,26%	57,04%	47,77%	48,11%	47,73%	49,28%	51,75%	88,62%	88,62%	88,62%	77,98%
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	80,76%	85,00%	85,00%	85,00%	90,00%	90,00%	90,00%	95,00%	95,00%	95,00%	100,00%	100,00%
	REALIZADO	77,03%	80,75%	82,57%	80,38%	78,10%	60,86%	72,27%	67,71%	99,27%	99,27%	99,83%	99,83%
SRNE (Recife)	PREVISTO	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	90,00%	90,00%	100,00%
	REALIZADO	42,64%	51,93%	51,89%	51,74%	50,91%	46,93%	46,19%	45,09%	53,23%	46,41%	43,95%	70,43%
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	41,00%	42,00%	50,00%	55,00%	60,00%	60,00%	60,00%	70,00%	75,00%	80,00%	85,00%	100,00%
	REALIZADO	34,47%	56,81%	56,47%	57,68%	57,22%	52,70%	55,18%	61,45%	95,51%	95,51%	95,51%	72,06%
NACIONAL	PREVISTO	65,91%	67,23%	69,21%	70,44%	75,29%	75,90%	76,85%	79,80%	81,01%	87,10%	89,80%	100,00%
	REALIZADO	51,78%	62,00%	62,17%	60,22%	59,32%	55,78%	57,85%	58,57%	83,65%	82,51%	82,39%	81,75%

**Análise do Resultado:** Para acompanhamento desta ação, foram instaurados processos individualizados para cada Superintendência Regional, com encaminhamento das relações de contratos de todas as unidades, segregadas por UASG e serviços prestados, além de serem realizadas reuniões com os representantes das Superintendências Regionais para alinhamento de procedimentos e acompanhamento dos processos de contratação. Soma-se a isso a iniciativa da padronização da centralização das contratações, com a organização do trabalho por meio dos setores especializados criados com a nova estrutura do INSS, processo que ainda não está absolutamente consolidado em algumas Superintendências Regionais. Registra-se que as informações utilizadas para acompanhamento são extraídas do Sistema de Gestão de Contratos - GCWeb, que é preenchido de forma declaratória, motivo pelo qual orientamos que as SRs realizassem a conferência das informações, pois estas poderiam afetar de forma negativa os percentuais de contratação do Pacote de Contratos Essenciais. Além do acompanhamento por parte desta CGRLOG, ressalta-se que o Comitê Temático de Gestão das Contratações - CTGC tem a atribuição de realizar o acompanhamento do Plano de Contratações Anual – PCA, seja da execução do plano do exercício corrente, como a elaboração do plano do exercício subsequente. Assim, houve orientação específica em relação ao planejamento para que estivessem contemplados

no PCA 2024 todas as contratações do Pacote de Contratos Essenciais às unidades, visto que, em que pese os esforços empreendidos, não foi possível atingir a meta prevista, motivando a manutenção da ação para o exercício seguinte. Destacamos a substancial evolução dos índices a partir do mês de setembro, o que foi devidamente demonstrado por meio do processo 35014.379669/2023-51, em que a CGRLOG complementou as informações extraídas do sistema GCWeb por meio de planilhas preenchidas pelas unidades descentralizadas. O que ilustra, de fato, que parte das metas não atingidas advém de não alimentação correta do sistema por parte dos gestores contratuais, ou seja, não necessariamente proveniente de não cobertura contratual. Ressaltamos nossa insistência junto às SRs para que busquem eliminar esse fator, fazendo com que os dados extraídos diretamente do sistema reflitam mais precisamente a realidade local.

#### Ação: REVERSÃO DE TERRENOS DOADOS AO INSS

**Objetivo:** Reverter a entes doadores imóveis doados onde não foram cumpridos os encargos da doação, desonerando o INSS da gestão destes imóveis.

**Área Responsável:** Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL

**Produto:** Doação revertida com escritura registrada em cartório.

**Meta:** 48

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	0	0	2	2	2	4	4	4	6	6	6	9
	REALIZADO	0	0	4	5	6	6	9	10	10	10	11	11
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	0	0	0	0	0	0	3	4	5	6	7	9
	REALIZADO	0	0	0	1	1	5	6	6	6	6	7	7
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	3	3
	REALIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	0	0	0	3	3	3	6	6	6	6	9	9
	REALIZADO	0	2	2	2	2	7	8	8	8	8	8	8
SRNE (Recife)	PREVISTO	0	1	1	3	3	5	5	7	7	9	9	9
	REALIZADO	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	1	1	2	3	3	4	5	6	8	8	9	9
	REALIZADO	0	0	0	0	1	1	2	2	2	3	4	6
NACIONAL	PREVISTO	1	2	5	11	11	16	25	29	34	37	43	48
	REALIZADO	0	2	7	9	11	20	26	27	28	30	35	37

**Análise do Resultado:** No exercício de 2023, foram concluídas 37 das 48 reversões de doação previstas na meta, o que representa cerca 2,5 vezes a mais do que no exercício de 2022. Assim, apesar do não cumprimento da meta estabelecida, houve progresso significativo em comparação ao ano anterior, demonstrando o amadurecimento e aprimoramento do processo no âmbito das Superintendências Regionais do INSS.

Dentre as dificuldades reportadas pelas Superintendências Regionais para a execução da ação estão a ausência de servidores dedicados exclusivamente para a atividade, assim como que diversas providências que não estão sob a governança do INSS, como atividades relacionadas aos Cartórios de Títulos e Documentos, Cartórios de Registro de Imóveis e, principalmente, ações das Prefeituras Municipais, o que dificulta o cumprimento dos prazos e procedimentos administrativos.

#### Ação: PERMUTA DE IMÓVEIS

**Objetivo:** Realizar operação de permuta de imóveis que vise a modernização de infraestrutura com otimização de custos e a racionalização de ocupação de espaços, possibilitando a substituição de locações e/ou imóveis inadequados por imóveis próprios adequados, reduzindo despesa.

**Área Responsável:** Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL

**Produto:** Qtde. de imóvel ofertado em permuta

**Meta:** 10

**Prazo:** 12/2023

**Situação Setembro/2022:** 0

**Tendência:** Quanto maior, melhor

UNIDADE		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SRSE I (São Paulo)	PREVISTO	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5
	REALIZADO	0	0	0	0	5	5	5	5	5	10	10	10
SRSE II (Belo Horizonte)	PREVISTO	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	3
	REALIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
SRSE III (Rio de Janeiro)	PREVISTO	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	5	5
	REALIZADO	0	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
SR SUL (Florianópolis)	PREVISTO	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	5	5
	REALIZADO	0	0	0	1	1	1	8	8	9	9	15	15
SRNE (Recife)	PREVISTO	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	5
	REALIZADO	0	0	0	0	1	1	2	2	2	2	3	5
SRNCO (Brasília)	PREVISTO	1	1	1	2	2	2	3	3	4	4	5	5
	REALIZADO	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	5	16
NACIONAL	PREVISTO	2	2	3	4	4	16	17	17	18	19	26	28
	REALIZADO	0	2	2	3	9	10	18	23	24	29	36	54

**Análise do Resultado:** Com o intuito de otimizar custos e modernizar as unidades operacionais, foram implementadas iniciativas para identificar oportunidades de permuta de imóveis, alinhadas à Instrução Normativa PRES/INSS nº 119, de 3 de agosto de 2021, que regulamenta os procedimentos e as condições para tal troca entre o INSS e o FRGPS por propriedades de terceiros.

Em 13/06/2022, foi instituído o Núcleo Especializado de Permuta de Imóveis (NEPI) por meio da Portaria nº 1.442, composto por servidores de todas as Superintendências Regionais e supervisionado pela Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística. Seu objetivo é promover, operacionalizar e propor estudos, processos, normativas e ações relacionadas à permuta de imóveis, visando à racionalização de despesas e à modernização das unidades, conforme estabelecido no Plano de Ação do INSS para o ano de 2022, o que foi estendido para o ano de 2023. No decorrer de 2023, foram publicados 21 (vinte e um) editais de permuta de imóveis, incluindo republicações (9), superando significativamente a meta estabelecida relacionada ao número de imóveis a serem recebidos, assim como o desempenho do ano anterior, quando 4 (quatro) editais foram publicados. Esse resultado representou quase o dobro da meta estabelecida, evidenciando o amadurecimento e aprimoramento do processo nas Superintendências Regionais do INSS e do NEPI.

Dentre as dificuldades reportadas pelas Superintendências Regionais e pelo NEPI na instrução dos processos, encontra-se o ineditismo da matéria interna e externamente, e a ausência de atuação exclusiva de servidores nos processos, o que, contudo, não obstou a atuação das unidades na matéria em vista ao atingimento da meta.

Dessa forma, o INSS reconhece a relevância da permuta de imóveis como uma ferramenta eficaz de gestão patrimonial, reafirmando seu compromisso com a otimização de recursos e a busca por soluções inovadoras para melhor atender à população.

## Alterações Ocorridas no Plano de Ação 2023

Durante o exercício de 2023 alguns ajustes se fizeram necessários no Plano de Ação 2023, aprovado pela Resolução CEGOV nº 26/2023. Essas alterações foram devidamente justificadas em processos SEI, aprovadas pelo Comitê Estratégico de Governança e formalizadas nas Resoluções CEGOV nº 31 e 36, publicadas, respectivamente nos DOU de 10/08/2023 e de 15/12/2023.

---

## OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

A seguir, são apresentadas outras iniciativas relevantes realizadas pelo INSS no decorrer de 2023 e que contribuíram, de forma direta ou indireta, para a melhoria dos serviços prestados à sociedade.

## BENEFÍCIOS E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

### Canais de Atendimento

Em 2023, o INSS adotou uma série de iniciativas voltadas ao aperfeiçoamento dos canais de atendimento utilizados para o relacionamento com a sociedade:

## Meu INSS

O Meu INSS segue sendo o principal canal de atendimento do INSS. Desde o seu lançamento em 2016, o Meu INSS revolucionou o acesso aos benefícios e serviços previdenciários no Brasil, com mais de 48 milhões de visitas mensais, milhares de requerimentos e serviços realizados por mês, oferecendo mais de 100 serviços online.

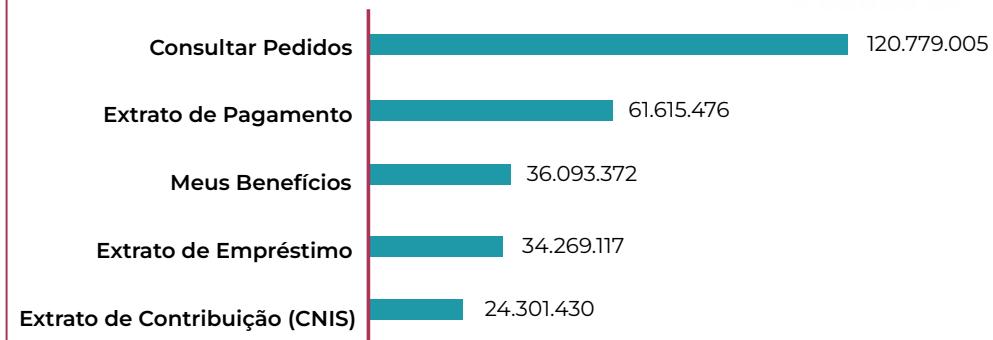
A plataforma oferece ao cidadão a comodidade de realizar solicitações e acompanhar seus pedidos de forma rápida e fácil, sem necessidade de deslocamentos presenciais. É possível consultar informações sobre seus benefícios e contribuições, além de resolver pendências com a Previdência Social. Essa comodidade e eficiência geram economia de tempo e recursos para a população, além de promover a inclusão digital e a democratização do acesso à Previdência Social.

O Meu INSS representa um importante avanço na modernização da Previdência Social brasileira, tendo atingido em 2023 a marca de mais de 587 milhões de visitas, proporcionando um atendimento mais ágil, eficiente e transparente ao cidadão e contribuindo para a qualidade de vida da população.

Em 2023, o INSS e a Dataprev introduziram a tecnologia biométrica em serviços sensíveis e em contratos de empréstimos consignados, aumentando a segurança dos beneficiários. Além disso, foram lançados novos serviços, como a Carteira do Beneficiário, a publicação da taxa de juros de empréstimos consignados, bem como o Perfil Profissiográfico Previdenciário - PPP.

A tabela a seguir apresenta os serviços mais acessados no Meu INSS em 2023.

### Serviços mais acessados no Meu INSS em 2023



O foco na experiência do usuário é um dos pilares do Meu INSS. A plataforma foi projetada com linguagem simples e design intuitivo, resultando em altas taxas de satisfação: nota 4,7 na Play Store e nota 4,8 na Apple Store. Em reconhecimento aos resultados obtidos e à ênfase dada à experiência do usuário, o Meu INSS recebeu um Certificado de Mérito com menção especial de boas práticas da International Social Security Association (ISSA) em 2023.

## Agências da Previdência Social (APS)

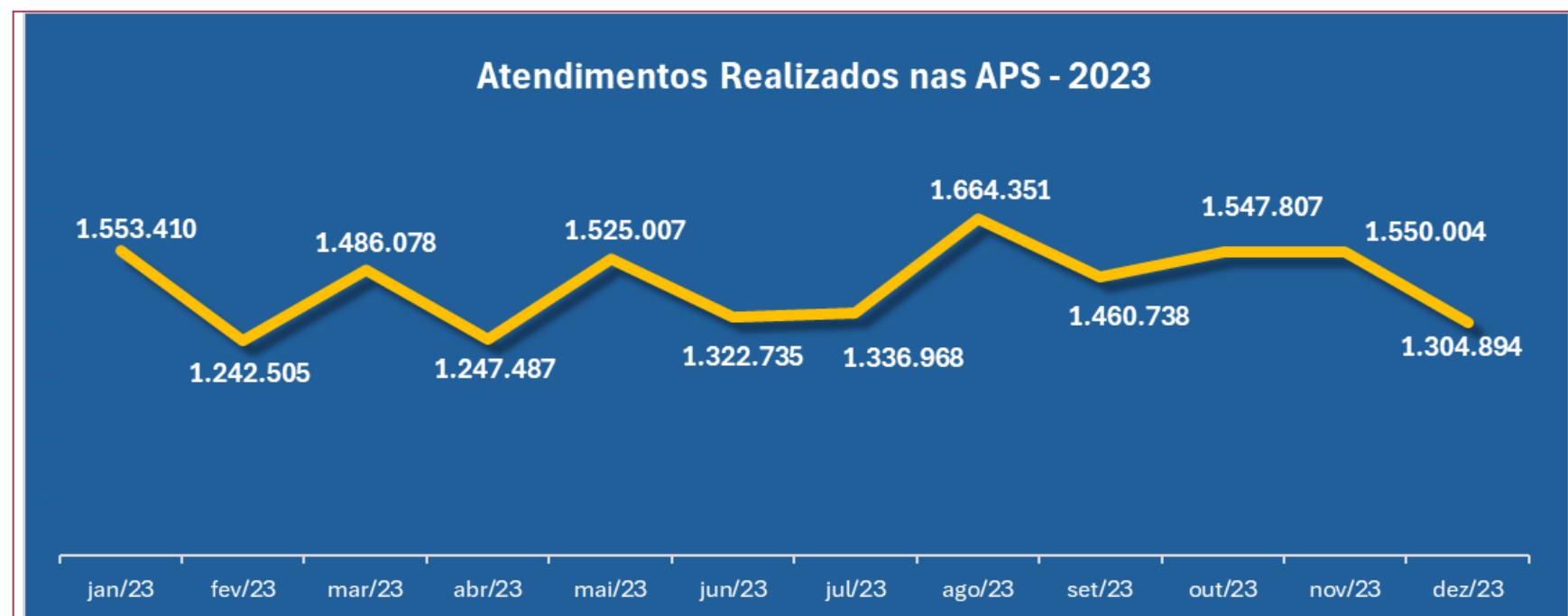
As Agências da Previdência Social (APS) representam um canal importantíssimo para os cidadãos acessarem os serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Nas APS os usuários podem obter orientação e informação sobre os serviços prestados pelo INSS e ainda acessar serviços que não estão disponíveis nos canais remotos ou para facilitar o acesso a direitos, como Perícia médica, Reabilitação profissional, Serviço social e Protocolo de Análise documental do Benefício por Incapacidade Temporária (Atestmed).

O INSS conta com uma ampla rede de atendimento presencial, composta por 1.587 Agências da Previdência Social (APS) em todo o país, sendo:

- **1.574** APS convencionais (unidades físicas presentes nos municípios);
- **7 APS** Acordos Internacionais, especializadas no atendimento de benefícios concedidos com base em Acordos Internacionais; e
- **6 APS** Móveis Flutuantes, que prestam atendimento itinerante em regiões mais remotas.

Ao longo de 2023, as APS foram fundamentais para garantir o atendimento humanizado e de qualidade à população, especialmente àqueles que não possuem acesso aos canais remotos ou que possuem dificuldades com a ferramenta “Meu INSS”, tendo realizado mais de 17 milhões de atendimentos agendados ou espontâneos, representando mensalmente, como demonstra o gráfico abaixo:



Fonte: Novo Sigma – fev/2024

## Os atendimentos que mais se destacam pelo volume são:



### ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

Esclarecimento de dúvidas sobre os serviços do INSS, como acessá-los e consulta de resultado de requerimento



### EMISSÃO DE SENHA GOV.BR

Emissão de código para criação de senha do acesso ao GOV.br e os serviços governamentais por ele acessado



### PROTOCOLO DE ATESTMED

Protocolo de Análise documental do Benefício por Incapacidade Temporária, por meio do login simplificado para segurados sem acesso ao Meu INSS



### Emissão de extratos

Obtenção de extratos ou declarações com informações relativas ao cidadão ou ao seu benefício



### PERÍCIA MÉDICA FEDERAL

Avaliação médica para fins de concessão ou manutenção de benefícios

O INSS tem investido na ampliação do atendimento presencial nas Agências da Previdência Social, buscando oferecer serviços de maneira mais próxima e humanizada à população, compreendendo suas necessidades e proporcionando acolhimento para o atendimento do cidadão. Como exemplo, cita-se a disponibilização do protocolo do Atestmed nas Agências da Previdência Social, de forma espontânea para os usuários que possuem dificuldade ou não têm acesso ao Meu INSS.

## Unidades Móveis Flutuantes - PrevBarco

O PrevBarco promove o atendimento aos usuários que residem em comunidades ribeirinhas, na Região Norte do país, que possuem limitações de acessibilidade digital. Por meio de 5 unidades de atendimento instaladas em barcos, oportuniza o requerimento de benefícios, a realização de perícias médicas e de avaliação social, atuando, também, na difusão do conhecimento relativo aos serviços prestados pelo INSS e aos direitos que possuem junto à autarquia.

Em 2023, o PrevBarco realizou 13.753 atendimentos, beneficiando milhares de pessoas que antes precisavam percorrer longas distâncias para serem atendidas.

## Centrais de Teleatendimento 135

A **Central de Teleatendimento 135** foi criada com o propósito de ampliar o acesso da população aos serviços do INSS, por meio de telefone. Atuando como um canal remoto e humanizado, a Central 135 funciona de segunda a sábado, das 7 às 22 horas (horário de Brasília), contando com aproximadamente 4.900 posições de atendimento e 5.650 operadores e tendo recebido, ao longo de 2023, mais de 80 milhões de ligações.

Em 2023, foi implantada a gratuidade para as ligações de origem móvel para as Centrais de 135. Desta forma, todas as ligações originadas de telefones celulares e fixos passaram a ser totalmente gratuitas, favorecendo o acesso dos cidadãos que buscam atendimento para obter informações gerais, como data de pagamentos, requerimentos de benefícios e serviços, resultados de perícias e de benefícios em geral, entre outros.

Houve, ainda, a contratação de duas novas Centrais, com o acréscimo de mais 300 operadores e incremento nas equipes de instrutores, monitores e responsáveis pelo treinamento dos atendentes.

## Assistente Virtual Helô



A assistente virtual do INSS foi lançada durante a pandemia de 2020, para garantir que a população continuasse acessando serviços e informações cruciais sem sair de casa.

Inicialmente destinada a responder dúvidas sobre a utilização do aplicativo "Meu INSS", a **Assistente Virtual** Helô já contempla outras diversas funcionalidades. A ideia é que, em um ecossistema digital, o cidadão possa ter uma experiência completa por meio do **app** e da assistente virtual, sem precisar ir em uma APS.

Hoje, essa ferramenta se tornou uma parte integrante da vida dos brasileiros, mesmo com a reabertura das Agências. Com uma linguagem simples para garantir compreensão fácil, a assistente virtual provou ser uma ferramenta valiosa para auxiliar os usuários.

Apenas em 2023, foram realizados mais de 24 milhões de atendimentos pela assistente virtual, o que representa uma média mensal de mais de 2 milhões de atendimentos. Desde seu lançamento, a Helô, como é chamada, já prestou mais de 81 milhões de atendimentos. Em reconhecimento ao seu desempenho, a Helô recebeu um Certificado de Mérito com menção especial de boas práticas da International Social Security Association (ISSA) em 2023. Esse reconhecimento destaca a eficiência e importância dessa assistente virtual na prestação de serviços previdenciários à população.

## Acordos de Cooperação Técnica



Além dos canais que compõem sua rede de atendimento, o INSS celebrou Acordos de Cooperação Técnica (ACT) com diversas entidades do poder público e do setor privado, sem o envolvimento de transferência de recursos financeiros, com o objetivo de ampliar o acesso do cidadão aos serviços previdenciários e assistenciais, principalmente em localidades em que o Instituto não possui Agências da Previdência Social.

Atualmente, o INSS mantém mais de 3 mil parcerias firmadas, as quais foram responsáveis por mais de 8 milhões de

requerimentos no ano de 2023, consolidando-se como segundo maior canal de atendimento do INSS.

## Central de Atendimento em Libras (CAL)

A Central de Atendimento em Libras (CAL) é uma experiência-piloto iniciada em Maceió, com o objetivo de ofertar atendimento a usuários surdos no âmbito das Agências da Previdência Social - APS. O serviço é realizado por um servidor capacitado em LIBRAS por meio de videochamada, garantindo um atendimento inclusivo e efetivo, mediante prévio agendamento.

## Guichê Virtual – OAB

O Guichê Virtual – OAB é uma experiência-piloto realizada nos Estados de São Paulo, Minas Gerais e da Paraíba para oferta de atendimento remoto para advogados. O objetivo é ampliar o acesso a informações previdenciárias, facilitando a vida dos profissionais que atuam na área e ainda possibilitar a ampliação do serviço para outros públicos no futuro.

O INSS continuará investindo em ações para melhorar a qualidade do atendimento nas APS. Entre os próximos passos estão:

- Ampliação da cobertura do PrevBarco, com o incremento de um barco para viagens na região Norte do país, e ainda ampliar as ações itinerantes em outras regiões;
- Expansão da Central de Atendimento em Libras para outros estados;
- Implementação do Guichê Virtual – OAB em todos os estados do Brasil; e
- Facilitação do acesso aos serviços previdenciários.

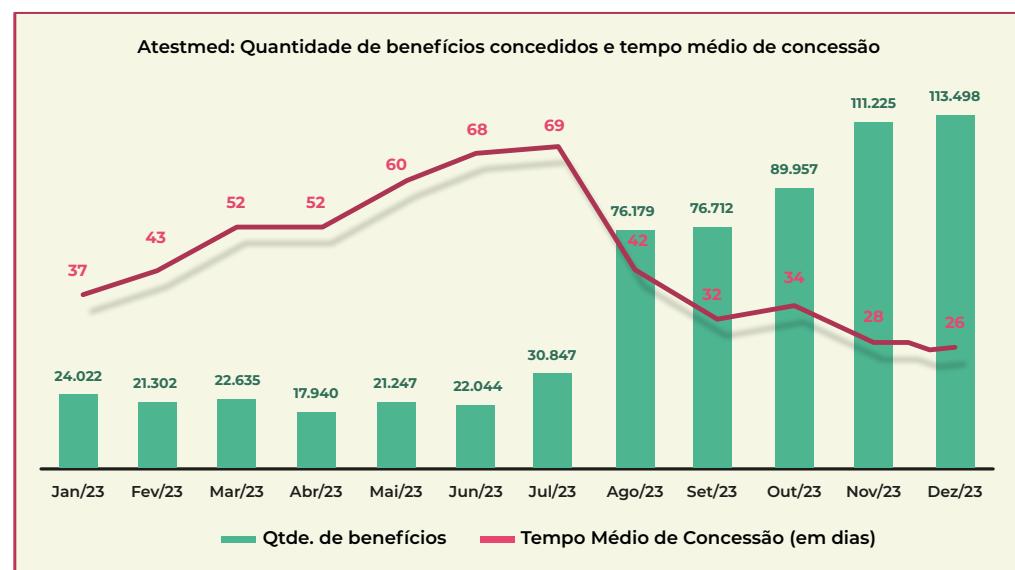
## Análise documental do Benefício por Incapacidade Temporária (Atestmed)

O Atestmed é uma forma diferente de análise do benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença), realizada por meio de análise documental, sem a necessidade de passar pela perícia médica presencial, o que torna o procedimento mais rápido e menos burocrático e elimina a necessidade de deslocamento até uma Agência da Previdência Social.

Não há limitação territorial ou prazo mínimo de espera por agendamento de perícia e qualquer segurado pode pedir o Atestmed, inclusive aqueles que já têm uma perícia presencial marcada.

Importante destacar que, nessa modalidade, o benefício não poderá ser indeferido unicamente pela análise documental. Caso não seja possível conceder o benefício pela análise dos documentos médicos ou odontológicos, o cidadão será orientado a agendar uma perícia médica presencial.

Com o aprimoramento do modelo em julho/2023, possibilitamos que 1.329.014 segurados escolhessem essa forma de análise do benefício. Destes, foram concedidos 627.620 benefícios, sem que fosse necessário a espera e o deslocamento às Agências.



Conseguimos, em dezembro/2023, atingir o recorde de 26 dias de tempo médio de espera para concessão do benefício com esta modalidade.

Em 2023, em comparação com o modelo de perícia médica presencial, houve uma diminuição do estoque de agendamentos de perícias médicas de 1.153.172, em julho/2023 para 850.256 em dezembro/2023.

Outrossim, com a concessão mais célere proporcionada pelo Atestmed, houve, em 2023, uma economia de cerca de R\$ 1 bilhão, referente ao pagamento de correção monetária dos valores em atraso desses benefícios.

O INSS passará a utilizar uma ferramenta de análise de dados – IA adotada pela Dataprev para fazer varredura nos atestados médicos enviados pela internet. Essa análise permitirá o cruzamento de

dados como o nome e assinatura do médico que emitiu o atestado, o número do Conselho Regional de Medicina (CRM), a especialidade do médico, se o atestado apresentado é, de fato, de onde o médico trabalha, além de identificar o IP do computador, que é o endereço exclusivo de onde é enviado o arquivo. Desta forma, é possível identificar padrões e coibir quaisquer indícios de tentativa de fraude ou golpe. Os indícios apurados são enviados à Polícia Federal para apuração dos ilícitos praticados.

Por fim, o Atestmed possibilitou realizar uma melhor gestão da fila de perícias médicas presenciais. Destacamos, além da diminuição da fila de perícias presenciais para o benefício de incapacidade temporária, a melhoria nos tempos médios de espera para perícia do benefício de prestação continuada e da aposentadoria da pessoa com deficiência, bem como da análise da atividade especial pelo perito médico federal.

## Gestão das Filas de Requerimentos

### Atendimento à Determinação Contida no Acórdão 2.150/2023 – Plenário

As informações apresentadas no item a seguir tem por objetivo dar cumprimento ao determinado no Acórdão 2150/2023-TCU-Plenário, TC 006.389/2022-8, bem como promover a devida transparência quanto ao índice de descumprimento dos prazos estabelecidos na Lei 8.213/1991, art. 41-A c/c o Decreto 3.048/1999, art. 174, ou em outro índice de descumprimento de outro prazo estabelecido temporariamente, conforme transcrito abaixo:

*“9.1. determinar ao Instituto Nacional do Seguro Social, com base no art. 4º da Resolução-TCU 315, de 2020, que, no prazo de 45 dias, adote as providências necessárias para dar cumprimento ao art. 6º, I, e ao art. 8º, § 1º, V, da Lei 12.527/2011 c/c o art. 4º, XI, do Decreto 9.203/2017, no sentido de publicar em seu relatório de gestão, bem como em seu sítio oficial na internet, o índice de descumprimento dos prazos estabelecidos na Lei 8.213/1991, art. 41-A c/c o Decreto 3.048/1999, art. 174, os quais determinam que o primeiro pagamento do benefício seja efetuado em até 45 após a data da apresentação, pelo segurado, da documentação necessária à sua concessão, decrescido do tempo em exigência, ou ainda o índice de descumprimento de outro prazo estabelecido que afaste temporariamente estes dispositivos legais, a exemplo do Acordo AGU/MPF/Ministério da Cidadania/DPU/PGF/INSS no Recurso Extraordinário 1.171.152/SC, das principais espécies de benefícios concedidas pela instituição, mensalmente;”*

Mesmo com a perda de 44% da força de trabalho ocorrida nos últimos dez anos, o INSS buscou manter ou mesmo aumentar a força de trabalho destinada à sua atividade finalística. Em dezembro de 2023, mais de 80% (cerca de 15.700 profissionais) da força de trabalho se concentrava:

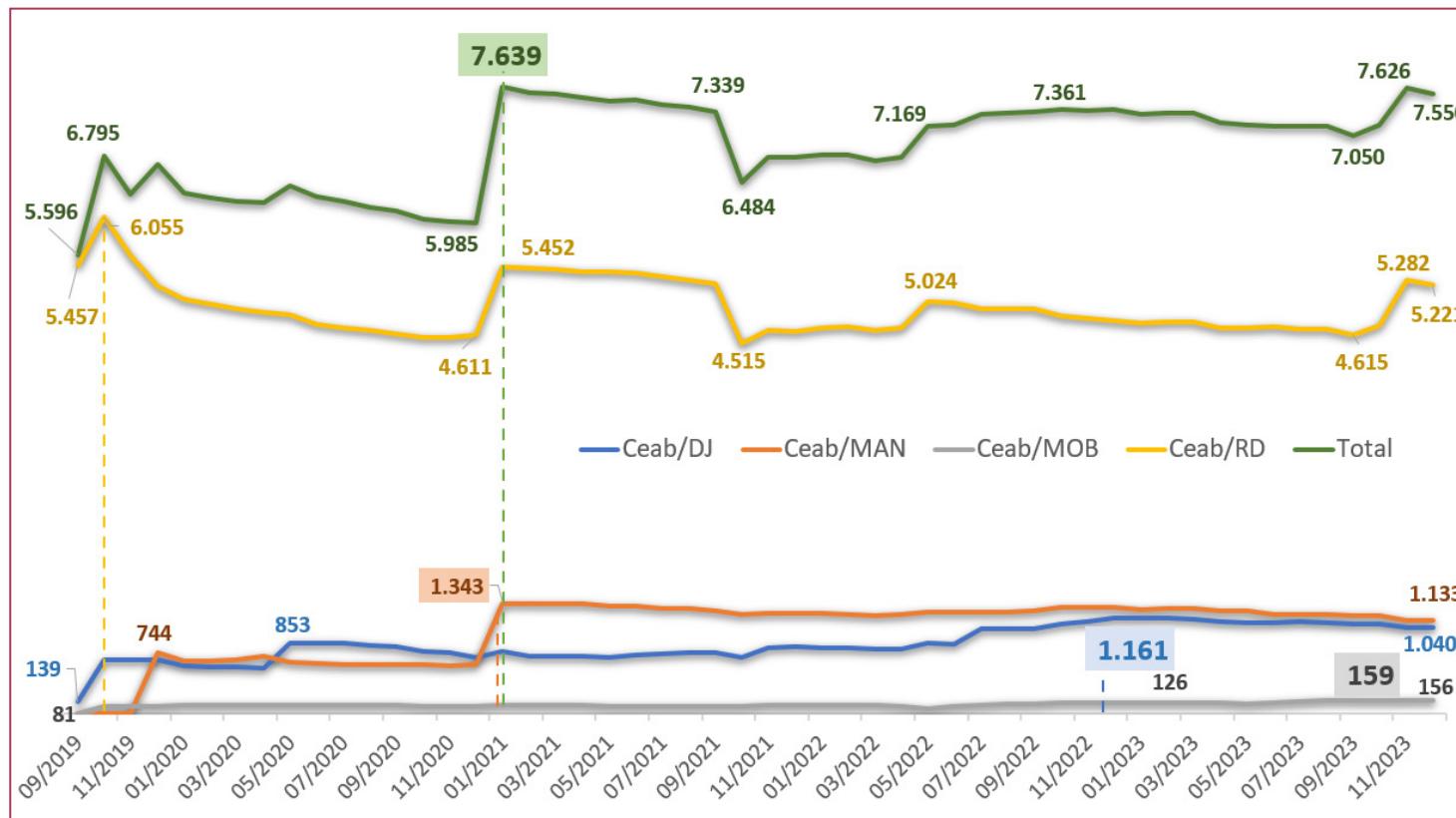
- Nas Agências da Previdência Social-APS, visando ao atendimento presencial da população;
- nos Serviços de Centralização do Atendimento de Demandas Judiciais de Benefícios-Ceabs/DJ, para atender tempestivamente às demandas judiciais;

- Nos Serviços de Centralização da Análise de Manutenção de Benefícios – Ceabs/MAN, para garantir a continuidade do pagamento dos benefícios concedidos;
- Nos Serviços de Centralização da Análise de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios-Ceabs/MOB, objetivando mitigar as fraudes e irregularidades; e
- Nos Serviços de Centralização da Análise de Reconhecimento de Direitos – Ceabs/RD, para analisar os requerimentos de benefícios previdenciários e assistenciais nas fases inicial, revisional e recursal.

As Ceabs, que começaram a funcionar em setembro de 2019, chegaram a ter 7.639 profissionais em janeiro de 2021, conforme

gráfico de distribuição da força de trabalho nas Ceabs. Nas Ceabs/RD o pico ocorreu logo no início, com 6.055 profissionais em outubro de 2019. Ao longo do tempo, parte dessa força de trabalho foi sendo realocada para outras Ceabs e mais profissionais foram ingressando nas Centrais de Análise. O Gráfico abaixo demonstra que o teto na Ceab/DJ foi de 1.161 profissionais, em dezembro de 2022. Ao longo do ano de 2023, não foi possível aumentar a força de trabalho na Ceab/DJ, de modo que em dezembro de 2023 havia apenas 1.040 profissionais.

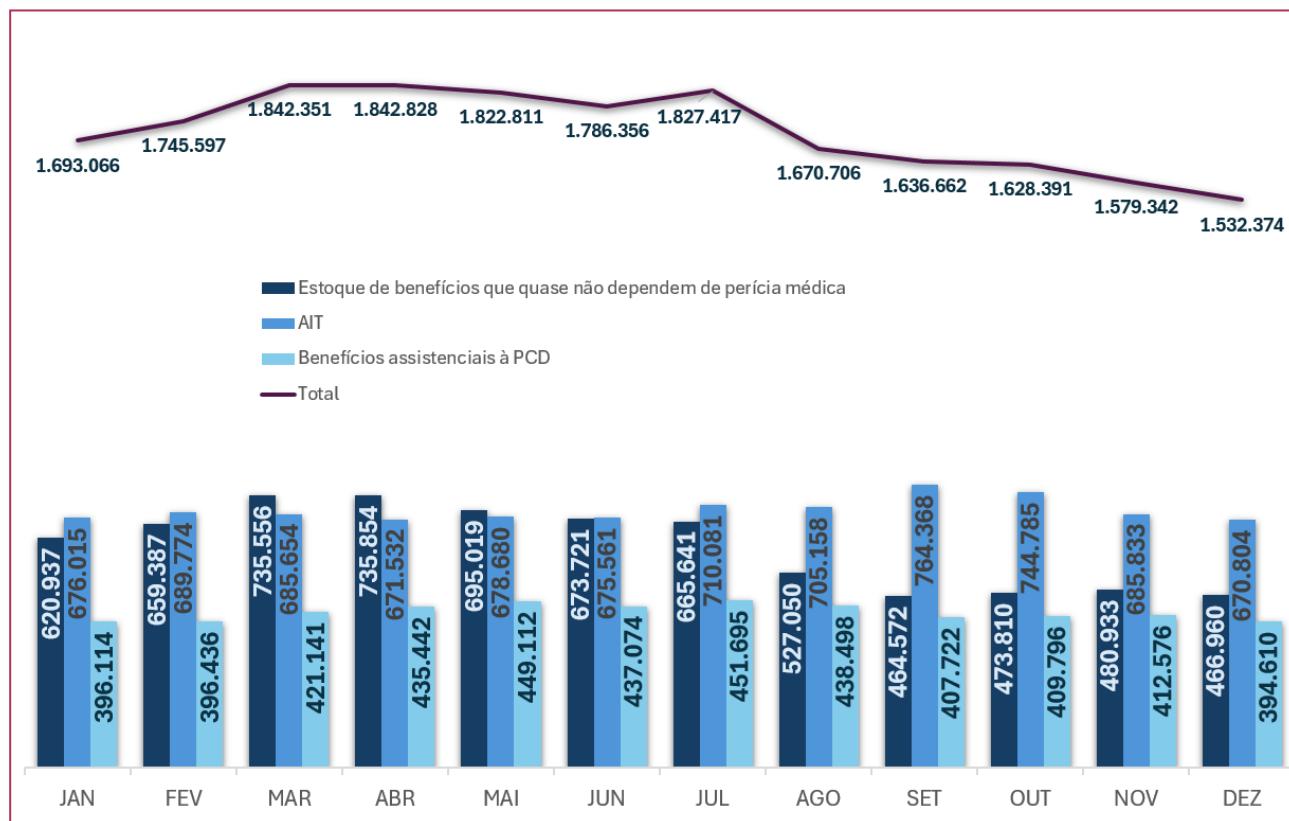
## Gráfico de distribuição da força de trabalho nas Ceabs



Fonte de dados: Relatório BG Produtividade no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2 para dados até abril de 2022. Sistema de Gerenciamento da Produtividade – SGP para dados a partir de maio de 2022.

Foi com essa força de trabalho que o estoque de requerimentos reduziu, resultado de uma série de medidas administrativas adotadas pela autarquia, com destaque para: a evolução do processo de decisões automáticas e o Programa de Erradicação da Fila da Previdência Social (PEFPS). O estoque de requerimentos na fase de Reconhecimento Inicial de Direito (RID) aumentou nos sete primeiros meses do ano até 1,8 milhão de requerimentos, mas a partir de agosto, depois de implementado o programa, esse estoque reduziu para 1,5 milhão, conforme gráfico abaixo, que classifica esse estoque em três grupos: benefícios que em seu fluxo de análise quase não dependem de perícia médica; benefício por incapacidade, representado pelo Auxílio por Incapacidade Temporária – AIT; e benefícios assistenciais concedidos à pessoa com deficiência – PCD.

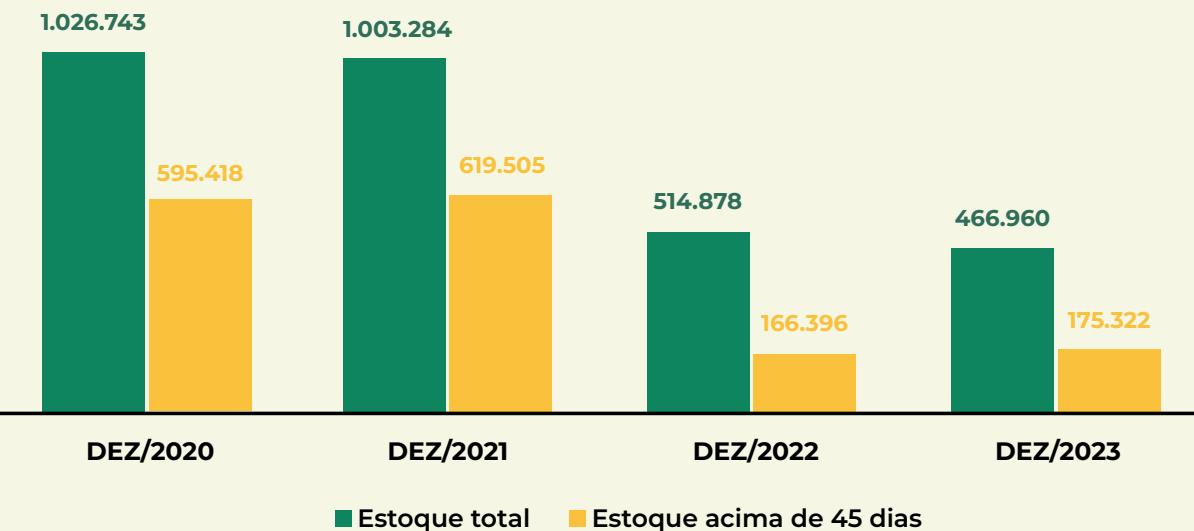
## Estoque de requerimentos de benefícios previdenciários e assistenciais na fase de RID



Para avaliar o quanto esse estoque de requerimentos é aceitável do ponto de vista social, costuma-se verificar quantos requerimentos estão acima de 45 dias, já que o primeiro pagamento do benefício deve ser “efetuado até quarenta e cinco dias após a data da apresentação, pelo segurado, da documentação necessária à sua concessão”, como determina o § 5º do art. 41-A da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. É claro que esse prazo é relativo, já que nem sempre a(o) requerente apresenta a documentação necessária no ato do requerimento, mas se o utilizarmos como referência, verificamos que os esforços empreendidos pela autarquia surtiram um efeito positivo sobre esse estoque nos últimos anos, como se vê no gráfico abaixo.

O estoque desses requerimentos estava acima de um milhão em 2020 e 2021. Em 2022 ficou um pouco acima de meio milhão, e em 2023 abaixo de meio milhão. A quantidade de requerimentos acima de 45 dias estava acima de meio milhão em 2020 e 2021, caindo, em 2023, para 175.322. Em 2024, a meta é reduzir esse estoque ainda mais para concluir esses benefícios na fase inicial no menor tempo possível.

## Estoque total e acima de 45 dias



Atualmente, o estoque dos benefícios que em seu fluxo de análise sempre dependem de perícia médica são: Auxílio por Incapacidade Temporária (perícia), Auxílio por Incapacidade Temporária (Pós-perícia), Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência, Benefício Assistencial ao Trabalhador Portuário Avulso, Pensão Especial - Síndrome da Talidomida, Pensão Especial - Crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus. Note-se que na maior parte dos meses o volume de requerimentos AIT supera o volume do primeiro grupo. Ambos os grupos diminuíram: para o segundo, foram 5.211 requerimentos a menos; para o terceiro grupo, foram 1.504 requerimentos a menos.

Relatório gerado em: 28/02/2024

Fonte de dados: Painel de Eficiência. Relatório BG/INSS Tarefas no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2.

**Filtros:** aposentadorias (Códigos de serviço: 1671, 2232, 2772, 2773, 2792, 2812 e 3372), Pensão por Morte (Códigos de serviço: 1658 e 1659), Auxílio-Reclusão (Códigos de serviço: 1654, 4613 e 4632), Salário-Maternidade (Códigos de serviço: 1674, 1675 e 3012), e Benefício Assistencial ao Idoso (Código de serviço: 1657).

**Observação:** foram excluídos os benefícios de acordo internacional porque eles têm rito próprio que envolve tradução de documentos e relacionamento com Organismos de Ligação, tornando o fluxo muito lento.

## Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS)

O PEFPS foi instituído pela Medida Provisória nº 1.181, de 18 de julho de 2023, transformada na Lei nº 14.724, de 14 de novembro de 2023, com o objetivo de reduzir o tempo de análise de processos administrativos, bem como do cumprimento de decisões judiciais relacionadas a benefícios administrados pelo INSS, como forma de possibilitar o acréscimo real à capacidade operacional regular de conclusão de requerimentos.

Para alcançar os objetivos do PEFPS, considerando a ordem de entrada dos requerimentos e demais critérios estabelecidos em lei, o INSS organizou diversas filas extraordinárias, gerenciadas em cada uma de suas Superintendências Regionais, abrangendo os seguintes tipos de serviço:

- Reconhecimento Inicial de Direitos (RID), sem Benefícios por Incapacidade – BI;
- Pós-Perícia;
- Revisão;
- Recurso (cumprimento de acórdão);
- Demandas Judiciais;
- Manutenção; e
- Monitoramento Operacional de Benefícios – MOB.

A fila RID PEFPS, sem BI, se iniciou no dia 21/07/2023. Até 31/12/2023 foram concluídos mais de **670 mil** de requerimentos nessa fila, o que mostra a capacidade da autarquia de absorver 109% da demanda do período por causa do PEFPS.

**Desempenho do INSS por SR de 21/07 a 31/12/2023 nas filas extraordinárias de RID sem BI**

Superintendência	Q	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Sudeste III		196.647	191.951	32.542	224.493	-27.846	97,61%	114,16%
SR Sudeste II		315.990	288.427	47.277	335.704	-19.714	91,28%	106,24%
SR Sul		371.604	333.205	104.525	437.730	-66.126	89,67%	117,79%
SR Norte/Centro Oeste		432.178	289.830	159.613	449.443	-17.265	67,06%	103,99%
SR Sudeste I		538.272	525.635	38.833	564.468	-26.196	97,65%	104,87%
SR Nordeste		909.346	722.861	287.312	1.010.173	-100.827	79,49%	111,09%
<b>Totais</b>		<b>2.764.037</b>	<b>2.351.909</b>	<b>670.102</b>	<b>3.022.011</b>	<b>-257.974</b>	<b>85,09%</b>	<b>109,33%</b>

Fonte: Painel PEFPS. Última atualização em 4 jan. 2024 às 11h.

A fila Pós-Perícia se iniciou no dia 21/08/2023. Até 31/12/2023 foram concluídos **135.288** requerimentos nessa fila, que mostra a capacidade da autarquia de absorver 87,79% da demanda do período por causa do PEFPS.

**Desempenho do INSS por SR de 21/08 a 31/12/2023 nas filas extraordinárias de Pós-Perícia**

Superintendência	Q	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Sudeste III		33.357	20.735	8.792	29.527	3.830	62,16%	88,52%
SR Norte/Centro Oeste		80.882	55.037	19.992	75.029	5.853	68,05%	92,76%
SR Sudeste II		85.952	58.052	14.137	72.189	13.763	67,54%	83,99%
SR Sul		110.486	67.543	26.904	94.447	16.039	61,13%	85,48%
SR Sudeste I		112.688	89.756	18.340	108.096	4.592	79,65%	95,93%
SR Nordeste		164.960	90.105	47.123	137.228	27.732	54,62%	83,19%
<b>Totais</b>		<b>588.325</b>	<b>381.228</b>	<b>135.288</b>	<b>516.516</b>	<b>71.809</b>	<b>64,80%</b>	<b>87,79%</b>

Fonte: Painel PEFPS. Última atualização em 4 jan. 2024 às 11h.

A fila Revisão se iniciou no dia 28/08/2023. Até 31/12/2023 foram concluídos **126.320** requerimentos nessa fila, que mostra a capacidade da autarquia de absorver 220% da demanda do período por causa do PEFPS.

**Desempenho do INSS por SR de 28/08 a 31/12/2023 nas filas extraordinárias de Revisão**

Superintendência	Q	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Sudeste III	5.572	1.534	6.173	7.707	-2.135	27,53%	138,32%	
SR Sudeste II	7.567	3.914	12.927	16.841	-9.274	51,72%	222,56%	
SR Norte/Centro Oeste	8.542	5.472	20.740	26.212	-17.670	64,06%	306,86%	
SR Nordeste	13.177	8.623	28.331	36.954	-23.777	65,44%	280,44%	
SR Sul	15.854	11.298	36.466	47.764	-31.910	71,26%	301,27%	
SR Sudeste I	18.324	6.949	21.683	28.632	-10.308	37,92%	156,25%	
<b>Totais</b>	<b>69.036</b>	<b>37.790</b>	<b>126.320</b>	<b>164.110</b>	<b>-95.074</b>	<b>54,74%</b>	<b>237,72%</b>	

Fonte: Painel PEFPS. Última atualização em 4 jan. 2024 às 11h.

A fila Recurso (cumprimento de acórdão) se iniciou no dia 01/09/2023. Até 31/12/2023 foram concluídos **14.771** requerimentos nessa fila, conforme tabela a seguir, que mostra a capacidade da autarquia de absorver 36,19% da demanda do período por causa do PEFPS.

**Desempenho do INSS por SR de 01/09 a 31/12/2023 nas filas extraordinárias de Recurso**

Superintendência	Q	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Nordeste		7.462	2.288	3.710	5.998	1.464	30,66%	80,38%
SR Norte/Centro Oeste		8.479	3.122	1.335	4.457	4.022	36,82%	52,57%
SR Sudeste III		11.783	958	147	1.105	10.678	8,13%	9,38%
SR Sul		19.548	3.882	3.715	7.597	11.951	19,86%	38,86%
SR Sudeste I		20.740	6.051	4.047	10.098	10.642	29,18%	48,69%
SR Sudeste II		21.378	1.275	1.817	3.092	18.286	5,96%	14,46%
<b>Totais</b>		<b>89.390</b>	<b>17.576</b>	<b>14.771</b>	<b>32.347</b>	<b>57.043</b>	<b>19,66%</b>	<b>36,19%</b>

Fonte: Painel PEFPS. Última atualização em 4 jan. 2024 às 11h.

A fila Demandas Judiciais se iniciou no dia 06/09/2023. Até 31/12/2023 foram concluídos **66.387** requerimentos nessa fila, conforme tabela a seguir, que mostra a capacidade da autarquia de absorver 101,43% da demanda do período por causa do PEFPS.

**Desempenho do INSS por SR de 06/09 a 31/12/2023 nas filas extraordinárias de Demandas Judiciais**

Superintendência	Q	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Sudeste III	15.367	14.625	835	15.460	-93	95,17%	100,61%	
SR Sudeste II	39.251	33.971	12.096	46.067	-6.816	86,55%	117,37%	
SR Sudeste I	46.000	35.229	6.830	42.059	3.941	76,58%	91,43%	
SR Sul	60.042	40.511	17.709	58.220	1.822	67,47%	96,97%	
SR Norte/Centro Oeste	76.279	77.890	11.197	89.087	-12.808	102,11%	116,79%	
SR Nordeste	141.910	115.646	17.720	133.366	8.544	81,49%	93,98%	
<b>Totais</b>	<b>378.849</b>	<b>317.872</b>	<b>66.387</b>	<b>384.259</b>	<b>-5.410</b>	<b>83,90%</b>	<b>101,43%</b>	

Fonte: Painel PEFPS. Última atualização em 4 jan. 2024 às 11h.

A fila Manutenção se iniciou no dia 23/10/2023. Até 31/12/2023 foram concluídos **23.411** requerimentos nessa fila, conforme tabela a seguir, que mostra a capacidade da autarquia de absorver 97,34% da demanda do período por causa do PEFPS.

**Desempenho do INSS por SR de 23/10 a 31/12/2023 nas filas extraordinárias de Manutenção**

Superintendência	Q	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Sudeste III		110.452	89.914	1.607	91.521	18.931	81,41%	82,86%
SR Sudeste II		162.592	153.080	3.443	156.523	6.069	94,15%	96,27%
SR Sul		174.601	170.962	3.644	174.606	-5	97,92%	100,00%
SR Norte/Centro Oeste		186.745	190.421	6.740	197.161	-10.416	101,97%	105,58%
SR Sudeste I		266.217	254.699	1.975	256.674	9.543	95,67%	96,42%
SR Nordeste		370.397	354.713	6.002	360.715	9.682	95,77%	97,39%
<b>Totais</b>		<b>1.271.004</b>	<b>1.213.789</b>	<b>23.411</b>	<b>1.237.200</b>	<b>33.804</b>	<b>95,50%</b>	<b>97,34%</b>

Fonte: Painel PEFPS. Última atualização em 4 jan. 2024 às 11h.

A fila MOB se iniciou no dia 03/10/2023. Até 31/12/2023 foram concluídos **30.645** requerimentos nessa fila, que mostra a capacidade da autarquia de absorver 546,87% da demanda do período por causa do PEFPS.

**Desempenho do INSS por SR de 03/10 a 31/12/2023 nas filas extraordinárias de MOB**

Superintendência	Q	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Sudeste III	466	343	1.182	1.525	-1.059	73,61%	327,25%	
SR Sudeste II	825	1.753	3.229	4.982	-4.157	212,48%	603,88%	
SR Norte/Centro Oeste	1.171	1.434	4.348	5.782	-4.611	122,46%	493,77%	
SR Sudeste I	1.719	3.825	6.247	10.072	-8.353	222,51%	585,92%	
SR Sul	2.091	3.314	5.453	8.767	-6.676	158,49%	419,27%	
SR Nordeste	2.570	7.049	10.186	17.235	-14.665	274,28%	670,62%	
<b>Totais</b>	<b>8.842</b>	<b>17.718</b>	<b>30.645</b>	<b>48.363</b>	<b>-39.521</b>	<b>200,38%</b>	<b>546,97%</b>	

Fonte: Painel PEFPS. Última atualização em 4 jan. 2024 às 11h.

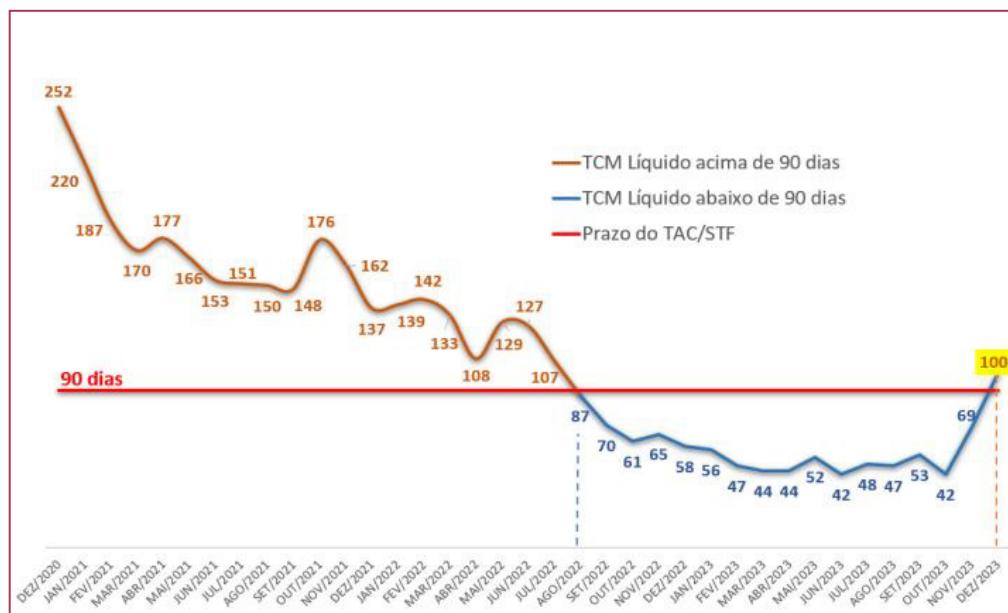
Os estoques MOB, Pós-Perícia e Recurso (Cumprimento de acórdão) aumentaram, porque foram criados novos requerimentos:

- De MOB, devido à digitalização de processos físicos e das ações promovidas pelo controle interno no combate a irregularidades;
- De Pós-Perícia, por causa das ações realizadas pela Perícia Médica Federal – PMF que também faz parte do PEFPS; e
- De Recursos, em decorrência do cumprimento de acórdãos gerados pelas decisões do Conselho de Recursos da Previdência Social – CRPS.

Para os demais serviços, o que as tabelas acima mostram é uma redução do estoque. Esse impacto no estoque provocado pelo PEFPS e pelas demais medidas administrativas adotadas implicam em redução do Tempo Médio de Conclusão dos requerimentos, conforme se vê abaixo.

# TEMPO DE CONCLUSÃO MÉDIO (TCM) DOS SERVIÇOS CONTEMPLADOS NO ACORDO AGU/MPF/MINISTÉRIO DA CIDADANIA/DPU/INSS (TAC/STF)

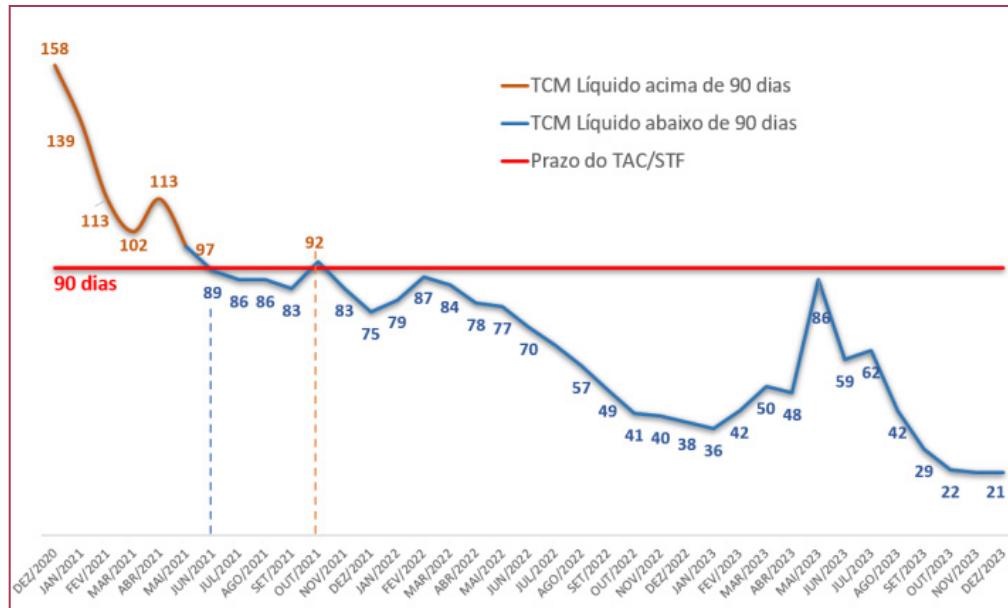
## TCM Líquido da Aposentadoria por Tempo de Contribuição (90 dias)



Fonte: Painel "Acompanhamento dos Prazos do TAC/STF TCM Líquido". Sistema Único de Informações de Benefícios – Suibe. Relatório BG/INSS Tarefas no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2.

O prazo máximo acordado para o INSS analisar um pedido de Aposentadoria por Tempo de Contribuição foi de 90 dias. O gráfico demonstra que o INSS vinha conseguindo cumprir esse prazo desde agosto de 2022, com o TCM Líquido se mantendo abaixo de 90 dias. No entanto, em dezembro de 2023, esse indicador subiu para 100 dias, contrariando a tendência de queda. Esse aumento se deve à conclusão de muitas análises de atividades especiais pela perícia médica, o que resultou no retorno de muitos processos para a fila do INSS. Apesar disso, o aumento do TCM Líquido não deve se repetir, pois as medidas administrativas adotada pelo INSS em 2023 ainda estão em vigor e novas ações estão sendo implementadas para melhorar a eficiência do órgão nessa área, de acordo com o Planejamento Estratégico 2024.

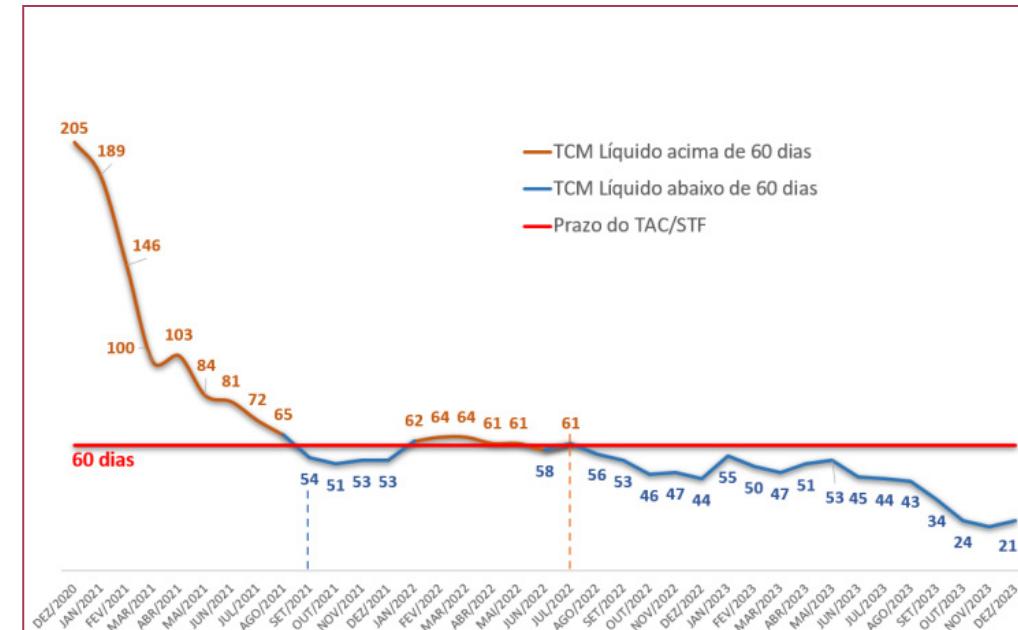
## Gráfico do TCM Líquido da Aposentadoria por Idade (90 dias)



Fonte: Painel "Acompanhamento dos Prazos do TAC/STF TCM Líquido". Sistema Único de Informações de Benefícios – Suibe. Relatório BG/INSS Tarefas no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2.

O prazo do TAC/STF para a Aposentadoria por Idade também é de 90 dias. O gráfico demonstra que a autarquia conseguiu manter o TCM Líquido abaixo desse prazo desde junho de 2021, exceto em outubro daquele ano, quando o TCM líquido foi de 92 dias. Em dezembro, o TCM líquido alcançou seu menor patamar: 21 dias. A perspectiva é que esse serviço também se mantenha abaixo dos 90 dias durante o ano de 2024.

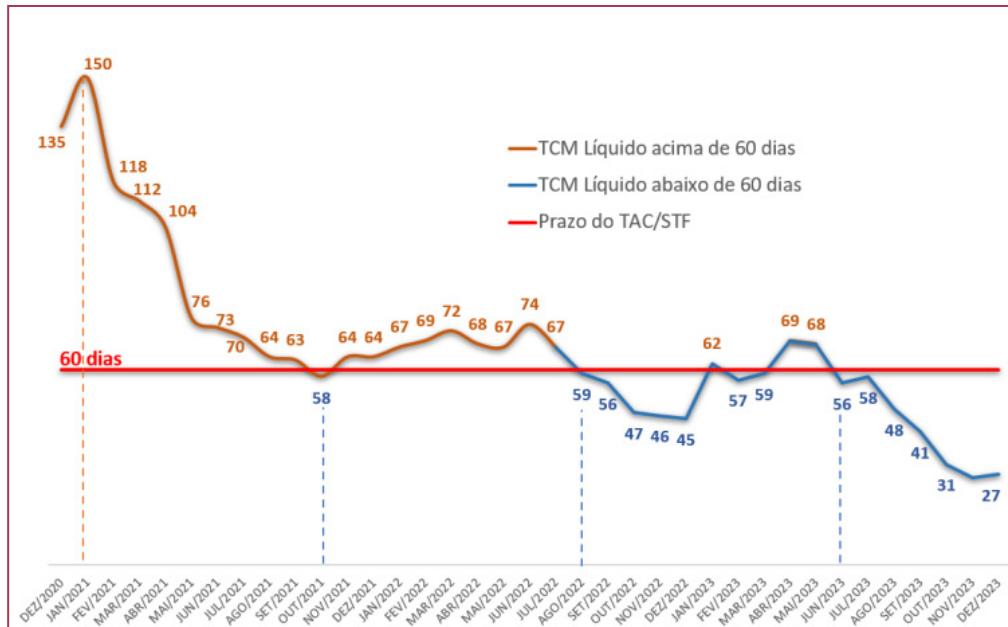
## Gráfico do TCM Líquido do Auxílio-Reclusão (60 dias)



Fonte: Painel "Acompanhamento dos Prazos do TAC/STF TCM Líquido". Sistema Único de Informações de Benefícios – Suibe. Relatório BG/INSS Tarefas no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2.

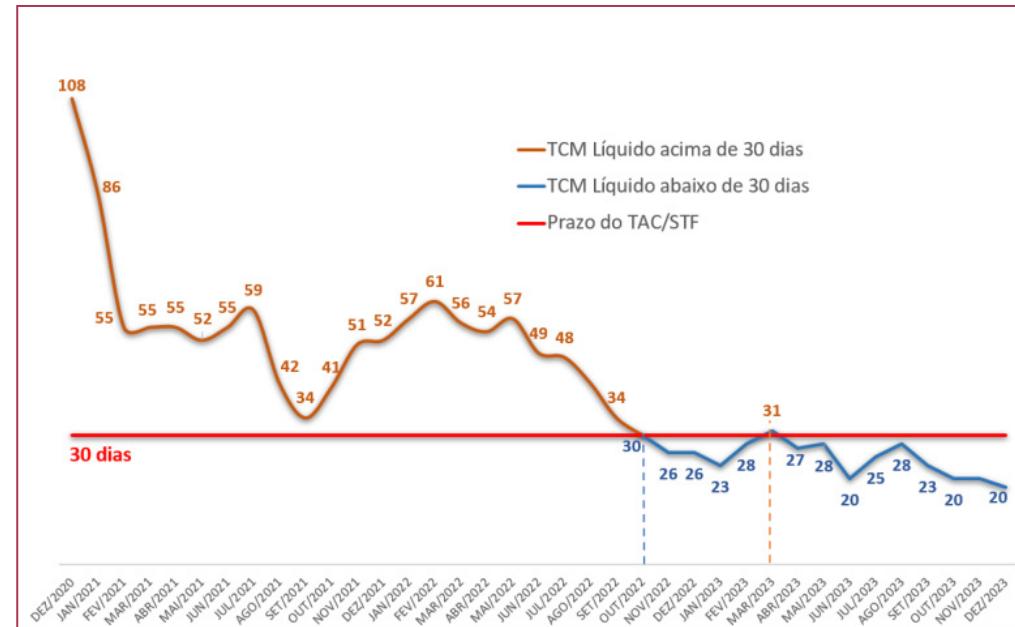
No caso do Auxílio-Reclusão, o prazo do TAC/STF é de 60 dias. O gráfico demonstra que a autarquia conseguiu manter o TCM Líquido abaixo desse prazo desde agosto de 2022. Em dezembro, o TCM líquido alcançou seu menor patamar: 21 dias. A perspectiva é que esse serviço também se mantenha abaixo dos 60 dias durante o ano de 2024.

## Gráfico do TCM Líquido da Pensão por Morte (60 dias)



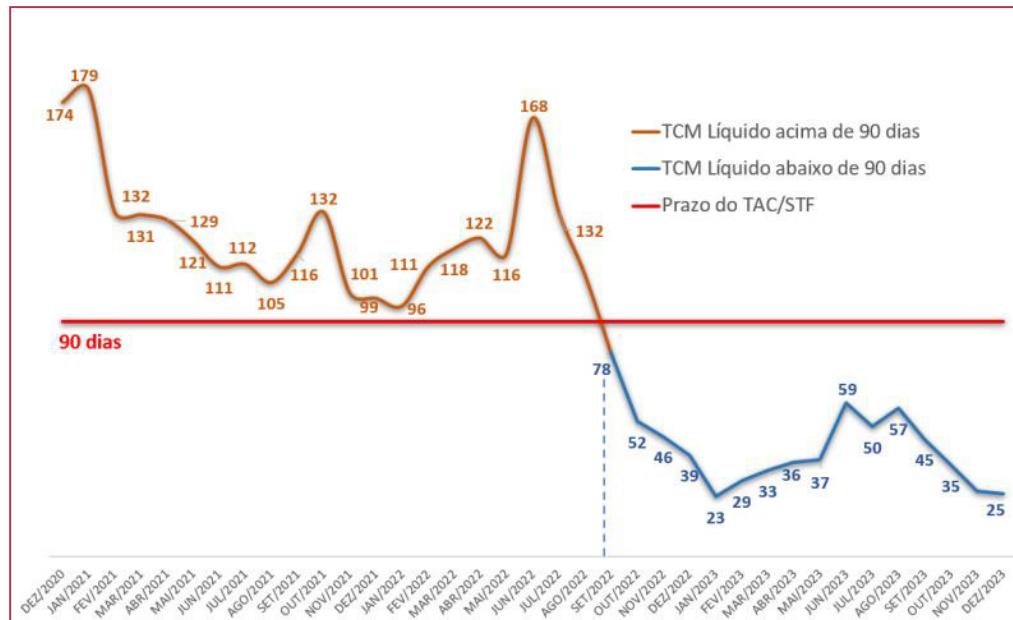
O prazo do TAC/STF para a Pensão por Morte é de 60 dias. O gráfico demonstra que a autarquia conseguiu manter o TCM Líquido abaixo desse prazo desde agosto de 2022, mas em três meses o indicador ultrapassou o limite estabelecido. Desde junho de 2023, porém, a redução do prazo foi consistente, de modo que em dezembro de 2023 tivemos o melhor desempenho, concluindo esse serviço, em média, no prazo de 27 dias.

## Gráfico do TCM Líquido do Salário-Maternidade (30 dias)



O prazo do TAC/STF para o Salário-Maternidade é de 30 dias. O gráfico demonstra que a autarquia conseguiu manter o TCM Líquido abaixo desse prazo desde outubro de 2022, ultrapassando a linha vermelha apenas uma vez em março de 2023. Em dezembro, o TCM líquido alcançou seu menor patamar: 20 dias. A perspectiva é que esse serviço também se mantenha abaixo dos 30 dias durante o ano de 2024.

## Gráfico do TCM Líquido do Benefício Assistencial ao Idoso (90 dias)



Fonte: Painel "Acompanhamento dos Prazos do TAC/STF TCM Líquido". Sistema Único de Informações de Benefícios – Suibe. Relatório BG/INSS Tarefas no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2.

O prazo do TAC/STF para o Benefício Assistencial ao Idoso é de 90 dias. O gráfico demonstra que a autarquia conseguiu manter o TCM Líquido abaixo desse prazo desde setembro de 2022. Em dezembro, o TCM líquido alcançou seu menor patamar: 25 dias. A perspectiva é que esse serviço também se mantenha abaixo dos 90 dias durante o ano de 2024.

Os resultados acima demonstram que os esforços da autarquia para cumprir os prazos do TAC/STF foram bem-sucedidos, mas não foram consistentes para os serviços de Aposentadoria por Tempo de Contribuição, que em dezembro de 2023 ultrapassaram o prazo em 10 dias; A Pensão por Morte, que excedeu o prazo em três meses do ano civil: janeiro, abril e maio; o Salário-Maternidade, que em março de 2023 excedeu o prazo em apenas um dia. O resultado positivo do TCM Líquido foi consistente para os benefícios: Aposentadoria por Idade, Auxílio-Reclusão e Benefício Assistencial ao Idoso.

## Mutirões

O INSS tem intensificado as ações de atendimento extraordinário, os chamados mutirões, para agilizar análises de benefícios, realizar avaliações sociais e, em parceria com o Ministério da Previdência Social, as perícias médicas presenciais para concessão do Benefício de Prestação Continuada (BPC), destinadas a pessoas com deficiência de baixa renda e, em alguns casos para benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença).

Todos os atendimentos foram realizados mediante antecipação de agendamento, de duas formas: ou o INSS ligou para o segurado para opção de antecipar o atendimento através do número único (11) 2135-0135. Ou, quando o INSS divulgou a agenda de avaliação social ou perícia médica, os segurados fizeram o agendamento através do site <https://www.gov.br/meuinss>, pelo aplicativo Meu INSS, ou pela Central de Teleatendimento 135, de segunda a sábado, no horário das 7h às 22h.

Já os atendimentos para entrega do Atestmed - que substitui a perícia presencial pela análise documental nos casos de benefício por incapacidade temporária - foram realizados sem agendamento nas Agências da Previdência Social.

Em alguns casos, havendo disponibilidade, foi realizados ainda atendimentos espontâneos, ou seja, sem a necessidade de agendamento prévio. Nesses casos, as Agências da Previdência Social, quando abertas no final de semana, atenderam a todos os que procuraram as unidades, independente de possuir agendamento.

Nestes mutirões, a iniciativa PREVMóvel foi retomada. Trata-se de uma Unidade Móvel da Previdência Social, reinaugurada em 2023 pelo Ministro de Estado da Previdência Social, Carlos Lupi. O serviço foi criado para levar atendimento aos cidadãos que moram em regiões onde não existem Agências da Previdência Social.

Na região do Rio de Janeiro, mais de 2.500 cidadãos puderam tirar dúvidas sobre o site e o aplicativo Meu INSS, os tipos de benefício e suas regras de concessão, bem como realizar consultas ao seu cadastro junto ao INSS, simular aposentadoria e emitir documentos como os extratos de crédito e de consignação e o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS).

## Cadastro de Informações do Segurado

Para possibilitar a concessão e a manutenção de benefícios previdenciários, o INSS utiliza a base de dados do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), que reúne informações de outros entes governamentais tais como vínculos empregatícios, períodos de trabalho rural e recolhimentos de contribuições previdenciárias.

A qualificação dos dados do CNIS com informações atualizadas agiliza o atendimento dos segurados, bem como garante acesso aos benefícios com o valor devido, prevenindo fraudes quanto às concessões indevidas. Para melhorar esse cadastro, em 2023, o INSS promoveu a correção de várias informações e ajustou a velocidade de acesso às consultas por meio do fast CNIS:

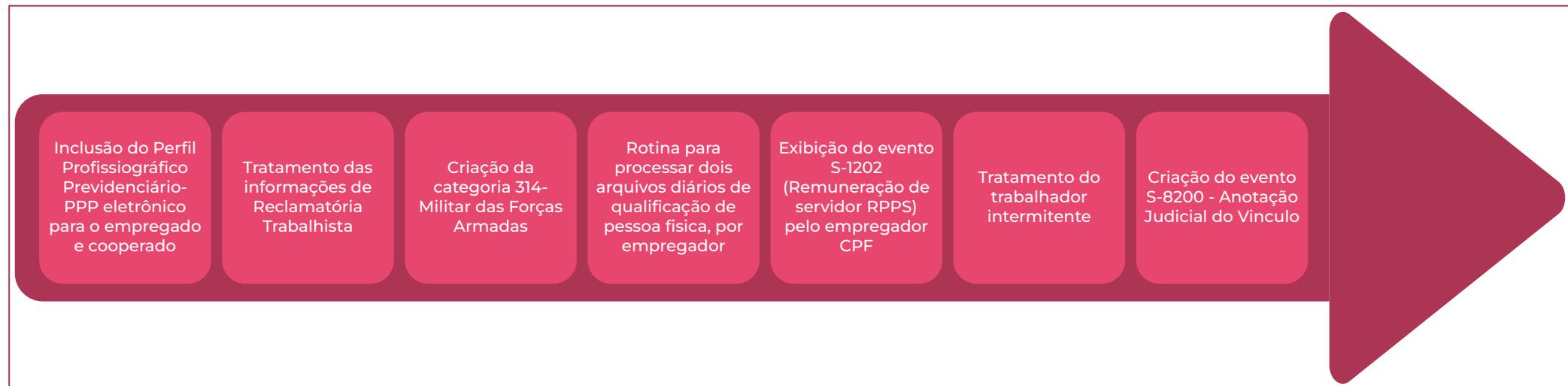
### FAST CNIS

Ferramenta que acelera a velocidade da consulta on line ao filtrar os dados brutos do FGTS eGFIP

### QUALIFICAÇÃO DO CNIS 2023

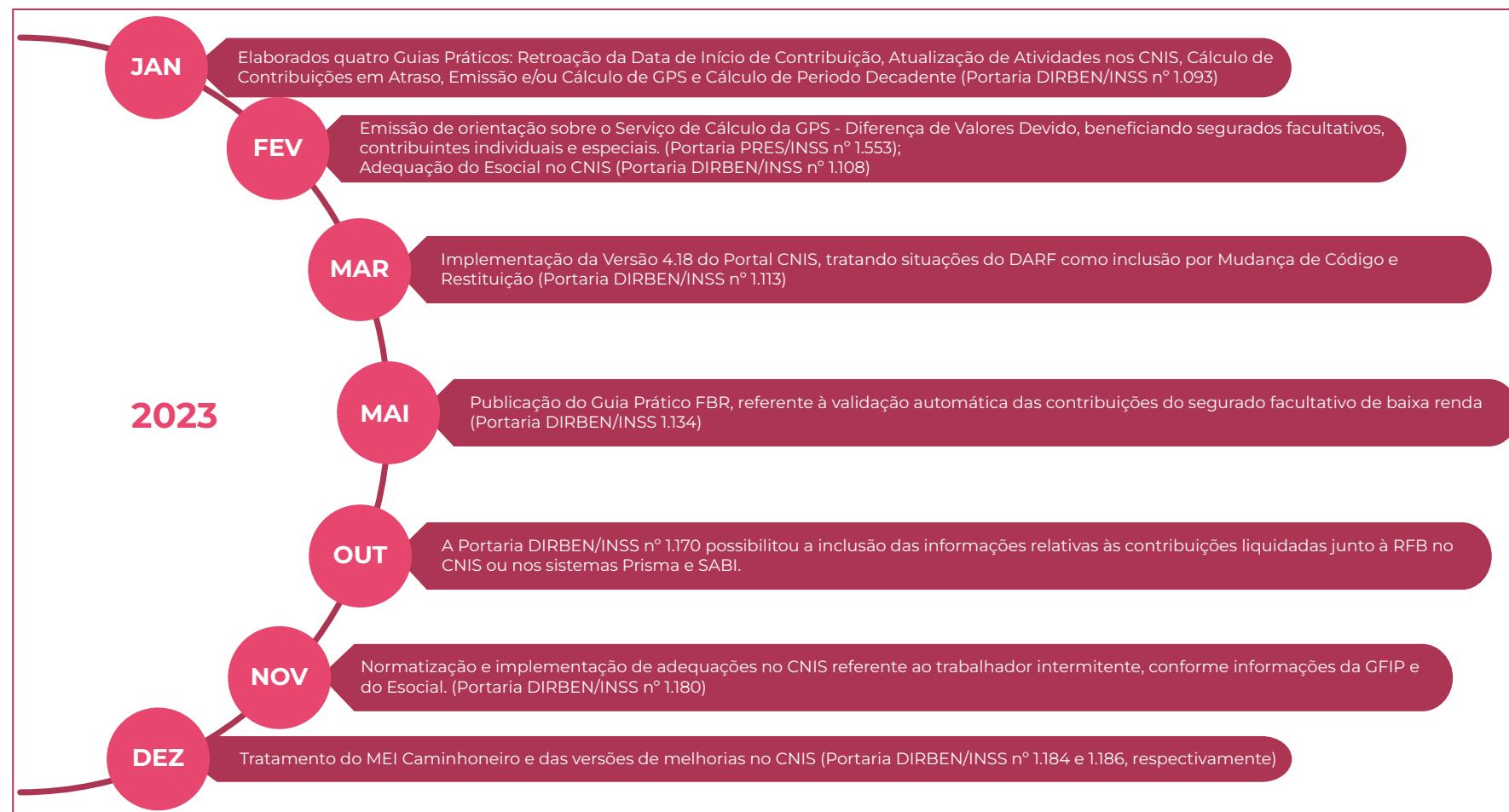
AÇÕES	QUANTIDADE
Títulos de eleitores incluídos	79.143.029
Títulos de eleitores incorretos excluídos	10.269.341
Nomes da mãe inseridos	8.557.459
Datas de início da obra incluídas (PJ Obras)	8.058.436
Datas de cadastro preenchidas	4.838.408
Atualização de sexo	4.439.370
Títulos de eleitores alterados	2.624.794
Nomes dos titulares inseridos	930.366
CPFs de PJ Equiparados corrigidos	13.395

Considerando que a Carteira de Trabalho Digital é alimentada pelos dados eSocial<sup>1</sup>, que, por sua vez, também integra o CNIS, em 2023, foram promovidas ações de melhorias da completude das informações para facilitar o atendimento do cidadão quanto ao requerimento de benefícios previdenciários:



<sup>1</sup> Instituído pelo Decreto nº 8.373, de 11 de dezembro de 2014

Além das ações sistêmicas, o INSS investiu na normatização e na capacitação dos servidores transmitindo ensinamento de como reconhecer e aplicar essas mudanças na análise dos benefícios, disseminando o conhecimento por meio de guias práticos e jornadas de aprendizagem online:



Em prol de uma base de dados efetiva e que otimize o atendimento remoto e automatizado do cidadão, em 2023 houve uma série de ações relacionadas ao Sistema Nacional de Informações de Registro Civil - SIRC, como reuniões técnicas, projeto de visitas aos cartórios de registro civil e adequações legislativas.

Também foram realizadas tratativas com o Ministério da Saúde para acesso aos dados do Atestado Médico/Odontológico e autorizado o acesso aos dados do Sistema de Gerenciamento de Embarcações (SISGEMB) e Sistema Informatizado de Cadastro de Aquaviário (SISAQUA), ambos da Marinha do Brasil.

Todas essas ações foram desenvolvidas pensando no bem-estar da sociedade em geral, uma vez que a atualização da base do CNIS permite:

**Maior eficiência da Previdência Social:** garantindo redução do tempo de análise, melhor desempenho da automatização, maior eficiência na interpretação dos dados, redução de custos e agilidade no atendimento aos cidadãos;

**Maior justiça social:** com a garantia de que, por meio do cruzamento de várias bases, a análise seja direcionada aos cidadãos que realmente têm direito aos benefícios;

**Combate à fraude:** pois a integração de dados protege os recursos da Previdência Social;

**Maior transparência:** uma vez que permite que os cidadãos acompanhem suas informações contributivas; e

**Maior eficiência da Previdência Social:** garantindo redução do tempo de análise, melhor desempenho da automatização, maior eficiência na interpretação dos dados, redução de custos e agilidade no atendimento aos cidadãos;

## Compensação Previdenciária: Redução do estoque de requerimentos de Regime de Origem (RO)

A compensação previdenciária é um acerto de contas entre o regime que paga a aposentadoria ou pensão do segurado (regime instituidor - RI) e o regime do qual ele trouxe tempo de serviço e contribuição (regime de origem - RO). Está expressa na Constituição Federal, no artigo 201, §9º e prevista na Lei nº 9.796/99, que prevê a compensação financeira entre o Regime Geral de Previdência Social e os regimes próprios de previdência social dos servidores da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, na hipótese de contagem recíproca de tempos de contribuição.

Ao longo de 2023, o INSS manteve o investimento em ações voltadas à redução do número de requerimentos de Compensação Previdenciária, das quais podemos destacar o **Projeto Piloto de Processamento Automático do acervo de Requerimentos de RO**.

Com a publicação da Portaria SRPC/MPS nº 635, de 09 de novembro 2023, deu-se início as ações de automação da análise do acervo de requerimentos de RO do INSS. Tal ação visa tornar possível a redução do acervo de requerimentos de RO, tendo como objetivo a mitigação da incidência da aplicação de juros e multa, previstos no art. 4º da Portaria SEPRT/ME nº 15.829, de 2 de julho de 2020. Essa iniciativa será implementada em definitivo a partir das conclusões obtidas ao final do período de piloto.

Após o primeiro processamento foram obtidos os seguintes resultados, conforme dados obtidos por meio de extrações efetuadas nos sistemas COMPREV, BG-COMPREV e BG-Tarefas:

REQUERIMENTOS PROCESSADOS AUTOMATICAMENTE						
Requerimentos na Fila da SR Sudeste III	Analisados		Deferidos		Colocados em exigência	
	117.151	38%	3.994	9%	13.157	29%
45.194	Requerimentos que continuarão dependendo de análise manual do INSS					
	28.043	62%				

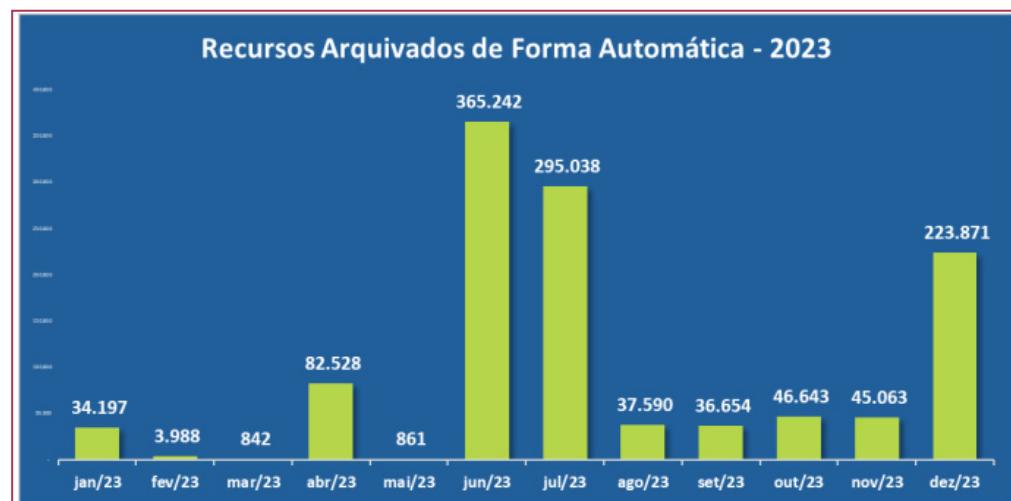
Data de extração: 29/11/2023, 12h40, início do processamento 29/11/2023, 17h37.

\* Caso o ente federativo complemente e adeque as informações do requerimento, poderá, quando a análise passar a ser processada periodicamente, obter um maior índice de deferimento automático.

## Recurso

O recurso está previsto no art. 305 do Regulamento da Previdência Social – Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999, e oportuniza aos cidadãos uma reavaliação das decisões do INSS, naquilo que lhes for desfavorável, através do Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS), órgão vinculado diretamente ao Ministério da Previdência Social.

Em 2023, foram efetuados esforços na automação de processos de recursos, com potencial no arquivamento de processos que tiveram decisão negada pelo CRPS. Neste sentido, foram mapeados processos em que a decisão era desfavorável ao cidadão, ou seja, ratificava a decisão do INSS contestada, restando pendente apenas a comunicação desta decisão ao cidadão, abrindo prazo para contestação, na forma do Regimento Interno do CRPS, aprovado pela Portaria MTP nº 4.065, de 12 de dezembro de 2022.



Assim, considerando as informações e integrações disponíveis nos sistemas, e considerando a utilização da nova ferramenta de Ciência de Dados da Dataprev, o Sistema de Suporte a Tomada de Decisões (STD), foi possível o mapeamento e arquivamento automático de um volume total de 1.172.517 processos em 2023.

Essas ações foram iniciadas em janeiro de 2023, com melhorias na integração com o Sistema de Gerenciamento de Correspondência (GERCOR), mas tiveram o seu maior volume de ação nos meses de junho e julho, quando iniciou a integração com a ferramenta de automação de procedimentos (workflow). Em 12/2023 foi finalizado o arquivamento desses processos legados, com a publicação em edital de processos em que não foi possível a comunicação com o cidadão.



Importante ressaltar que, ainda que o volume apresentado seja representativo por conta de processos em estoque, após 07/2023 (excluindo o mês de 12/2023), a rotina de arquivamento manteve uma média em torno de 51 mil processos, o que reforça a tendência de queda no estoque geral de processos de recursos.

Outra automação desenvolvida ao longo de 2023 foi a instrução e encaminhamento ao CRPS de processos em fase inicial, viabilizando o julgamento destes. Para esta ação, foi criado um sistema interno, em parceria com a Diretoria de Tecnologia da Informação, e publicada a Portaria DIRBEN/INSS nº 1.107, de 2 de fevereiro de 2023, institucionalizando a rotina automática. Esta rotina efetivou o encaminhamento de 364.914 processos ao CRPS no ano de 2023, representando 83% dos processos protocolados no exercício, que totalizaram 436.745 processos. Cabe observar que já está em fase de

desenvolvimento pela Dataprev a internalização desta ferramenta no sistema e-Sisrec.

#### Total de recursos ordinários encaminhados ao CRPS de forma automática (fase inicial).



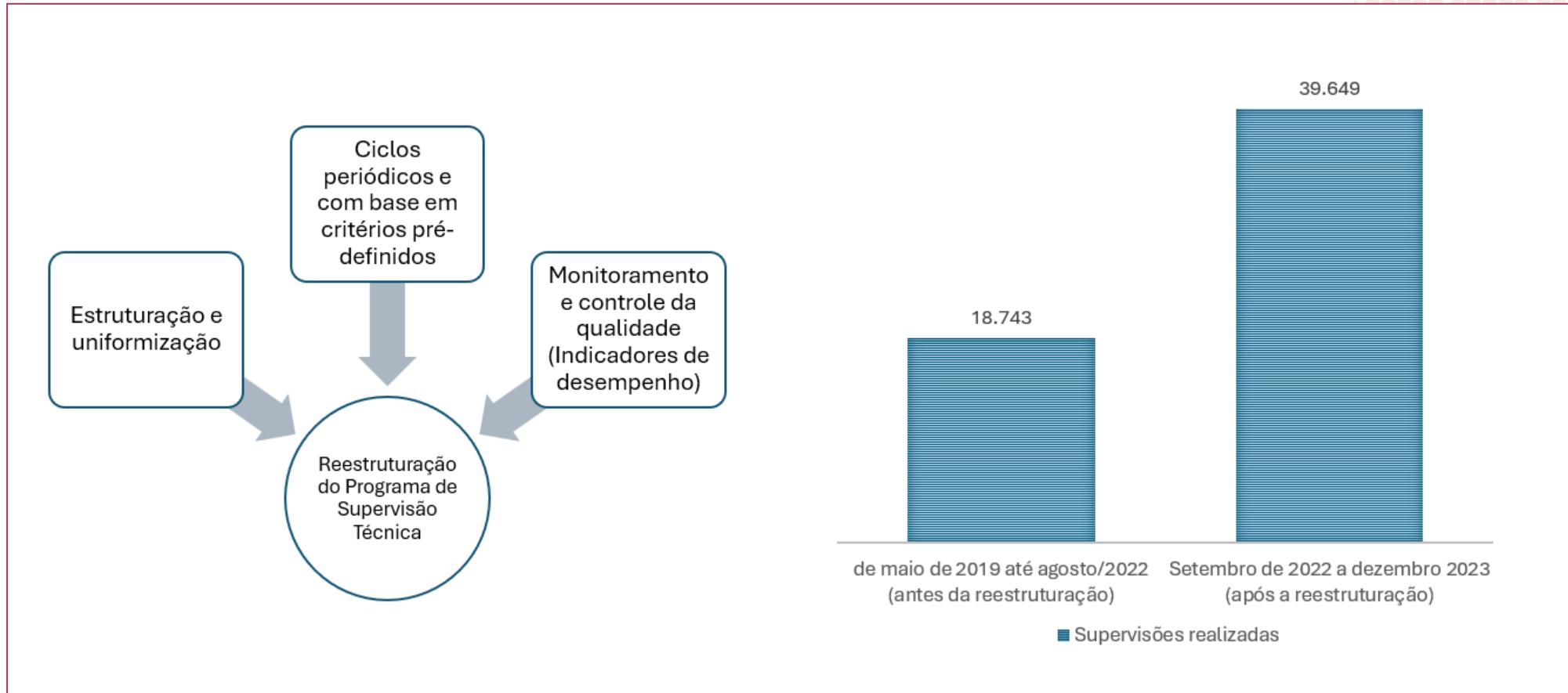
#### Programa de Supervisão Técnica em Benefícios – Supertec

O Supertec tem por objetivo monitorar a qualidade dos processos administrativos de Reconhecimento de Inicial de Direitos, no âmbito da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN, e possui critérios estatísticos predefinidos como principal meio de seleção dos processos a serem supervisionados.

O monitoramento da qualidade das análises possibilita uma maior atuação da gestão nas ações voltadas à uniformização de entendimentos, tais como capacitações, elaboração de guias e atos normativos.

O Supertec teve início em 2019 como projeto piloto nas Superintendências Nordeste e Sul e teve sua expansão nacional em 2020, com a publicação da PT DIRBEN/INSS nº 411.

Em setembro de 2022, com a instituição da PT DIRBEN/INSS nº 1.056, o programa foi reestruturado passando a ter como pilares: estruturação e uniformização da atividade de supervisão, realização de ciclos periódicos de supervisão com base em critérios estatísticos pré-definidos e utilização dos resultados da supervisão como ferramenta de monitoramento e controle da qualidade dos processos de reconhecimento inicial.

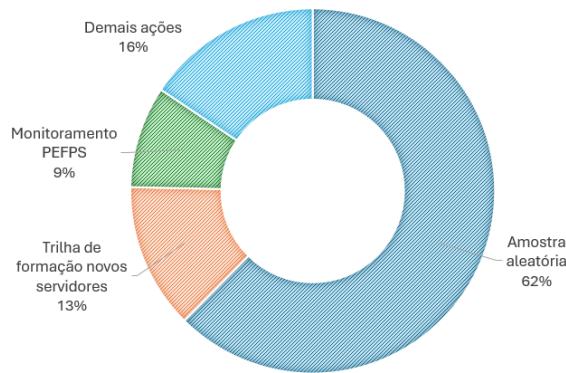


No ano de 2023, além da continuidade das ações estruturadas pela Portaria nº 1.056 /DIRBEN/INSS, a supervisão técnica expandiu seu escopo de atuação, realizando o monitoramento da trilha de formação dos novos servidores (OFÍCIO SEI CIRCULAR N° 13/2023/DIRBEN-INSS), e do Programa de Enfrentamento às Filas da Previdência Social – PEFPS (PORTARIA DIRBEN/INSS N° 1.164, de 26 de setembro de 2023). Dessa forma, no ano de 2023, foram realizadas 32.177 supervisões técnicas, sendo:

- 19.831 supervisões realizadas a partir de amostras aleatoriamente selecionadas e com base em critérios estatísticos pré-definidos;
- 4.512 supervisões realizadas para monitoramento da trilha de formação dos novos servidores;
- 2.866 supervisões realizadas para monitoramento específico do PEFPS; e
- 4.968 supervisões oriundas de demandas das Gerências-Executivas, Superintendências Regionais e da DIRBEN.

Os resultados das ações e indicadores da atividade de supervisão no ano de 2023 estão demonstrados nas imagens a seguir:

## ORIGENS DA SUPERVISÃO – AÇÕES REALIZADAS EM 2023

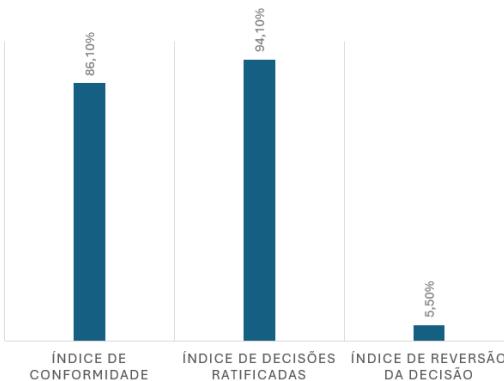


## RESULTADO INDICADORES DA QUALIDADE\* 2023



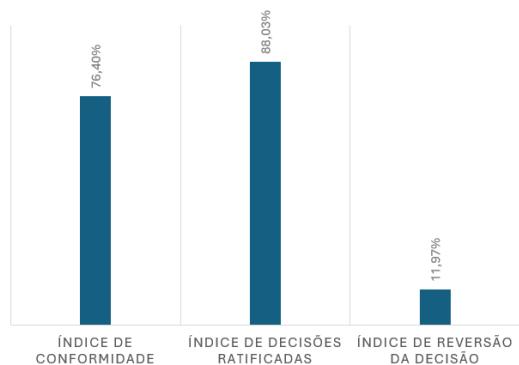
\*Os indicadores da qualidade consideram para sua base de cálculo apenas as supervisões de origem da amostra aleatória

## MONITORAMENTO DA TRILHA DE FORMAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES\*



\*Para cálculo dos índices, considerou apenas as supervisões realizadas especificamente para o monitoramento da Trilha de Formação – Total 4.101 supervisões.

## MONITORAMENTO DO PEFPS\*\*



\*\*Para cálculo dos índices, considerou TODAS as supervisões de processos analisados pelos servidores atuantes do PEFPS, desde julho/2023 – Total 17.040 supervisões.

Vale ressaltar que, atualmente, são objeto do Supertec os processos de aposentadoria por idade, aposentadoria por tempo de contribuição, aposentadoria especial, salário-maternidade, benefício assistencial à pessoa com deficiência, benefício assistencial ao idoso, auxílio-reclusão, certidão de tempo de contribuição e o seguro-desemprego do pescador artesanal.

Nesse momento as supervisões são realizadas somente nos processos analisados manualmente, mas está previsto para o primeiro semestre de 2024 o início do projeto piloto de conformidade das decisões automáticas, de forma a expandir o escopo de atuação do monitoramento da qualidade das decisões do reconhecimento do direito para a verificação, também, para as rotinas automáticas.

# Pagamento de Benefícios

## Implantação da Nova Folha de Pagamentos

Em 12/2023 a folha de pagamentos do INSS gerou mais de 39 milhões de créditos, totalizando o pagamento líquido de R\$ 63,02 bilhões.

Até julho de 2023, era utilizada uma plataforma que possuía limitadas possibilidades de avanço tecnológico, além de possuir regras de negócio antigas e com necessidade de modernização. A Nova Folha, implantada em setembro de 2023, além de estar baseada em uma plataforma tecnológica de linguagem bem mais moderna, possibilitou o mapeamento, adequação e registro de todas as regras de negócio da folha de pagamento, possibilitando, assim, um processamento mais ágil, seguro e assertivo, com inovações que permitem mitigar riscos inerentes à folha.

## Modernização do Sistema de Pagamentos para Reemissão de Créditos (SPAB)

Durante o ano de 2023 as regras de negócio referentes à reemissão de créditos foram sendo modernizadas, com o intuito de evitar a necessidade de cálculo manual da correção monetária pelos servidores, trazendo assim mais segurança e padronização na reemissão dos créditos. Com esse avanço, pavimentou-se o caminho para que fosse construída uma ferramenta para integrar o SPAB com o Portal de Atendimento (PAT), de forma que os créditos com determinados padrões (créditos elegíveis) pudessem ser reemitidos automaticamente, sem a necessidade de interação do servidor.

O trabalho desenvolvido em 2023 nessa ferramenta, em um primeiro momento, padronizou o cálculo, trazendo mais segurança ao processo. Em 2024, possibilitará a completa automatização da reemissão de alguns tipos de créditos, sem intervenção do servidor, contribuindo para a redução do tempo de espera para esses serviços.

## Migração da Janela SISBEN do Plenus para SIBE PU

Durante todo ano de 2023 houve desenvolvimento das telas da Janela SISBEN do Plenus dentro do SIBE PU. Trata-se de evolução tecnológica em ferramenta mais moderna, mais ágil que possibilita ao servidor ter a maioria de suas necessidades dentro de uma aplicação apenas. Até o momento foram migradas mais de 100 telas para a nova plataforma, com previsão de migração total durante o ano de 2024.

## Inversão do Ônus da Prova de Vida - Lei 14.199/2021

A Prova de Vida é um procedimento anual para comprovar que a pessoa que recebe algum benefício de longa duração do INSS está viva.

A partir de 2023, o INSS passou a ser responsável por comprovar se a pessoa está viva ou não, utilizando um sistema de comparação de informações disponíveis em diferentes bancos de dados públicos e privados, onde são armazenadas as diversas interações sociais do cidadão. Por meio dessas interações com outros entes, o Instituto pode confirmar a vivacidade do beneficiário sem que este precise se deslocar para o banco onde recebe seu benefício, que era a forma utilizada no modelo anterior de Prova de Vida.

Além disso o beneficiário também pode, se desejar, fazer a prova de vida pelo Meu INSS, caso sua biometria tenha sido encontrada no compartilhamento de dados entre órgãos públicos. Atualmente o Instituto foca em aumentar as bases de dados que possui para que mais beneficiários tenha sua vivacidade comprovada sem nenhuma preocupação por parte do cidadão.

Em 2023 foram registradas cerca de 19 milhões de interações que possibilitaram a comprovação de vida dos beneficiários.

## Gestão dos atos normativos em matéria de Benefícios

A análise necessária para o reconhecimento do direito aos benefícios gerenciados pelo INSS demanda um conhecimento especializado do conjunto de leis e demais normativos que rege o assunto. Nesse sentido, o INSS, por meio da Divisão de Gestão de Atos Normativos de Benefícios (DGAN), tem adotado várias iniciativas, no sentido de organizar, catalogar e disponibilizar, de forma prática e intuitiva, as informações necessárias para a análise processual, dentre as quais destacam-se:

- 1. Publicação de 10 atos de atualização da Instrução Normativa nº 128, de 2022, e das portarias procedimentais correlatas;**
- 2. Inclusão de novas funcionalidades no Portal IN com destaque para:**
  - **Índice Legislativo Previdenciário - ILP:** trata-se de uma iniciativa de compilação de assuntos para facilitar/agilizar o trabalho do servidor. Diferentemente do Portal IN, cujo formato é interativo, ele apresenta o assunto e a legislação correlata por tema e abrange todos os atos em formato de planilha. Durante muitos anos foi o principal mecanismo de busca que auxiliava o servidor com alguma dúvida técnica, visto que compila inclusive respostas em consultas técnicas do Siscon/Consultar. A partir de 31/01/2023 a DGAN assumiu a responsabilidade da atualização do ILP e conseguiu deixar em dia todas as ocorrências, ou seja, assim que ocorre a publicação do ato no Boletim de Serviço Eletrônico-BSE ou no Diário Oficial da União - DOU, os dados são atualizados na ferramenta.
  - **Incorporação da base de conhecimento do sistema “Consultar” validada pela área técnica:** as antigas consultas que estavam no sistema Consultar foram incluídas no Portal IN, tendo em vista a descontinuidade do referido sistema.
- 3. Materiais de apoio aos servidores do INSS:** Além da revisão dos atos normativos emitidos pela Dirben ou em conjunto com outras áreas do INSS, foram diagramados e publicados 26 guias, tutoriais e materiais de apoio referentes aos processos de trabalho, que demonstram o cuidado do INSS com os processos internos e melhoria contínua dos fluxos de trabalho de seus servidores, e representa um avanço em termos de inovação na qualidade e excelência na prestação de serviço aos cidadãos.
- 4. Capacitações e ações educacionais:** A DGAN tem atuado com bastante engajamento nos treinamentos e disseminação de conhecimento, principalmente no tocante à utilização do Portal IN e boas práticas no exercício das atividades previdenciárias, abaixo são elencadas algumas ações que tiveram a participação dos colaboradores da DGAN:

- **Trilha de formação de novos servidores:** atuação na ambientação dos novos servidores no período de 17/04 a 28/06/2023, nas etapas de planejamento, elaboração e revisão da Portaria que norteou os procedimentos a serem executados na fase de ambientação, elaboração e desenvolvimento de conteúdo disponibilizado aos novos servidores, aos educadores e aos orientadores técnicos e alinhamento entre os educadores e orientadores técnicos.
- **Ciclo de Palestras da SRSE-I:** realizada no dia 05/06/2023, sobre o Portal IN, tendo sido apresentado o Portal IN, suas funcionalidades, atualizações e próximos passos.
- **Webinar Agiliza RD:** participação na articulação, planejamento e desenvolvimento do projeto Webinar Agiliza RD, nos períodos de 25/07 a 01/08, 17/08 a 31/10 e 23/11 a 14/12. A ação específica da DGAN compreendeu em organizar os temas juntamente com as áreas técnicas responsáveis e elaborar a minuta de ofício para institucionalização do projeto, realizar o alinhamento do projeto com os educadores, auxiliar no momento do webinário com as questões de acesso, acompanhar as dúvidas dos servidores, encaminhar conteúdos decorrentes e elaborar o relatório final com os resultados da ação.
- **Atuação como educadores e conteudistas nas seguintes capacitações:**
  - Linguagem simples no reconhecimento de direitos.
  - Portal IN: conheça as novas funcionalidades. O objetivo dessa aula foi de fomentar o uso do Portal IN no ambiente interno, com explicação sobre as funcionalidades do Portal. Destaca-se que foram mais de mil pessoas on-line no curso e o vídeo foi disponibilizado na capa do Portal, contando com mais de 22 mil visualizações.

## Monitoramento de Benefícios - MOB

Em 2023, o INSS deu continuidade ao monitoramento ativo e às ações preventivas e corretivas na área de benefícios.

### MONITORAMENTO DE BENEFÍCIOS MOB

1

Monitorar o cadastro, a concessão, a manutenção e o pagamento dos benefícios previdenciários do RGPS e dos benefícios assistenciais operacionalizados pelo INSS utilizando técnicas de ciência de dados.

2

Reconhecer as conformidades em sinergia com a missão e a visão do INSS, identificar as desconformidades cadastrais, situações atípicas, detectar eventuais vulnerabilidades, ameaças e irregularidades.

3

Tratar os achados, aplicar ações corretivas de convalidação, restrição, extinção ou anulação do direito ao benefício e, quando necessário, adotar medidas de responsabilização.

4

Consolidar as ações de MOB e as recomendações dos órgãos de controle interno e externo e incorporar a expertise atingida com a finalidade de retroalimentação do sistema.

5

Difundir índices de benefícios conformes e conformados e atingir padrão de qualidade nos gastos públicos de Previdência Social.

Dentre as principais ações, destaca-se o aprimoramento das rotinas relacionadas ao controle interno secundário e complementar de qualificação da folha de pagamento de benefícios previdenciários do RGPS e de benefícios assistenciais operacionalizados pelo INSS, executada com a finalidade de verificar a completude e a atualização dos dados cadastrais dos segurados e dos beneficiários, bem como a conformidade dos pagamentos emitidos.

Desde a criação do Sistema de Verificação de Conformidade da Folha de Pagamento de Benefícios - SVCBEN, a partir da publicação da Resolução N° 678/PRES/INSS, de 23 de abril de 2019, a análise da Folha de Pagamento de Benefícios ocorre por meio do processamento massivo de dados das bases governamentais, somado a estudos avançados, possibilitando identificação, prevenção e correção de desconformidades cadastrais e de eventuais irregularidades de benefícios.

## SERVIÇO DE VERIFICAÇÃO E CONFORMIDADE DA FOLHA DE PAGAMENTOS-SVCBEN

BASES  
GOVERNAMENTAIS

PROCESSAMENTO  
MASSIVO DE DADOS  
TECNOLOGIAS DE DATA  
LAKEHOUSE E MANAGEMENT  
INSIGHTS

FOLHA DE PAGAMENTO  
DE BENEFÍCIOS DO INSS

ESTUDOS AVANÇADOS  
Análise de Impactos, Projeções,  
Informações Estratégicas

MITIGAÇÃO DE  
DESCONFORMIDADES  
Identificação, prevenção e correção de  
desconformidades cadastrais e eventuais  
irregularidades de benefícios

Os dados relativos aos benefícios com desconformidades cadastrais são disponibilizados, de forma estruturada, no Painel de Qualidade de Dados do Pagamento de Benefícios - QDBEN.

## QDBEN - Painel de Qualidade de Dados do Pagamento de Benefícios

INSS - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Brasil Inconsistências PABs Comprovação de Vida Dados Compilados Resultados

Última atualização: 29/02/2024 05:07:31

BRASIL | BR

Quantidade de Benefícios

Ativos **39.243.270**

Ativos com indicativo de Inconsistência **1.515.688**

Qtd. de Inconsistências **1.602.719**

O QDBEN é um painel que reúne informações de benefícios ativos, com foco em análise proativa de inconsistências, eventuais vulnerabilidades e vícios inconvenientes que impeçam a manutenção do benefício, por intermédio do monitoramento contínuo e sistemático realizado no âmbito do Sistema de Verificação de Conformidade da Folha de Pagamento de Benefícios - SVCBEN.

A ideia é evidenciar a situação atual da Folha de Pagamento de Benefícios a nível Brasil com visão por APS, GEX, SR e Administração Central, para subsidiar a tomada de decisão concernente a ações preventivas e ao tratamento tempestivo das ocorrências, proporcionando economia de gastos públicos.

O monitoramento das ocorrências é realizado por rotina mensal automatizada utilizando técnicas de "ciência de dados", sendo necessária a atuação das áreas de benefícios competentes no tratamento das situações identificadas.

LOCALIDADE:

Pesquisar município

Competência

02/2024	01/2024	12/2023	11/2023	10/2023	09/2023
08/2023	07/2023	06/2023	05/2023	04/2023	03/2023

UF

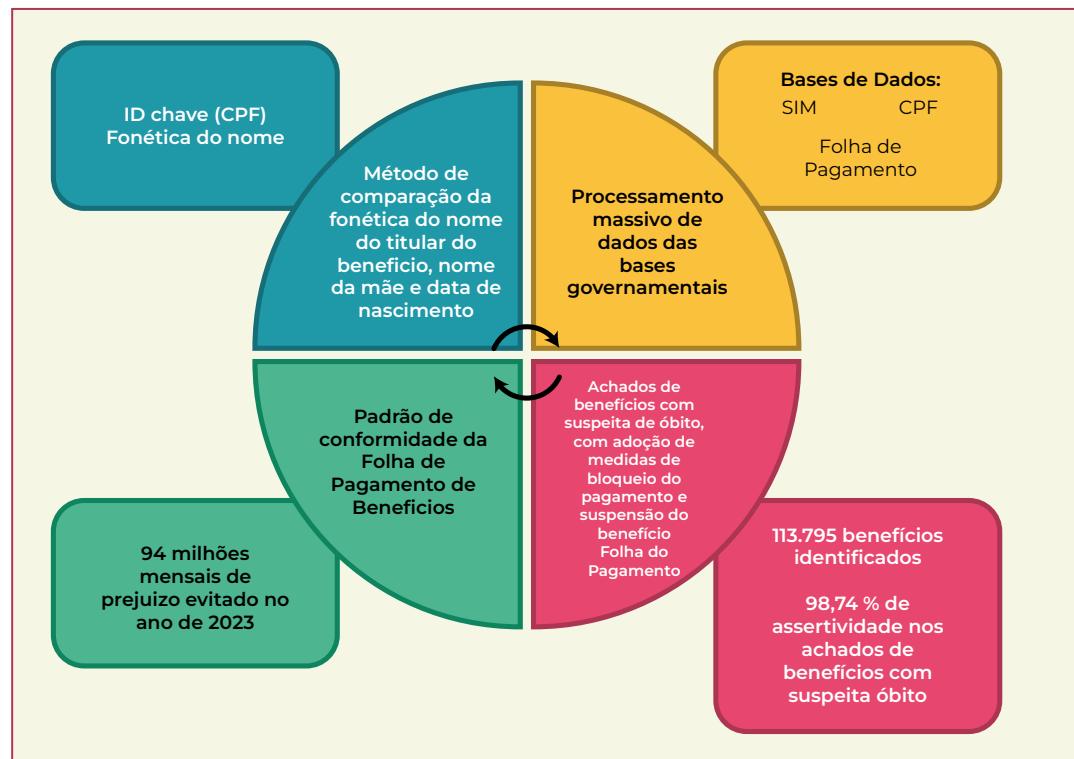
AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE



Ao final do ano de 2023 somente 3,86% dos benefícios ativos na Folha de Pagamento apresentavam desconformidades cadastrais. Os números demonstram o esforço e o comprometimento do INSS em reduzir cada vez mais esse percentual, sendo imprescindível o envolvimento e a participação ativa de cada segurado e beneficiário no sentido de ser responsável por manter seu cadastro atualizado nas bases governamentais, evitando-se, assim, a eventual descontinuidade do pagamento do seu benefício.

Para tratamento do cadastro é necessário que o beneficiário mantenha atualizado o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF junto à Receita Federal do Brasil – RFB, já que este consiste em dado obrigatório, inclusive para os instituidores de benefícios de pensão por morte.

O procedimento de atualização de dados cadastrais de benefício em manutenção visa identificar corretamente os beneficiários e seus representantes, possibilitando a inclusão de dados faltantes e a retificação de dados inconsistentes/desatualizados. Dessa forma, evita-se tanto a manutenção de benefícios incompatíveis quanto a suspensão/cessação equivocada daqueles que estão em conformidade com a legislação.

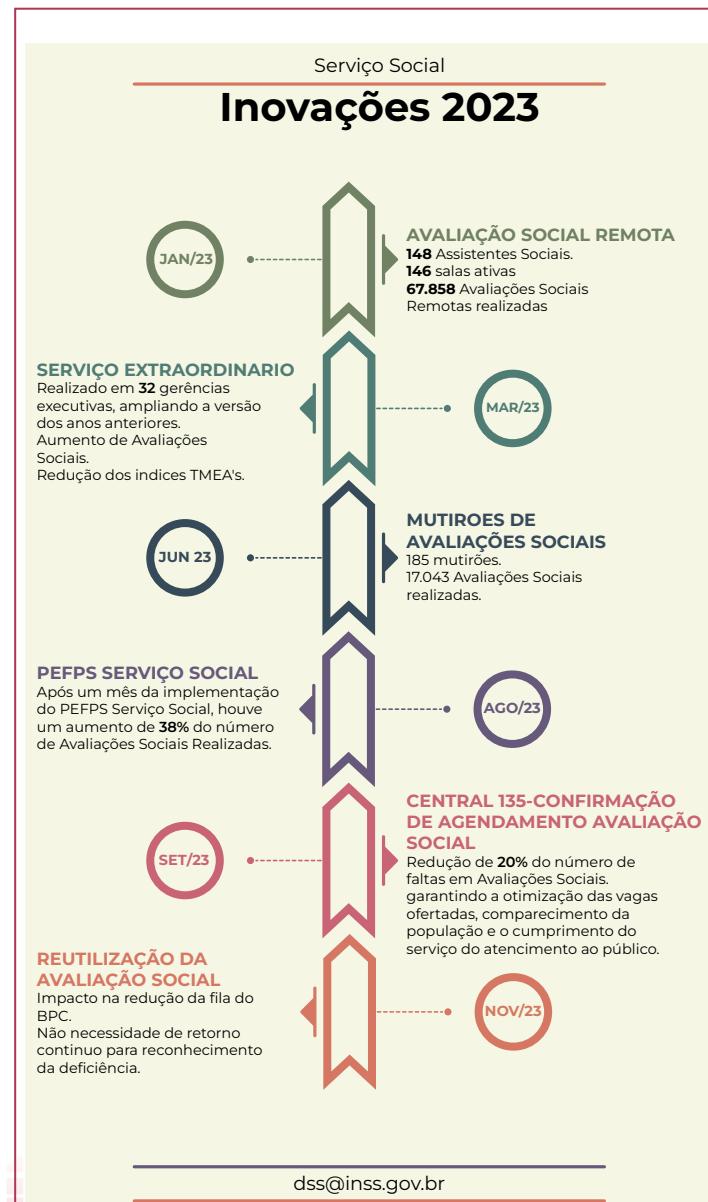


Ademais, temos a rotina habitual de verificação de óbito dos segurados e beneficiários, que consiste no batimento primário entre as bases de dados do Sistema Nacional de Informações de Registro Civil – SIRC e da Folha de Pagamento de Benefícios. Como uma camada de controle secundária, o SVCBEN realiza batimentos entre a base de dados da Folha de Pagamento Benefícios com outras bases governamentais, como as bases do CPF da Receita Federal do Brasil e do Sistema de Informação sobre Mortalidade – SIM do Ministério da Saúde, buscando evitar a ocorrência de pagamento indevido em situações de ausência de registro civil de certidão de óbito ou em situações atípicas não alcançadas pela rotina de batimento primário.

Certamente, as ações destinadas ao aperfeiçoamento do SVCBEN e do Painel QDBEN prosseguirão em 2024, contemplando, inclusive, novas validações e novos critérios para fins de conformidade da base da Folha de Pagamento de Benefícios. Dessa forma, almeja-se resultados ainda mais expressivos na mitigação de riscos, os quais podem ser mais factíveis se aliados à conscientização da população quanto à responsabilidade de atualização do cadastro, pelo interessado, de todos os participantes do benefício (titular, dependente, instituidor, procurador, representante legal).

# Serviço Social

O Serviço Social do INSS desenvolveu diversas estratégias no ano de 2023 que impactou diretamente no aumento de Avaliações Sociais realizadas, principalmente do Benefício de Prestação Continuada – BPC. Nesse sentido, houve diminuição considerável do Tempo Médio de Espera por Atendimento de Avaliação Social do BPC.



## 1 - Avaliação Social Remota

A Avaliação Social Remota, instituída pelo INSS em meados de 2021, é uma importante estratégia de ampliação de acesso da população à Avaliação Social do BPC. Em 2023, houve ampliação do número de salas de atendimento remoto nas Unidades do INSS, e do número de profissionais que nela atuam.

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL	Nº DE SALAS AVS REMOTA	PROFISSIONAIS EM ATENDIMENTO	ATENDIMENTOS 2023
SÃO PAULO	22	19	8.452
BELO HORIZONTE	11	19	2.295
RIO DE JANEIRO	17	15	12.187
FLORIANÓPOLIS	28	21	4.256
RECIFE	11	10	6.814
BRASÍLIA	57	64	33.854
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>146</b>	<b>148</b>	<b>67.858</b>

## 3 - Serviço Extraordinário

O Serviço Extraordinário do Serviço Social foi implantado em 2021 e consiste no pagamento de valores pecuniários de horas-extras diretamente para a realização de Avaliações Sociais que são realizadas de maneira presencial.

Em 2023, o Serviço Extraordinário foi realizado em 32 gerências executivas, ampliando a versão dos anos anteriores. A participação do servidor foi facultativa e formalizada. No primeiro semestre de 2023, essa estratégia proporcionou diretamente o aumento do número de atendimentos de Avaliação Social nessas unidades e atuou com impacto significativo na redução dos índices Tempo Médio de Espera por Atendimento de Avaliação Social do BPC nas referidas localidades.

## 2 - Reutilização da Avaliação Social

Em 2023, iniciou-se o reaproveitamento da Avaliação Conjunta da Deficiência, realizada há menos de dois anos em requerimento anterior e desde que a conclusão dessa avaliação tenha sido favorável ao reconhecimento da deficiência.

Além de gerar impacto na redução da fila do BPC, essa ação também atende diretamente aos direitos das Pessoas com Deficiência tendo em vista que não há necessidade de retorno contínuo do reconhecimento da deficiência na busca pelos benefícios assistenciais.

## 4 - Mutirões de Avaliações Sociais

Os Mutirões de Avaliações Sociais foram implementados pelo Serviço Social do INSS e são ações de atendimento realizadas nos finais de semana e feriados. Foram iniciados no mês de junho de 2023, organizados, estruturados e aprimorados a partir de então como ação continuada. Em 2023, foram contabilizadas 17.043 vagas extras de Avaliações Sociais realizadas nas ações de mutirões de finais de semana e feriados.

Além de reduzir o tempo médio de espera de atendimento das Avaliações Sociais, a abertura das Unidades do INSS aos finais de semana possibilitou ao INSS um concerne mais humano e solidário às demandas do público usuário, principalmente daqueles que mais necessitam do acesso aos mínimos sociais.

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL	Nº DE VAGAS DE AVALIAÇÃO SOCIAL	QTDE DE MUTIRÔES
<b>SÃO PAULO</b>	<b>491</b>	<b>12</b>
<b>BELO HORIZONTE</b>	<b>1.307</b>	<b>30</b>
<b>RIO DE JANEIRO</b>	<b>2.666</b>	<b>22</b>
<b>FLORIANÓPOLIS</b>	<b>457</b>	<b>8</b>
<b>RECIFE</b>	<b>11.646</b>	<b>106</b>
<b>BRASÍLIA</b>	<b>476</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>17.043</b>	<b>185</b>

##### 5 – Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social – PEFPS – Serviço Social

Em 2023 foi a primeira vez que o Serviço Social do INSS foi inserido no programa de redução da fila e de pagamento extraordinário com base em produtividade. Os Programas de Enfrentamento à Fila da Previdência Social existente no INSS desde 2017 e foram realizados nos últimos anos como ferramenta e estratégia de redução do Tempo Médio de Espera pela conclusão dos requerimentos de benefícios previdenciários e sociais, e ampliação do número de atendimentos realizados.

A entrada do Serviço Social do INSS no Programa de Enfrentamento da Fila da Previdência Social – PEFPS em 2023 foi uma considerável inovação institucional com impactos extremamente positivos na redução e/ou controle do TMEA de Avaliação Social e a efetiva ampliação do atendimento ao público que precisa deste serviço.

A realização da Avaliação Social no PEFPS é opcional e facultativa, precisa de inscrição dos servidores participantes. Ela é exclusiva para os profissionais que atuam como assistente social ou analista do seguro social com formação em Serviço Social, seja os atuantes no atendimento presencial ou remoto da Avaliação Social.

**6 - Central 135 - Confirmação de agendamento de Avaliação Social**  
É uma ação estratégica e proativa da equipe de operadores da Central 135 para realização de contato com os Requerentes do BPC, com o objetivo de confirmação para o devido comparecimento do serviço já agendado de Avaliação Social. A ação confirmação de agendamento de Avaliação Social pela Central 135 possibilitou redução de 20% do número de faltas, garantindo a otimização das vagas ofertadas, comparecimento da população e o cumprimento do serviço do atendimento ao público. Por consequência direta, reduziu e/ou controlou o TMEA, bem como gerou aumento de atendimentos direto a população.

# Reabilitação Profissional

O INSS, além de conceder o benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença), oferece um serviço primordial para reinserção desse segurado no mercado de trabalho, inclusive seus dependentes: o serviço de reabilitação profissional, instituído pela Lei nº 8213/1991 e artigo 136 do Decreto nº 3.048/1999.



### 1 – Automatização do Ingresso de Segurados no Programa de Reabilitação Profissional

É o encaminhamento automático do cidadão para ser inserido na Reabilitação Profissional no INSS – RP. Antes desta inovação, os servidores que atuam na RP precisavam aguardar o cidadão encaminhado à reabilitação profissional se apresentar nas unidades do INSS ou realizar uma busca ativa. Alguns segurados não tinham a devida clareza que houve o encaminhamento e acabavam, esporadicamente, tendo a suspensão do benefício para que fossem atendidos pela RP. Essa automatização possibilitou uma maior celeridade e eficácia no primeiro atendimento que é a Avaliação Socioprofissional, o que pode potencializar a motivação e o engajamento do cidadão no processo de RP.

CRIAÇÃO EM LOTES DE TAREFAS	TOTAL
Abril a dezembro de 2022	2.180
Janeiro/2023	5.181
Fevereiro/2023	5.433
Março/2023	407
Abri/2023	270
Maio/2023	360
Lote extra com encaminhamentos ausentes	836
Lote Complementar Maio/2023	1.829
Junho e Julho/2023	1.311
Agosto/2023	960
Setembro e Outubro/2023	1.206
Novembro/2023	544
<b>TOTAL DE TAREFAS CRIADAS EM LOTE</b>	<b>20.517</b>

### 2 – Ação de Análise e Conclusão de Reabilitação Profissional decorrente de decisão judicial

Trata-se de condições especiais. Esta ação foi determinante para instruir o tratamento de aproximadamente sete mil processos de origem judicial e em muitas regiões deu-se aos moldes de força-tarefa, fato este que permitiu, além do conhecimento da demanda, uma maior celeridade no cumprimento de etapas do Programa de Reabilitação Profissional.

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL	2021	2022	2023	TOTAL
SÃO PAULO	345	968	269	1.582
BELO HORIZONTE	252	526	241	1.019
RIO DE JANEIRO	60	178	102	340
FLORIANÓPOLIS	389	786	390	1.565
RECIFE	396	1.393	736	2.525
BRASÍLIA	5	24	2	31
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>1.447</b>	<b>3.875</b>	<b>1.740</b>	<b>7.062</b>

Foi possível concluir 2.556 tarefas de processos com origem de encaminhamento judicial em 2023.

### 3 – Novo Sistema de Dados Estatísticos da Reabilitação Profissional

Os servidores que atuam na RP passaram a utilizar o novo sistema de geração de dados estatísticos da Reabilitação Profissional. Este sistema gerou melhorias no gerenciamento de indicadores e no monitoramento do atendimento da RP. Atualmente representa a principal fonte de dados estatísticos da RP sendo utilizada como ferramenta de gestão, permitindo às equipes de RP e gestores a identificação de resultados alcançados e das dificuldades e necessidades do serviço para a tomada de decisão. Antes esse trabalho era realizado de forma manual, em planilhas.

### 4 – Programa de Gestão da Reabilitação Profissional - PGARP

Instituído, de julho a dezembro de 2023, como piloto, no âmbito das Agências da Previdência Social, o Programa de Gestão da RP contou com a adesão de 157 servidores. Entre os principais resultados, destaca-se que em todas as competências da experiência-piloto, a produtividade total sempre se manteve acima de 100%. Este resultado gerou impacto positivo em todas as regiões do País. A média nacional de produtividade total foi de 131,12% no período de seis meses.



Toda essa iniciativa contribuiu para o ganho de resultado nas entregas da RP: avaliações socioprofissionais concluídas, desligamentos do Programa de reabilitação profissional e quantidade de segurados reabilitados, se comparado ao exercício anterior de 2022.

BOLETIM ESTATÍSTICO DA REabilitação PROfissional	2022	2023	INCREMENTO
Avaliações concluídas	24.811	29.647	19,50%
Desligamentos	14.328	17.851	24,60%
Reabilitados	4.739	5.968	25,90%

### 5 - Monitoramento Operacional da Reabilitação Profissional (maio/2023)

Constantemente há melhorias nos processos de trabalho na RP para acompanhar a evolução socioprofissional do mundo do trabalho. A principal alteração que gerou impacto direto ao cidadão está relacionada ao Monitoramento Operacional da Reabilitação Profissional, que proporcionou maior autonomia por parte dos servidores públicos que atuam na RP durante o processo de RP para o acompanhamento mais sistemático e contínuo dos casos.

### 6 - Simplificação de fluxos para pagamento de taxas e documentos que sejam descritos na Reabilitação Profissional para o cidadão (setembro/2023)

Visando facilitar os fluxos para pagamento de taxas e documentos de habilitação de segurados em Reabilitação Profissional, foi instituído o fluxo simplificado para as hipóteses em que tais valores se enquadram como tributos. As situações contempladas por esse novo fluxo envolvem: as taxas do DETRAN para emissão ou renovação de CNH; emissão de registro inicial de determinada profissão regulamentada, atualização profissional ou comprovação de capacidade profissional; e inscrição em processos seletivos para cursos de qualificação gratuitos oferecidos por instituições públicas de ensino. Dessa forma, de janeiro a agosto de 2023 foram custeadas 17 (dezessete) taxas ao segurado e após a adoção do fluxo simplificado foi possível viabilizar em três meses o pagamento de 44 (quarenta e quatro) taxas aos segurados em Programa de Reabilitação Profissional.

# GESTÃO DE PESSOAS

## Distribuição do Quantitativo de Servidores

### Evolução da Força de Trabalho – Servidores Ativos

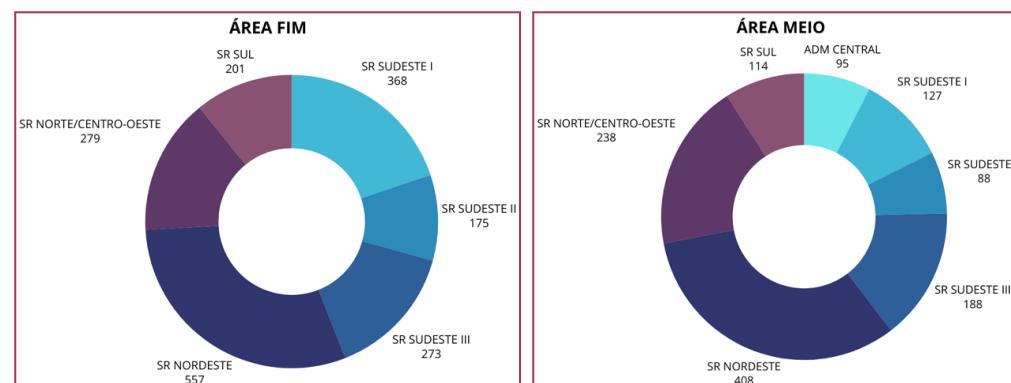
O INSS encerrou 2023 com um total de 18.624 servidores ativos. De 2010 a 2023 fica evidenciado o significativo decréscimo da força de trabalho no INSS (aproximadamente 57,23%). Esse impacto tem relação direta com o cumprimento da missão institucional de “Garantir a Proteção Social por meio do efetivo reconhecimento de direitos”.

No ano de 2023, houve um aumento de 2% em comparação com o ano anterior, devido ao concurso realizado em 2022.



### Servidores em Abono de Permanência - Por Área de Atividade

Ao final do exercício, o INSS contava com 3.111 servidores em Abono de Permanência, ou seja, que já cumpriram todos os requisitos necessários para sua aposentadoria, correspondentes a 16,7% da sua força de trabalho, restando evidente a necessidade de ações preventivas para mitigar os efeitos da possível aposentação desses servidores.

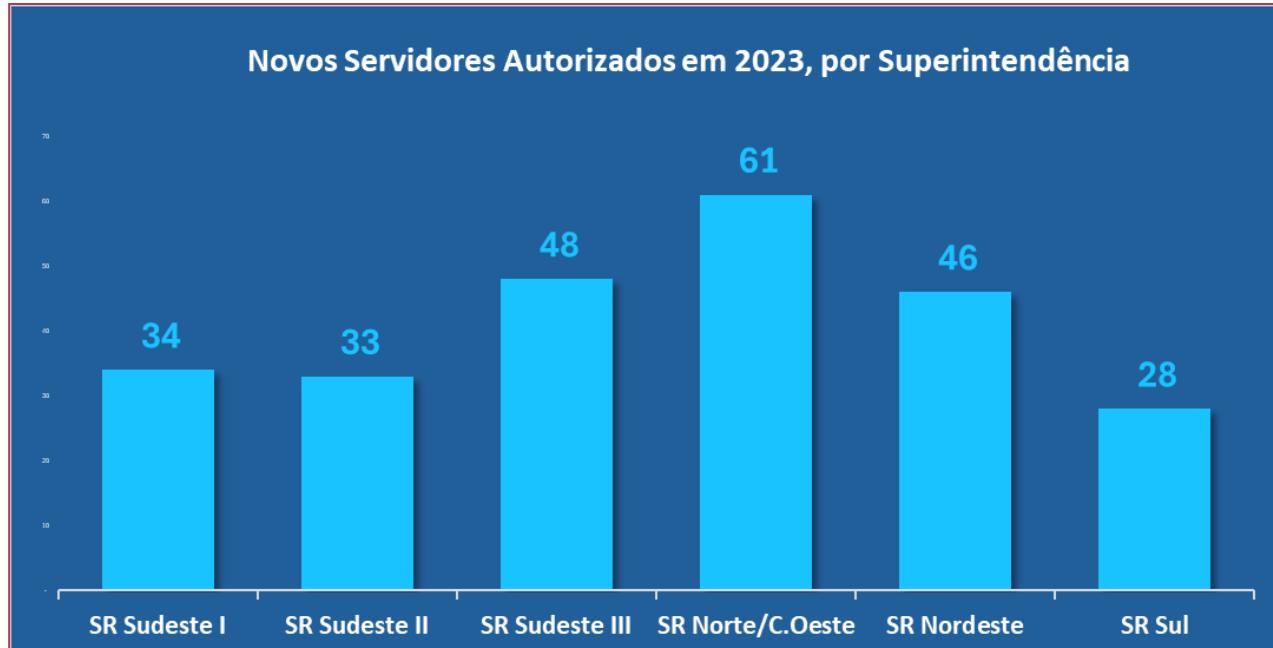


### Servidores Cedidos a Diversos Órgãos

Ao final do exercício de 2023, observa-se um total de 812 servidores movimentados a outros órgãos:



# Concurso Público para Provimento de mil Vagas para o Cargo de Técnico do Seguro Social



O então Ministério da Economia, por meio da Portaria nº 5.315, autorizou o concurso público para contratar mil Técnicos do Seguro Social, distribuídos entre as Superintendências Regionais do INSS. O processo se dividiu em duas etapas: provas objetivas e curso de formação. A primeira turma do curso aconteceu de março a abril de 2023, em nove cidades diferentes.

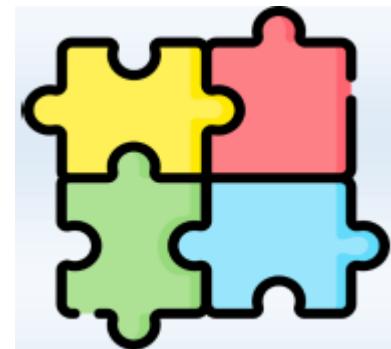
Em junho de 2023, o Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos autorizou o preenchimento das vagas, iniciando com a nomeação de 986 candidatos. Posteriormente, o INSS pediu autorização para mais 250 vagas, concedida em setembro de 2023. Novas turmas de formação ocorreram em Brasília dentro do prazo de validade do concurso. Está prevista para janeiro de 2024 uma segunda etapa do curso, a ser realizado na Enap, incluindo também vagas remanescentes do concurso.

## Restruturação do Programa de Gestão e Desempenho (PGD)

O PGD é um instrumento de gestão que disciplina o desenvolvimento e a mensuração das atividades realizadas pelos servidores participantes, com foco na entrega por resultados e na qualidade dos serviços prestados à sociedade.

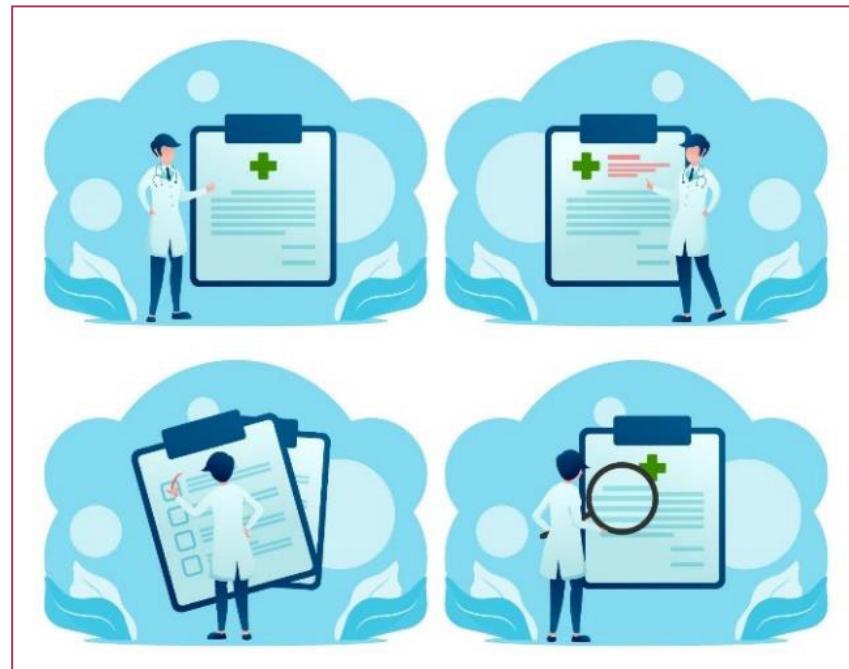
Com o intuito de discutir a reestruturação dos Programas de Gestão para estabelecer um programa único, mais eficaz e relevante, e promover um controle mais rigoroso sobre a qualidade dos resultados, assim como possibilitar um acompanhamento contínuo dos resultados e a proposição de ações oportunas para aprimorar e alcançar a excelência do Programa, diversas iniciativas estão sendo implementadas.

No âmbito deste Instituto, desde maio de 2023, várias melhorias têm sido implementadas. Todas as designações em PGD estão agora sendo conduzidas por meio do Sistema de Gerenciamento da Produtividade - SGP. Além disso, os servidores estão acompanhando as produtividades e foi disponibilizado um painel gestor, proporcionando aos gestores uma visão gerencial das designações e desempenho dos profissionais.



Outra entrega significativa, conforme estipulado no plano, é a implementação de PGD em quatro áreas técnicas que até então não possuíam programas estabelecidos: para os ocupantes da função de Gerente-Executivo, para os servidores lotados nos Gabinetes das Gerências-Executivas e das Superintendências Regionais, para a Procuradoria Federal Especializada junto ao INSS e para os servidores da Reabilitação Profissional.

## Programa de Saúde e Segurança no Trabalho



O Projeto de Saúde e Segurança no Trabalho inclui várias ações importantes, como a emissão de laudos de insalubridade nas Agências da Previdência Social; a aplicação de Pesquisa de Perfil Epidemiológico e a realização de Exames Médicos Periódicos.

Sobre a avaliação das condições de segurança nos ambientes de trabalho do INSS para verificar se são insalubres, encontramos alguns desafios, como a necessidade de contratar uma empresa especializada, fazer ajustes nos processos e lidar com realidades gerenciais diferentes em várias localidades. Isso afetou o cronograma do projeto e não foi possível atingir a meta planejada. Mesmo assim, foram feitos progressos em várias regiões, contratando empresas para elaborar e analisar laudos técnicos de insalubridade nas Agências da Previdência Social (APS).

As ações de saúde integral e segurança no trabalho devem ser pautadas em dados, porém a falta de perícia oficial para entendermos melhor a saúde dos servidores do INSS, vem prejudicando sobremaneira essa atuação estratégica da área. Esses dados são essenciais para planejar ações de prevenção e conscientização sobre os fatores que podem causar doenças.

Embora não tenha sido possível concluir a Pesquisa de Perfil Epidemiológico conforme planejado, houve a finalização do instrumento a ser utilizado. No entanto, devido a decisões estratégicas, houve a necessidade de adiar a aplicação da pesquisa para 2024. Por causa desses desafios, foi solicitada a prorrogação do projeto até junho de 2024 para concluir os laudos de insalubridade e realizar a pesquisa epidemiológica.

## Exames Médicos Periódicos



que esta foi a primeira experiência de abrangência nacional na execução dos Exames Médicos Periódicos.

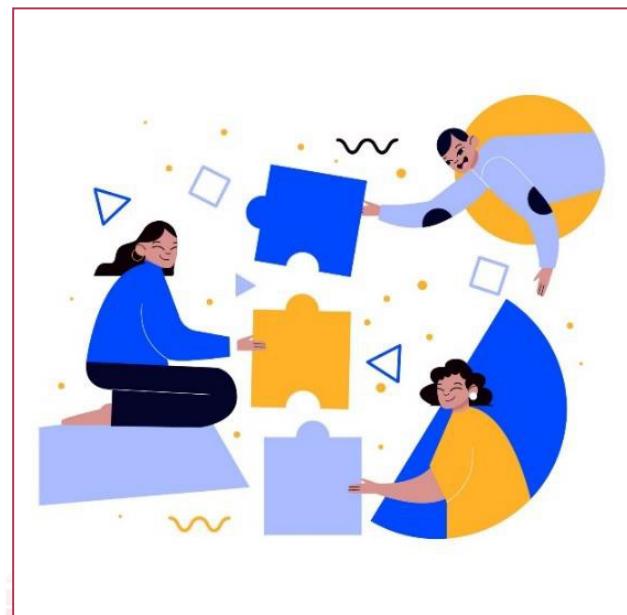
Considerando a não obrigatoriedade da adesão aos Exames Médicos Periódicos pelos servidores, a ação alcançou 15,20% dos servidores do órgão, atingindo 102,32% da meta estipulada.

A realização dos exames médicos periódicos visa à promoção da saúde e prevenção de doenças e acidentes no ambiente de trabalho. Sua realização é imprescindível para a Administração, pois permite a coleta de informações sobre a saúde dos servidores, para a prevenção de doenças do trabalho, elaboração do perfil epidemiológico e propostas de melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Em 2023, a realização do Exames Médicos Periódicos - EMP se deu por meio de contratação, observados todos os critérios legais necessários, sendo ofertado em âmbito da Administração Central, das Superintendências Regionais e suas unidades vinculadas. Ressalta-se

que esta foi a primeira experiência de abrangência nacional na execução dos Exames Médicos Periódicos.

## Gestão do Clima Organizacional



A pesquisa de clima propicia conhecer a instituição, analisar os dados, eleger necessidades estratégicas, engajar as áreas na construção de intervenções, executar e acompanhar ações de melhorias.

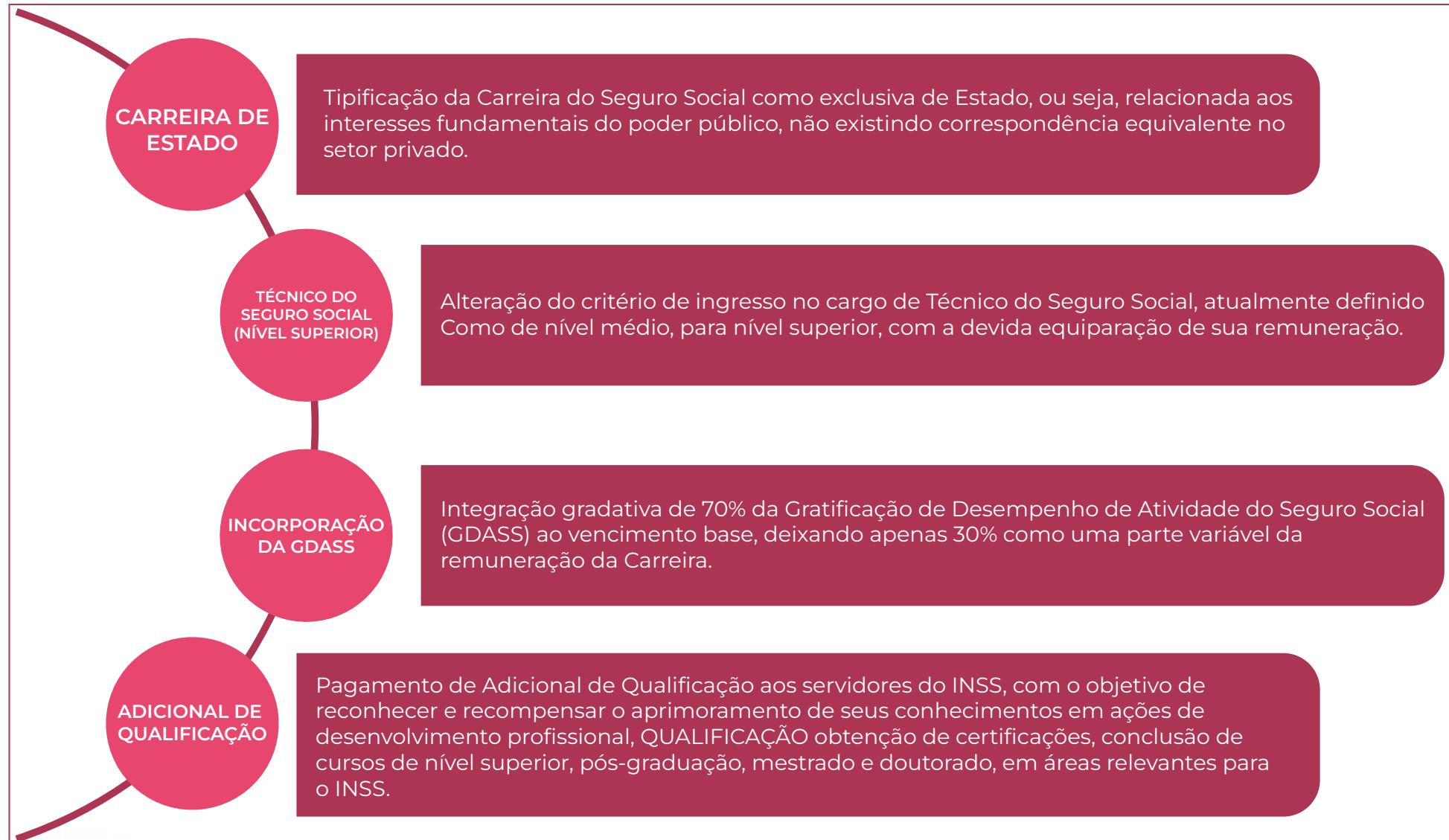
Em 2023, foi realizada a segunda Pesquisa de Clima Organizacional no âmbito do INSS, que permitiu conhecer a percepção de 38% dos servidores. O resultado apurou uma avaliação média geral de 3,17, numa escala que varia de 1 a 5.

Destaca-se que, em relação à média geral, constatou-se uma melhora no clima organizacional do INSS em relação à pesquisa realizada em 2019, cuja média geral obtida foi de 2,84.

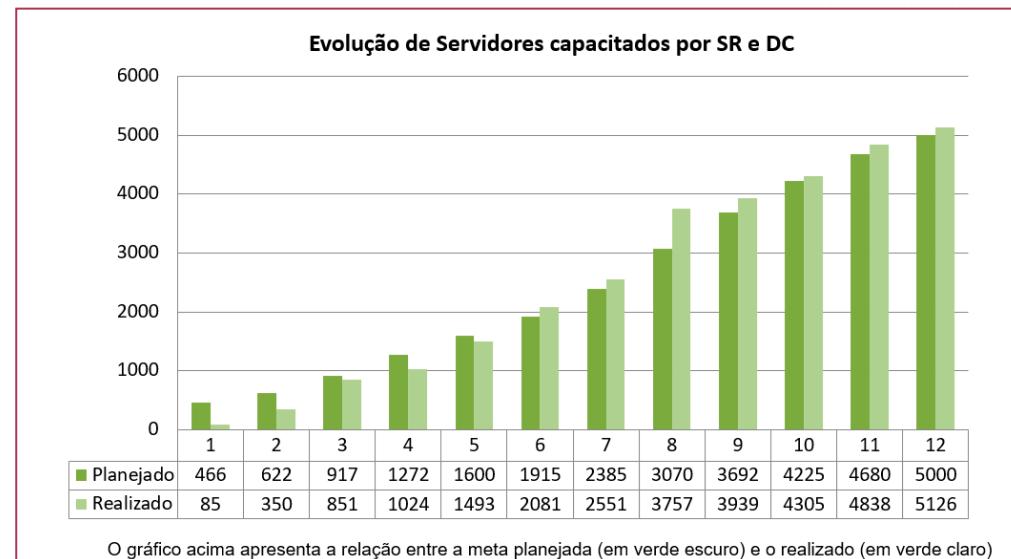
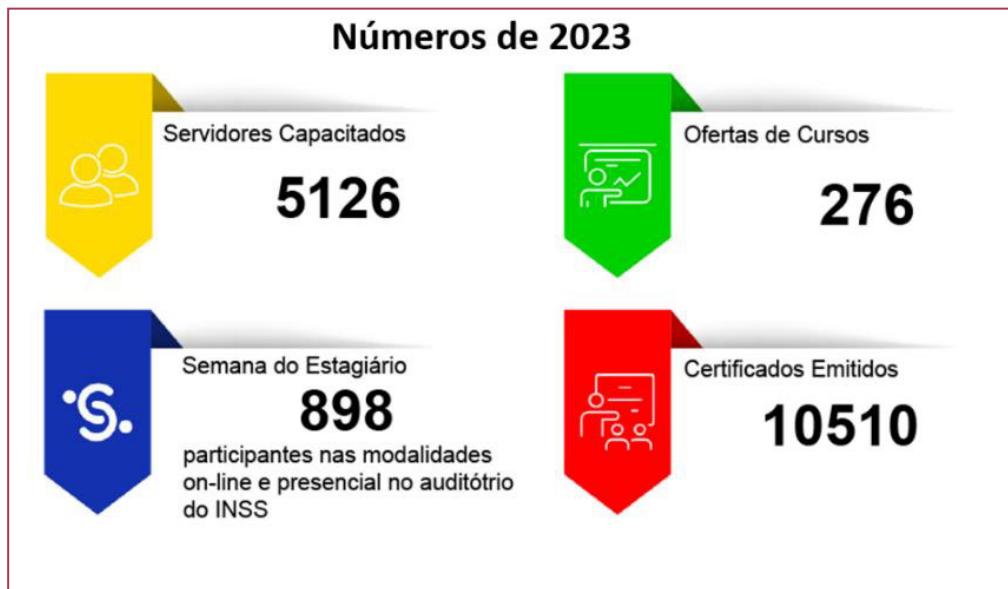
A partir dos dados desta pesquisa, propõe-se intervenções em saúde e segurança do trabalho, iniciadas em 2023 e em continuidade em 2024, sendo que se prevê nova pesquisa para o ano de 2025.

## Iniciativas de Aprimoramento e Valorização da Carreira do Seguro Social

Em 2023, o INSS adotou diversas medidas voltadas ao aprimoramento e valorização da Carreira do Seguro Social, tendo encaminhado ao Ministério da Previdência Social e ao Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos – MGI os seguintes requerimentos:



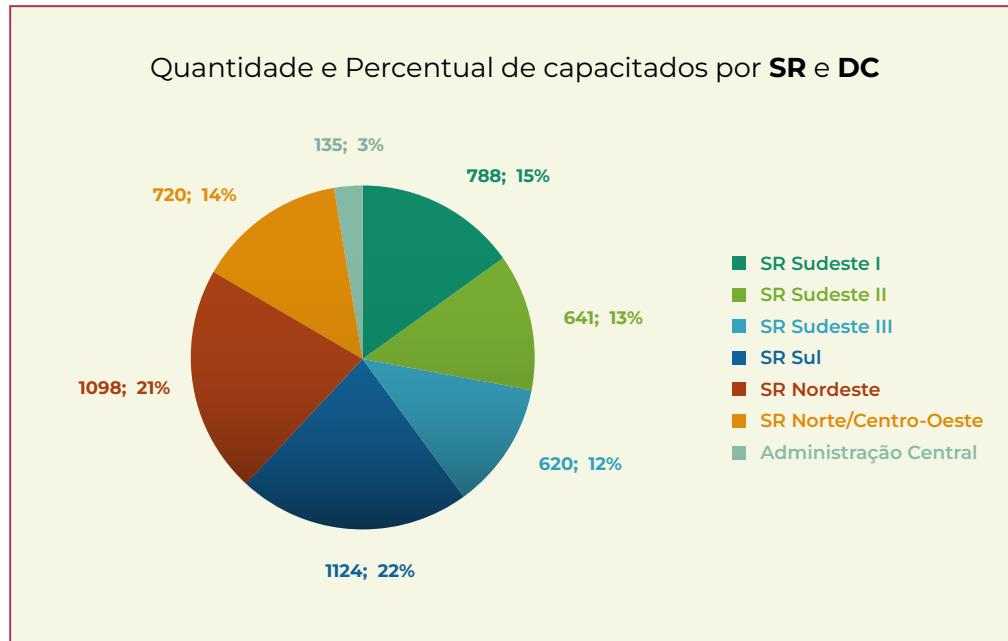
## Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP



Em 2023, o INSS implementou uma série de ações educacionais, tanto presenciais quanto virtuais, em sua sede central e nas Superintendências Regionais, com o objetivo capacitar 5 mil servidores ao longo do ano. Com esse objetivo, a Diretoria de Gestão de Pessoas organizou diversas iniciativas, resultando em um significativo impacto.

Nas unidades regionais, foram promovidas palestras, transmissões ao vivo, cursos internos e externos, além da participação em eventos de outras instituições governamentais ou contratadas, tanto dentro das instalações quanto em formato in company. Essas iniciativas beneficiaram e certificaram mais de 10 mil, incluindo a formação de estagiários, representando um investimento substancial no desenvolvimento profissional do quadro de pessoal do INSS.

O gráfico a seguir apresenta a quantidade e o percentual de capacitados por Superintendência Regional e Administração Central



Nas Superintendências Regionais (SR) e Gerências-Executivas (GEX), aconteceram atividades educacionais tanto pessoalmente quanto online, coordenadas pelas Divisões de Educação e Desenvolvimento das SRs. Também foram oferecidas bolsas de estudo e cursos de MBA e mestrado para incentivar os servidores a continuarem se capacitando.



As ações educacionais seguiram temas específicos, alinhados com a Visão e Missão do INSS, e em sintonia com os objetivos estratégicos e projetos da diretoria e presidência. Um destaque foi a Jornada do Segurado Especial, que inovou ao capacitar mais de mil servidores de forma virtual.

Em 2023, a meta planejada para capacitação foi alcançada e superada, alcançando aproximadamente 112% do esperado, com um total de 5.126 servidores capacitados individualmente. Além disso, foram oferecidas 10.510 oportunidades de capacitação. Esse excelente desempenho não teria sido possível sem o trabalho incansável das equipes de gestão de pessoas, que se dedicou à produção interna de todos os conteúdos e ao design dos cursos, através dos núcleos descentralizados.

## Disseminação do Conhecimento Previdenciário para a Sociedade

Em 2023, o Programa de Educação Previdenciária (PEP) realizou diversas ações educativas visando à orientação e informação da população, totalizando 480.077 pessoas informadas, superando em 17% a meta proposta para o ano:

ESPECIFICAÇÃO DA AÇÃO	PESSOAS INFORMADAS
Curso Disseminadores das Informações Previdenciárias on-line	167
Curso Disseminadores das Informações Previdenciárias presencial	632
Cursos autoinstrucionais (EaD)	20.389
Lives no YouTube	84.389
Outros conteúdos no YouTube	1.132
Podcast “Fala INSS”	125.355
Outros conteúdos no Instagram	82.115
Demais ações (palestras, orientação e informação, mídia)	165.898
<b>TOTAL</b>	<b>480.077</b>

Foi atingida, também, a marca de 140 mil usuários inscritos na Escola PEP, com acesso aos diversos materiais e conteúdos disponibilizados na plataforma.

## Valorização do Servidor com o Viés de Educação Corporativa

1

Mapeamento de Conhecimentos em Reconhecimento de Direitos, desenvolvido com o objetivo de otimizar a gestão do conhecimento. Possibilitou um diagnóstico preciso e objetivo para subsidiar ações de desenvolvimento dos servidores em áreas estratégicas e contou com a participação de 2.149 servidores de todo o Brasil.

2

Participação em reuniões, acompanhamento e encaminhamento das demandas provenientes do Comitê Nacional de Inclusão e Acessibilidade do INSS relacionadas aos servidores com deficiência.

3

Acompanhamento, interlocução com a Fundação Getúlio Vargas – FGV e mediação das demandas dos participantes dos cursos in company oferecidos para o INSS, sendo 4 pós-graduações lato sensu, com 180 participantes, e Mestrado Profissional em Administração Pública, com 125 participantes.

4

Apoio e colaboração nos processos de concessão de bolsas de estudo de graduação.

5

Supporte à implantação e às atividades do Núcleo de Pesquisa e Inovação do INSS.

6

Elaboração de campanhas de endomarketing e estímulo aos servidores no Edital de Bolsas de Estudos e nas Aulas Abertas da Jornada do Segurado Especial que impactaram milhares de servidores.

7

Produção de conteúdo audiovisual para demandas internas do INSS e destinado à veiculação no YouTube, como o podcast PREVCAST, disponível no canal do INSS.

8

Criação e promoção de espaços destinados à institucionalização do conhecimento e à troca de experiências sobre temáticas específicas e relevantes para a instituição, como a Comunidade da Jornada do Segurado Especial no Viva Engage, que já é a maior comunidade interna do INSS, contando com mais de 1.200 membros.

## Bolsas de Estudo

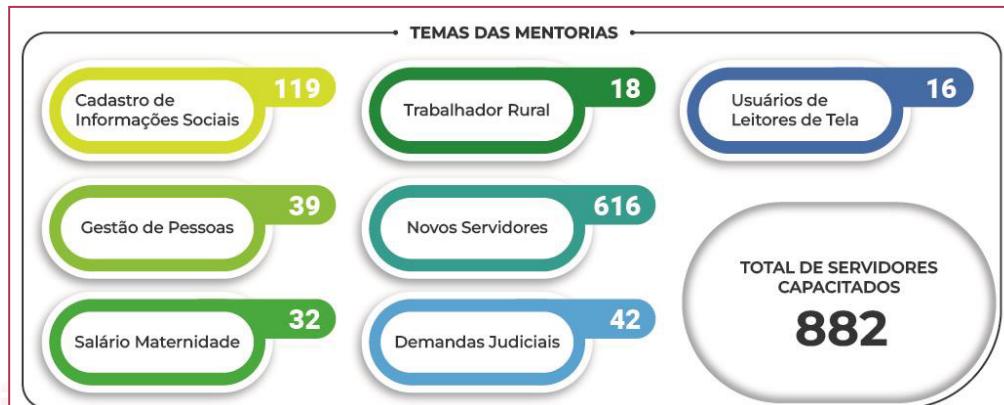
Em 2023, foram oferecidas 200 bolsas nos cursos nas áreas de Gestão Pública, Logística, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Recursos Humanos e Libras, tendo sido contemplados 120 servidores.



## Programa de Mentoria

Trata-se de uma modalidade de capacitação de pessoas por meio do aprendizado com alguém mais experiente em determinada área. Para isso, é necessário o envolvimento de um profissional que tenha domínio da metodologia, tendo em vista a especificidade das ações desenvolvidas, que mediará a aprendizagem de seus mentorados, de forma mais dinâmica e com o compartilhamento de experiências.

Em 2023 foram capacitados 882 servidores, distribuídos em 8 grandes temas:



Quantitativo de servidores capacitados por meio de mentoria, por Superintendência Regional:



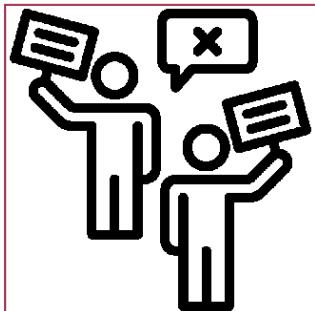
# Pós-Graduação: Processo Seletivo para Curso de Especialização Pós-Graduação Lato Sensu Internacional - Máster de Formación Permanente em Dirección Y Gestión de Los Sistemas de Seguridade Social

A Organização Ibero-Americana de Seguridade Social (OISS) realiza, em conjunto com a Universidade de Alcalá (Espanha), curso de pós-graduação lato sensu para a formação específica em gestão da Previdência Social, com o objetivo promover o desenvolvimento, formação e treinamento altamente especializado dos servidores públicos federais responsáveis pela gestão dos sistemas de segurança social em países ibero-americanos, em assuntos específicos das Instituições de Gestão da Previdência Social com vistas à consecução da excelência na atuação no âmbito do INSS.

Em 2023, foram oportunizadas 13 vagas com a adesão de 64 candidatos, conforme gráfico ao lado:



## Grupo de Trabalho de Despesas de Exercícios Anteriores - Greve/2009



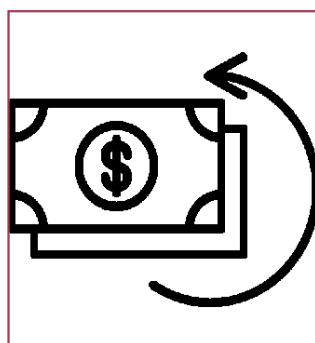
Foi instituído Grupo de trabalho para realizar o resarcimento dos valores descontados dos servidores que participaram do movimento grevista nos meses de junho e julho/2009, em virtude de acordo de greve formalizado entre o INSS e as instituições sindicais. Em virtude do trabalho realizado pelo referido GT foram analisados até o final de 2023 o total de 3.359 processos de despesas de exercícios anteriores, totalizando R\$ 7.282.698,42.

## Grupo de Trabalho de Despesas de Exercícios Anteriores



Implementado Grupo de Trabalho para viabilizar o pagamento de despesas de exercícios anteriores, tendo sido trabalhados durante o exercício de 2023 aproximadamente 1.800 processos, o que gerou cerca de R\$ 6 milhões em pagamento aos servidores ativos e inativos.

## Grupo de Trabalho de Reposição ao Erário



Criado Grupo de Trabalho com o objetivo de tratar os processos administrativos sobre indícios de irregularidade no que diz respeito ao pagamento de valores a servidores ativos, inativos, bem como a pensionistas ou beneficiários, em decorrência de crédito realizado pós-óbito e, ainda, demandas de órgãos de controle com apontamento de crédito indevido à conta do RPPU.

Dos trabalhos realizados pelo GT ao longo de 2023, foram concluídos 509 processos, tendo sido apurado um total de R\$ 11.175.717,37, dos quais R\$ 3.167.117,77 foram recuperados aos cofres públicos.

## Acordo com Instituições Financeiras



Em junho de 2023 foi firmado acordo com as Instituições Financeiras, responsáveis pela folha de pagamento do RPPU, para bloqueio de crédito quando identificado óbito do beneficiário após a geração da folha de pagamento - competência do óbito. Essa ação evitou o depósito em conta de 181 beneficiários, inibindo a geração de crédito pós-óbito no montante de R\$1.903.472,44.

## GESTÃO PATRIMONIAL

### Transferência de imóveis não operacionais para a SPU

Com vistas ao cumprimento da Lei nº 14.011, 10 de junho de 2020, que trata do aprimoramento dos procedimentos de gestão e alienação dos imóveis da União, o INSS vem adotando diversas medidas, como o estabelecimento de orientações, estratégias, cronograma de ações, fluxo de comunicação e monitoramento da operação.

#### Principais atos normativos publicados:

- Lei nº 14.441, de 2 de setembro de 2022;
- Lei nº 14.474, de 6 de dezembro de 2022;
- Portaria Conjunta nº 18 SEPRT/SPU/ME/INSS, de 18 de fevereiro de 2021: Regulamentação das ações necessárias à operacionalização da transferência da gestão de imóveis do FRGPS para a SPU;
- Portaria Conjunta PRES/DGPA nº 13, de 30 de março de 2021: Publicação da listagem geral dos imóveis operacionais e não operacionais que constituem o patrimônio imobiliário do INSS e do FRGPS;
- Portaria PRES/INSS nº 1.342, de 25 de agosto de 2021: Edição de guia consolidado com o Plano de Transferência de Gestão de Imóveis não Operacionais do FRGPS para a SPU.

Desde a edição da Portaria Conjunta nº 18 SEPRT/SPU/ME/INSS, de 18 de fevereiro de 2021, até a presente data foram cadastrados 330 imóveis não operacionais do FRGPS no Sistema SPIUnet na forma prevista na referida normativa.

Cumpre observar que determinados imóveis, a exemplo de garagens, foram cadastrados no SPIUnet com registros separados dos apartamentos, conforme orientado pela SPU, e assim, representaram apenas uma baixa patrimonial pois constavam do mesmo registro no SGPIWeb, o que explica a diferença de quantitativo.

Salienta-se que o prazo estabelecido na Portaria Conjunta SEPRT/SPU/ME/INSS nº 18, de 18 de fevereiro de 2021, para o cadastramento individualizado dos imóveis foi de 18 meses, prorrogável por ato conjunto da SPU e do INSS. Sobre a matéria, o Instituto encaminhou, mediante justificativa fundamentada, proposta de ato para a prorrogação do citado prazo, no entanto até a presente data não houve manifestação daquela Secretaria.

No que concerne à evolução da transferência, em monitoramento, foi reportado pelas unidades responsáveis dificuldades relacionadas principalmente a participação de terceiros, como por exemplo, obtenção de documentos atualizados, requeridos para a transferência, junto a Cartórios, Prefeituras, dentre outros entes, assim como o não recebimento/análise de termos de transferência por parte da unidade receptora.

Um passo importante no exercício de 2023, foi a convergência de entendimentos da Secretaria do Patrimônio da União – SPU com o INSS, em especial quanto ao disposto nos §§ 6º-A, 6º-B e 6º-C do Art. 22 da Lei nº 13.240, de 30 de dezembro de 2015, que possibilitaram a destinação de imóveis às suas atividades vocacionais.

Ainda, no exercício de 2023, foram concluídas 37 Reversões de Doação. Desse total, sete das reversões realizadas se referem a imóveis que ainda não haviam sido incorporados ao sistema de patrimônio imobiliário do INSS, pelo qual não irão constar em baixa no respectivo sistema.

Destaca-se, ademais, que na ação de Reversão de Doação existem diversas providências que dependem de terceiros, como Cartórios de Títulos e Documentos, Cartórios de Registro de Imóveis e Prefeituras Municipais, o que dificulta o cumprimento dos prazos e procedimentos administrativos que não estão sob a governança do INSS.

Em 2023 foram realizadas três inclusões administrativas e 47 baixas administrativas na carteira imobiliária, sob a gestão do INSS, decorrentes de: reversão de doações, totalizando trinta unidades; duas alienações por determinação judicial; treze alienações; uma permuta; e um repasse para a União, conforme se verifica no quadro abaixo. Observa-se que existem baixas decorrentes de alienações, que são advindas de operações iniciadas em exercícios anteriores.

INVENTÁRIOS - BAIXAS E INCLUSÕES	
BAIXAS PATRIMONIAIS	QUANTITATIVO
Alienação de imóvel por determinação judicial	2
Alienação	13
Reversão de doação	30
Permuta	1
<b>TOTAL DESIMOBILIZADO</b>	<b>46</b>
Repasso para a SPU	1
<b>TOTAL DE BAIXAS SOB A GESTÃO DO INSS</b>	<b>47</b>
Imóvel cadastrado SPIUnet	325
<b>INCLUSÕES PATRIMONIAIS</b>	<b>3</b>

Fonte: DIPAI, extração do SGPIWEB em janeiro de 2024

Ao final do exercício, o inventário sob a gestão patrimonial do INSS possuía o quantitativo e saldo contábil conforme destacado na tabela abaixo. Frisa-se, no entanto, que os imóveis em transferência de gestão à SPU, ainda que descontados do quantitativo abaixo descrito, podem ainda compor o patrimônio do FRGPS até que sejam efetivamente desimobilizados, todavia pela gestão da SPU:

CONTA CONTÁBIL	QUANTIDADE	SALDO CONTÁBIL (R\$)
<b>INSS</b>	1.986	R\$ 2.902.105.968,64
<b>FRGPS</b>	2.557	R\$ 790.362.894,81
<b>PND (FRGPS)</b>	333	R\$ 99.466.975,70
<b>TOTAL</b>	4.921	R\$ 3.791.935.839,15

Ainda, importa destacar que, do ponto de vista financeiro, a gestão patrimonial durante o ano de 2023, até 29/12/2022, resultou em uma arrecadação de R\$ 79.163.771,63, sendo R\$ 57.565.835,08 referentes a alienações de imóveis, R\$ 13.644.595,07 referentes a taxas de ocupação e R\$ 7.953.341,48 referentes a aluguéis:

RECEITA	INSS (R\$)	FRGPS (R\$)	TOTAL (R\$)
<b>ALUGUEL</b>	3.628.245,02	4.325.096,46	7.953.341,48
<b>TAXA DE OCUPAÇÃO</b>	1.514.844,91	12.129.750,16	13.644.595,07
<b>ALIENAÇÃO</b>	76.539,37	57.489.295,71	57.565.835,08
<b>TOTAL</b>	5.219.629,30	73.944.142,33	79.163.771,63

## Permuta de Imóveis

Visando à racionalização dos custos, bem como a modernização e aperfeiçoamento das unidades operacionais, foram fomentadas ações para identificação de oportunidades de operações de permuta de imóveis em consonância com a Instrução Normativa PRES/INSS nº 119, de 3 de agosto de 2021, a qual normatiza os procedimentos e as condições para a permuta de imóveis do INSS e do FRGPS por imóveis de terceiros.

A viabilidade de se promover a permuta de imóveis que hoje se apresentam inadequados, subutilizados e, ainda, com dispendioso custo para conservação e manutenção, por outros mais modernos, com espaços dimensionados e com infraestrutura adequada para o atendimento das necessidades do cidadão, representa importante medida de otimização dos recursos, racionalização das despesas, e, ainda, de promoção a um atendimento de excelência.



Conforme a Resolução CEGOV/INSS nº 15, de 24 de janeiro de 2022, as diretrizes, direcionadores e os objetivos estratégicos que norteiam as ações e o desempenho da Instituição estão definidos no Mapa Estratégico do INSS (2022-2023), de forma a possibilitar o trabalho coordenado e colaborativo principalmente no fito de cumprir a sua missão institucional que é a de "Garantir Proteção Social aos Cidadãos por meio do Reconhecimento de Direitos" com a visão de "Ser reconhecido pela excelência no relacionamento com o cidadão", tendo como uma dos resultados para a sociedade "Assegurar a melhoria contínua da qualidade do atendimento".

O Anexo II da Resolução CEGOV/INSS nº 15, de 24 de janeiro de 2022 traz os objetivos e metas atrelados ao respectivo Mapa Estratégico, sendo que no Objetivo Estratégico "Otimizar a Aplicação de Recursos" consta o Projeto/Ação "Permuta de Imóveis" cuja meta, no exercício de 2023, foi de 28 imóveis a serem recebidos em permuta, com edital publicado, que visem à modernização de infraestrutura com otimização de custos e a racionalização de ocupação de espaços, possibilitando a substituição de imóveis próprios inadequados e/ou de locações por imóveis próprios adequados, reduzindo despesas.

Nesta esteira, em 13/06/2022 foi publicada a Portaria nº 1.442 que constitui o Núcleo Especializado de Permuta de Imóveis - NEPI, constituído por servidores de todas as Superintendências Regionais, sob supervisão da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística, cuja finalidade foi incentivar, operacionalizar, fomentar, propor e instruir estudos, processos, atos normativos, ações e projetos acerca da realização de operações de permuta de imóveis que visem à racionalização de despesas e/ou a modernização de unidades no âmbito do INSS estabelecidas no Plano de Ação do INSS para o ano de 2022.

Assim, no exercício de 2023, até 29 de dezembro, dentro das premissas acima

delinadas, foram abertos e/ou desenvolvidos 46 processos de permuta em todas as Superintendências Regionais, sendo que foram publicados 21 editais (9 em republicação) de chamamento público, foi celebrado um contrato de promessa de permuta, e concluído um processo completo de permuta, além da elaboração de vinte laudos de avaliação de imóveis próprios.

Exemplo de sucesso desta ação foi a permuta do imóvel situado no Município de Brusque/SC, na Rua Rodrigues Alves, nº 50, tendo o INSS, ao final do processo, recebido o imóvel da Rua Barão do Rio Branco, 206, Centro I, Brusque/SC, já adequado frente ao programa de necessidade do Instituto, de forma que imóvel foi recebido em plenas condições de uso.

## Plano de Obras e Serviços de Engenharia - POSE

No INSS, têm-se como ato balizador da destinação de recursos voltados aos investimentos/gastos em infraestrutura o Plano de Obras e Serviços de Engenharia - POSE 2023/2024, cujo objetivo é o acompanhamento, organização e priorização da aplicação de recursos acerca das demandas por obras e serviços de engenharia, de maneira estruturada, de forma a garantir ações continuadas que visem à melhoria da infraestrutura física das unidades do INSS.

O POSE referente ao exercício de 2023 totalizou um valor inicial planejado de R\$ 54.797.688,17, referentes às demandas que relacionam obras e serviços de engenharia presentes nos EIXO II – Obras Paralisadas, EIXO III – Obras Novas e EIXO IV – Projetos, dentre os quais relativos somente as obras de reforma, serviços e projetos de engenharia atingiu-se um valor planejado pronto para ser executado de 20.657.308,43, sem considerar, todavia, neste total, as eventuais demandas de pequena monta (abaixo de R\$ 100 mil reais).

No entanto, ainda que realizado o planejamento com os valores descritos, o POSE teve sua execução limitada pelo crédito orçamentário disponibilizado por meio da edição da Lei Orçamentária Anual – LOA, que em 2023 trouxe em destaque no Plano Orçamentário 0007 - "Reformas e Melhorias", dentro da ação orçamentária 2000 - Administração da Unidade, uma dotação inicial de R\$ 12 milhões de reais, que foi contingenciada e, ao final do exercício, findou com uma dotação final de R\$ 10.017.144,00.

Assim, limitados aos valores relativos a dotação final disponível no referido Plano Orçamentário, conforme supra destacado, que assim foi totalmente descentralizados às unidades regionais para atender as demandas solicitadas, teve como resultado o empenho total de R\$ 10.017.143,00, referentes a 37 demandas atendidas, compreendendo o início de novos contratos, principalmente relacionadas à acessibilidade, prevenção e combate a incêndio, problemas estruturais e/ou emergenciais, bem como a realização de termos aditivos e reajustes de contratos em andamento.

# GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

## Atuação da Coordenação-Geral de Licitações e Contratos

Na Administração Central do INSS, a Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLCO é a área responsável pela instrução de processos de contratação para atendimento de necessidades locais, para unidades descentralizadas e de âmbito nacional, relacionadas ao cumprimento de objetivos institucionais.

No exercício, destaca-se a conclusão dos seguintes processos de contratação:

ITEM	OBJETO	DIRETORIA DEMANDANTE	MODALIDADE	VALOR ANUAL
1	Aquisição de material de consumo - Carimbos, Refil, borracha e moldura para fotos.	DIROFL	Dispensa de Licitação	R\$ 5.137,44
2	Aquisição de Material de Consumo - Cartão Inteligente.	DIROFL	Pregão Eletrônico	R\$ 121.995,00
3	Aquisição de material de consumo, do tipo suprimentos para impressoras.	DIROFL	Pregão Eletrônico	R\$ 10.069,00
4	Aquisição de material de gráfico de capacitação.	DGP	Adesão a ARP	R\$ 126.800,00
5	Aquisição de Material de Permanente (micro-ondas).	DIROFL	Adesão a ARP	R\$ 19.740,00
6	Aquisição solução tecnológica para elaboração de projetos complementares de engenharia.	DIROFL	Inexigibilidade de Licitação	R\$ 2.234.614,00
7	Contratação conjunta prestação de serviço móvel pessoal (SMP - dados móveis e voz), Gestão de Dispositivos Móveis (MDM) e opção aparelhos móveis em comodato.	DIROFL	Adesão a ARP	R\$ 261.765,00
8	Contratação de curso - 22º Congresso Brasileiro de Engenharia de Avaliações e Perícias.	DIROFL	Inexigibilidade de Licitação	R\$ 51.840,00
9	Contratação de Desktops e Notebooks para renovação do parque tecnológico.	DTI	Adesão a ARP	R\$ 23.568.408,00
10	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de estiva.	DIROFL	Pregão Eletrônico	R\$ 433.286,76

ITEM	OBJETO	DIRETORIA DEMANDANTE	MODALIDADE	VALOR ANUAL
11	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de segurança e vigilância patrimonial.	DIROFL	Pregão Eletrônico	R\$ 3.342.498,00
12	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de telemarketing.	DIROFL	Pregão Eletrônico	R\$ 21.086.720,00
13	Contratação de empresa especializada para fornecimento de curso de pregão.	DIROFL	Inexigibilidade de Licitação	R\$ 108.000,00
14	Contratação de Instituição Financeira visando o pagamento de benefícios no exterior.	DIRBEN	Pregão Eletrônico	Valor unitário de R\$ 60,00 (sessenta reais), que corresponde a uma taxa de Spread de 3% (três por cento).
15	Contratação de Normas Técnicas ABNT para a área de Engenharia.	DIROFL	Pregão Eletrônico	R\$ 19.900,00
16	Contratação de Serviço de Transporte Rodoviário de Cargas.	DIROFL	Pregão Eletrônico	R\$ 4.034.000,00
17	Contratação de serviços continuados de limpeza.	DIROFL	Pregão Eletrônico	R\$ 2.574.829,68
18	Contratação de serviços continuados de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de ar-condicionado.	DIROFL	Pregão Eletrônico	R\$ 312.464,68
19	Contratação de Solid State Drive (SSD) e Memória RAM.	DTI	Pregão Eletrônico	R\$ 52.687,70
20	Contratação dos serviços de capacitação.	AUDGER	Inexigibilidade de Licitação	R\$ 232.250,00
21	Curso 18º Congresso Brasileiro de Pregoeiros	DIROFL	Inexigibilidade de Licitação	R\$ 99.000,00
22	Curso de revisão, reajuste e repactuação de contratos públicos.	DIROFL	Inexigibilidade de Licitação	R\$ 54.390,00
23	Curso EAD de Gestão da Educação Corporativa.	DGP	Inexigibilidade de Licitação	R\$ 180.600,00

ITEM	OBJETO	DIRETORIA DEMANDANTE	MODALIDADE	VALOR ANUAL
24	Curso Máster de Formación Permanente en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social (Curso 2023-2024).	DGP	Inexigibilidade de Licitação	R\$ 181.200,00
25	Cursos de aperfeiçoamento/treinamento especializado em desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas de software.	DTI	Dispensa de Licitação	R\$ 45.000,00
26	Fornecimento de energia elétrica baixa tensão - Biblioteca/DF.	DIROFL	Inexigibilidade de Licitação	R\$ 5.436,00
27	Participação no 5º Seminário Nacional de Obras Públicas e Manutenção Predial.	DIROFL	Inexigibilidade de Licitação	R\$ 116.050,00
28	Serviço de operação e manutenção de equipamentos de auditório.	DIROFL	Pregão Eletrônico	R\$ 48.600,00

Desta forma, a CGLCO proporcionou que as demais unidades concentrassem esforços para a instrução de processos de contratação de serviços continuados em atendimento INSS 2023.

Em relação às contratações das unidades descentralizadas, mencionadas no parágrafo acima, elas podem ser visualizadas no Portal da Transparéncia do Governo Federal, por meio do link Portal da Transparéncia - Licitações e Contratos - INSS.

O resultado alcançado foi possível em razão de reestruturação da CGLCO após a edição do Decreto nº 10.995/2022, que propiciou o aprimoramento de fluxos internos, com a vinculação direta das unidades operacionais à Coordenação-Geral, e a atribuição à Coordenação de Gestão de Contratações da supervisão técnica da contratação pública. Assim, a CGLCO, considerando a projeção nacional de sua atuação em demandas nacionais e centralizadas, pôde melhor subsidiar a Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística (DIROFL) em deliberações sobre contratações estratégicas.

Das 75 demandas cadastradas e aprovadas no PCA 2023, a Coordenação-Geral de Licitações e Contratos apresenta o seguinte cenário: 16 contratadas, 02 em vias de contratação (com Pregão Eletrônico em andamento ou com Atas de Registro de Preços vigentes), uma excluída por estar duplicada e outras 56 não contratadas. Destas, 35 foram objeto de avaliação sobre necessidade ou não de reinclusão no Plano de Contratações Anual – PCA 2024. Com esse resultado, considerando que as licitações em andamento e as Atas de Registro de Preços vigentes resultem em contratações, a Coordenação-Geral de Licitações e Contratos atingiu 85 % de execução do PCA 2023, portanto, mantendo no ano de 2023 o controle sobre registros e acompanhamento do respectivo PCA.

Tais controles estão sendo aprimorados a cada ano com a experiência da equipe e monitoramento dos processos. A cultura da organização precisa estar de acordo com a finalidade do planejamento, uma vez que para se obter melhores resultados é indispensável planejar.

Percebe-se que a evolução da Administração Pública quanto ao planejamento das contratações está acontecendo gradativamente e a Coordenação-Geral de Licitações e Contratos tem empenhado esforços para encontrar os meios mais eficazes em conjunto com as ações desenvolvidas pelo Comitê Temático de Gestão de Contratações para implementar no Órgão o real planejamento das contratações.

Além dos processos de contratação mencionados acima, destacamos, ainda, demais ações que vem sendo realizadas pela Coordenação-Geral de Licitações e Contratos:

- Funcionamento da Administração Central: Atuação nas Licitações e Contratos, gestão do Almoxarifado Virtual Nacional (AVN), gestão do funcionamento da Administração Central e realização da logística local;
  - Coordenação de Processos de Contratação Nacional, tais como: DATAPREV e Centrais 135;
  - Gestão da centralização das licitações das Superintendências Regionais, subsidiando a Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística na deliberação, visando à padronização de aquisições e atendimento de demandas represadas;
  - Aquisição de materiais para o Projeto Piloto das Salas Sensoriais.
  - No ano de 2023 foram executados 74 processos de contratação em monitoramento na CGLCO.
  - Tendo 93 contratos vigentes na Unidade, cujo 27 estão sob a Gestão e/ou Fiscalização da CGLCO (âmbito local);
  - São 18 contratos com bancos – estoque e pregões sob a supervisão da CGLCO.
  - Entre as demandas prioritárias, tivemos a conclusão de licitações ainda sob a égide da Lei 8.666/93:
- a)** Centrais 135 (duas centrais);
  - b)** Pagamento de Benefício no Exterior;
  - c)** Registro de Preços Nobreak;
  - d)** Registro de Preços Switches;
  - e)** Assinatura normas da ABNT;
  - f)** Suprimentos de Informática;
  - g)** Apoio Administrativo SR-III;
  - h)** Limpeza SR-III;
  - i)** Manutenção predial;
  - j)** Aquisição de Desktops e Notebooks;
  - k)** Contratação de EFPC – Pagamento de Benefícios.

# ATUAÇÃO DA COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS

## Normatização e padronização de procedimentos

Ao longo de 2023, foi verificada a necessidade de atualização de diversos atos normativos necessários ao desenvolvimento dos trabalhos na área de licitações e contratos. Diante do grande volume de trabalho, foram priorizadas algumas ações em razão da sua relevância e impacto para as unidades descentralizadas.

Assim, foram instruídos processos visando à normatização e padronização de procedimentos, sendo emitidas as seguintes portarias:

Portaria	Data de Publicação	Objetivo
Portaria conjunta DIROFL/DIRBEN/INSS nº 13	4 de maio de 2023	Disciplina a utilização do portal detector de metal, do detector de metal manual, o ingresso, a circulação e a permanência de usuários portadores de armas de fogo nas dependências das Agências da Previdência Social.
Portaria PRES/INSS nº 1.586	24 de julho de 2023	Estabelece diretrizes técnicas para contratação de serviços de limpeza e conservação e, em seus Anexos, aborda as rotinas da sua execução, frequência e periodicidade, bem como padroniza materiais, utensílios, equipamentos e uniformes e, ainda, traz modelos de Instrumento de Medição de Resultados – IMR
Portaria DIROFL/INSS nº 156	13 de novembro de 2023	Aprova o Caderno Técnico de Planilha de Custos e Formação de Preços.
Portaria PRES/INSS nº 1.644	18 de dezembro de 2023	Autoriza, em caráter excepcional, a contratação e o pagamento de empresas prestadoras de serviço público essencial sob regime de monopólio com restrições fiscais.

No tocante à atualização a respeito da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, destacamos a participação de 24 servidores da Administração Central e das Superintendências Regionais no 17º Pregão Week, realizado em Foz do Iguaçu, no período de 23 a 27 de outubro de 2023.

Com a finalidade de contribuir de forma efetiva e facilitadora na busca do desenvolvimento pessoal dos servidores, por meio do Ofício SEI Conjunto Circular nº 28/2023/CGRLOG/DIROFL, de 17 de outubro de 2023, foi divulgado o Caderno de Logística – Educação & Desenvolvimento, que sinaliza as ofertas de cursos com conteúdo básicos, técnicos específicos e complementares, disponíveis no INSS e em Escolas de Governo. Convém ressaltar que esse material decorre do diagnóstico de lacunas de competências diante das mudanças estruturais que promoveram a extinção de atividades da área meio nas Gerências-Executivas e a centralização delas no âmbito das Superintendências Regionais, em que foram criados setores para atendimento das tarefas de logística, licitações e contratos.

Também houve a realização de dois webinars na plataforma Teams, nos dias 13 e 14 de novembro de 2023, desenvolvidos pela Coordenação-Geral de Recursos Logísticos – CGRLOG, com o objetivo orientar os Gerentes-Executivos e Gerentes de Agência da Previdência Social (APS) sobre conceitos e procedimentos relacionados à área de logística e à fiscalização da prestação de serviços terceirizados.

Ainda, foi realizada capacitação (Operacionalização e Credenciamento de usuários) do sistema SIPAC, relativo ao Serviço de Transportes, com a participação de servidores da Administração Central, Superintendências Regionais e Gerências-Executivas. O evento se deu de modo virtual, nos dias 3 e 4 de maio de 2023, tendo sido promovido pela Coordenação-Geral de Recursos Logísticos – CGRLOG.

## **Implementações no sistema de gestão de contratos – GCWEB**

Em continuidade ao aprimoramento do Sistema de Gestão de Contratos - GCWeb, foram realizadas diversas implementações que, de uma forma geral, buscam conferir ao sistema e, por consequência a seus usuários, auxílio nas atividades de gestão e fiscalização de contratos. Destacamos a evolução da versão 3.7.5 para a 3.9.0, que apresenta melhorias nos seguintes aspectos:

- Ferramenta de justificativa pela ausência de avaliação das Fichas de Inspeção;
- Ferramenta de segurança para login desconhecido;
- Ferramenta do Plano de Ação;
- Adequação à Lei 14.133/21;
- Relatório de avaliações;
- Aplicativo móvel GCWEB-Empresa (aguarda projeto de infraestrutura na DTI);
- Ferramenta de extração da Planilha da CGU; e
- Otimização de relatórios (online e XLS).

Também reforçamos o suporte aos usuários do sistema de modo recorrente, migrando para a plataforma SuporteINSS.

Ainda, foram realizadas reuniões com o Grupo de Trabalho GCWEB, a fim de discutir novas ferramentas e a ordem de prioridade no desenvolvimento. Foram realizados também, encontros com todas as Superintendências Regionais e a Administração Central, orientando quanto à correta utilização do sistema, a fim de se obter melhoria da base de dados, redução de inconsistências entre as informações existentes no Sistema Contratos.gov x GCWEB e saneamento de dúvidas.

# A GESTÃO DOCUMENTAL NO INSS

O INSS é um dos maiores órgãos do governo federal e o maior produtor de documentos, grande parte constituída de documentos físicos de longa guarda. Nesse sentido, o INSS adotou em 2023 diversas medidas voltadas ao aperfeiçoamento de sua gestão documental:

<b>ORGANIZAÇÃO DO ACERVO DOCUMENTAL</b>	Como parte dos esforços visando ao desenvolvimento de uma política de gestão de documentos arquivos, e em conformidade com a legislação nacional e as normas e diretrizes internas, em 2023.
<b>APROVAÇÃO DE LISTAGENS DE ELIMINAÇÃO</b>	O INSS iniciou ações em 2022 para promover o descarte seguro e legal de documentos. Em 2023, o Gestão Documental enviou Listagens de Eliminação para aprovação. O processo visa promover uma gestão eficiente dos documentos de algumas unidades do INSS.
<b>SUPERVISÕES EM CEDOCPREV</b>	Tendo em vista as competências da Divisão de Gestão de Documentação e Informação DGDIN definidas no Regimento Interno do INSS, em 2023 foram realizadas 8 supervisões das atividades dos Centros de Documentação Previdenciária Cedocprev das Gerências Executivas de Salvador, João Pessoa, Belo Horizonte, Manaus, Curitiba, Campinas, São Luís e Goiânia.
<b>REPOSITÓRIO ARQUIVÍSTICO DIGITAL CONFIÁVEL</b>	Em 2023, foram realizadas reuniões técnicas para o desenvolvimento e implantação da solução RDC-Arq, a qual destacamos reunião ocorrida no período de 24 a 26 de abril, na cidade do Rio de Janeiro. Na ocasião foram apresentadas e debatidas soluções em desenvolvimento no IBCT, Arquivo Nacional, UniRio, Dataprev INSS.
<b>ATUALIZAÇÃO DO SEI</b>	Um Acordo de Cooperação Técnica entre o INSS e o TRF-4 resultou na versão 4.0.12 do SEI para atualização. Em 2023, procedimentos de infraestrutura e gestão foram encaminhados. A ferramenta foi aprimorada com novo leiaute e funcionalidades, facilitando a produção, tramitação e gestão de documentos administrativos, além de ampliar recursos operacionais, de controle e gerenciamento. Novidades incluem mais filtros, acessibilidade móvel, controle de prazos, inclusão de documentos por usuários externos, permissão para vários marcadores em processos com opção de cores e memória de critérios de pesquisa.
<b>GESTÃO DO SEI</b>	A Gestão Documental do INSS enfrentou desafios na administração do SEI. Foram realizadas diversas ações de gestão, incluindo atualização, homologação e implementação de uma nova versão. Destaca-se a atuação crucial da Equipe de Suporte do SEI, composta por servidores da DGDIN, que realizou 5.443 atendimentos ao longo do ano para enfrentar as demandas e desafios do sistema.

# GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## Mudança na estrutura organizacional da diretoria

Em 2023, uma nova diretriz e modelo de organização foram implementados no INSS por meio da PORTARIA PRES/INSS N° 1.565, DE 9 DE MAIO DE 2023, fortalecendo o uso da tecnologia no atendimento ao cidadão e na redução de filas. A mudança mais significativa foi a transferência da Coordenação-Geral de Sistemas e Automação da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão para a Diretoria de Tecnologia e Informação (DTI).

Essa reorganização proporcionou à DTI uma estrutura mais robusta e uma maior integração com os sistemas finalísticos do INSS. Além das iniciativas de automação, em parceria com a Dataprev, a DTI pôde explorar novas frentes, concentrando esforços no uso de robôs (RPA) e na aplicação de ciência de dados para reduzir o estoque e, consequentemente, diminuir as filas de requerimentos de benefícios e serviços prestados pelo INSS.

Com essa mudança estratégica, a DTI assumiu um papel crucial na redução das filas, tornando-se central na utilização de tecnologias inovadoras para aprimorar o atendimento ao público e acelerar os processos internos. Em 2023, mais de 6 milhões de tarefas foram tratadas por meio dessas inovações. Mais de 2,2 milhões de decisões automáticas foram realizadas, o workflow (fluxos de trabalho automatizados) colocou mais de 2,1 milhões de tarefas em exigência e arquivou mais de 800 mil recursos. Além disso, o uso de Automação Robótica de Processos (RPA) processou mais de 800 mil tarefas, enquanto a aplicação de ciência de dados permitiu o tratamento de mais de 170 mil tarefas com sucesso. Esses avanços demonstram a eficácia das soluções implementadas pela DTI para otimizar o fluxo de trabalho e aprimorar o atendimento prestado pelo INSS.

## Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTIC 2023-2025

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC) é o instrumento que permite nortear e acompanhar a atuação da área de TI, definindo as estratégias e o plano de ação para implementá-las. No cenário atual de constantes mudanças, o PDTIC é uma importante ferramenta de apoio à tomada de decisão para o gestor, habilitando-o a agir de forma proativa, contra as ameaças.

Abaixo destacamos os percentuais de execução das ações executadas no primeiro ano do PDTIC 2023-2025:

RESUMO EXECUTIVO				
4º TRIMESTRE 2023				
EIXOS – execução				
INFRAESTRUTURA	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	SISTEMAS	GOVERNANÇA E GESTÃO	PESSOAS
47,2%	49,4%	19,1%	46,7%	100%

MACRO NECESSIDADES DE TIC – execução					
INFRAESTRUTURA	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	SISTEMAS		GOVERNANÇA E GESTÃO	PESSOAS
N1	N2	N3	N4	N5	N6
47,2%	49,4%	33,3%	5%	46,7%	100%

AÇÕES DE TIC				
NÃO INICIADAS	EM EXECUÇÃO	CONCLUÍDAS	CANCELADAS	SUSPENSAS
14	21	13	10	2
23,3%	35%	21,7%	16,7%	3,3%
TOTAL DE AÇÕES		60		

Entre as ações concluídas, destacamos a implantação da rede de dados do INSS, ação estruturante para implantação de outros serviços como monitoramento de incidentes, gestão e controle de ativos, além da melhoria da capacidade operacional para o alcance da missão institucional.

Porém, diante da mudança de governo ocorrida em 2023, e da revisão da estratégia institucional documentada no Mapa Estratégico 2024-2027, e buscando melhorar a rastreabilidade das ações adequando à metodologia do Balanced Scorecard (BSC) adotada na Autarquia, a Diretoria de Tecnologia da Informação propôs à governança institucional uma revisão dos seus planos diretores de tecnologia e de segurança da informação.

Com a aprovação da proposta, foi realizado no segundo semestre a revisão, reestruturação e consolidação de demandas, projetos e ações em uma proposta de um novo plano que deverá substituir o vigente.

As ações já mapeadas no plano anterior e que foram validadas permanecerão no novo PDTIC, porém com nova estrutura de monitoramento e acompanhamento. A intenção é aproximar o planejamento de TIC ao planejamento institucional, focando nas ações que agreguem valor para o alcance da finalidade do Instituto, apoiando a governança no cumprimento da missão institucional. O detalhamento dos planos diretores está disponível no endereço:

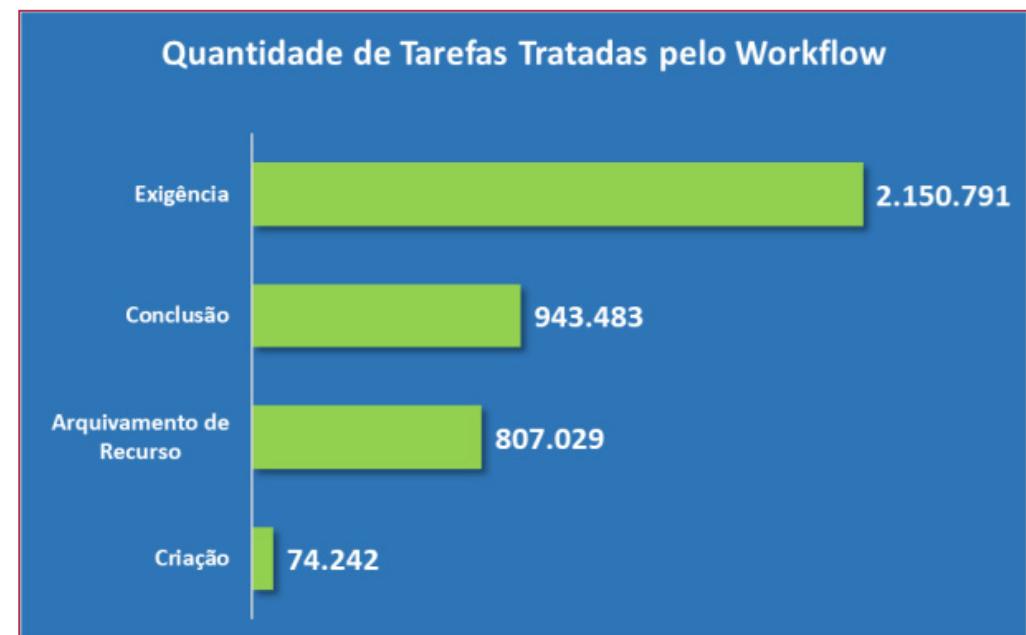
<https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/planejamento-de-tecnologia-de-informacao>

## Workflow

Em 2021, foi implantado o Workflow, uma solução tecnológica que veio para potencializar a automação de processos no INSS. Apoiada por ferramentas de inteligência artificial, o Workflow permite executar automaticamente atividades que anteriormente eram realizadas manualmente pelos servidores, tais como: identificar

situações em que o pedido foi realizado sem a documentação essencial, notificar automaticamente a pessoa para apresentar os documentos necessários, verificar as informações prestadas no ato do protocolo do pedido e cruzá-las com dados disponíveis em bases governamentais, integrar o sistema do INSS com o sistema do Conselho de Recursos da Previdência Social – CRPS, para comunicar ao cidadão sobre algum julgamento, e concluir automaticamente requerimentos de recurso passíveis de arquivamento.

Em 2023, um total de 3.975.545 tarefas foram tratadas por meio desta tecnologia, conforme detalhado no gráfico abaixo, possibilitando uma drástica redução do tempo de espera por uma decisão. Em reconhecimento à implantação e aos resultados alcançados, o Workflow recebeu um Certificado de Mérito de boas práticas da International Social Security Association (ISSA) em 2023.



## Biometria

Em 2023, o INSS, em colaboração com a Dataprev, promoveu a implementação da tecnologia biométrica em serviços sensíveis, como o desbloqueio para empréstimos, alterações na forma e local de pagamento e o desbloqueio de mensalidades associativas. Essa iniciativa reforça a segurança e individualidade dos beneficiários, garantindo que tenham acesso mais seguro e ágil aos seus serviços. A utilização da biometria oferece uma camada adicional de proteção, pois se baseia em características únicas do usuário, como reconhecimento facial, reduzindo significativamente os riscos de fraudes e garantindo a autenticidade das transações.

Além disso, foi realizada a implantação da obrigatoriedade da biometria nos contratos de consignados. Com isso, as instituições financeiras parceiras do INSS passaram a adotar o reconhecimento biométrico nos contratos de empréstimo consignado. Isso significa que, ao realizar transações financeiras, os beneficiários devem se autenticar por meio de sua biometria, proporcionando um nível ainda maior de segurança e autenticidade às operações. Essa medida visa proteger tanto os beneficiários quanto as instituições financeiras envolvidas, mitigando os riscos de fraudes e garantindo a integridade das operações realizadas.

## Carteira do Beneficiário



Em 2023, foi instituída a Carteira do Beneficiário e o aplicativo Meu INSS+, por meio da Portaria MPSNº 1.773. A carteira do beneficiário é um documento que comprova o recebimento de benefícios do INSS, visando facilitar o acesso a dados previdenciários úteis no cotidiano dos segurados. Além disso, identificou-se a oportunidade de proporcionar aos segurados o acesso a benefícios e vantagens oferecidos por entidades públicas e privadas.

Ao acessar o aplicativo e selecionar a carteira do beneficiário, o usuário terá à disposição uma carteira virtual contendo sua identificação e um QR code, que é atualizado mensalmente e que serve como um dispositivo de segurança para verificar as informações do segurado. No ano de 2023, foram geradas 1.085.549 Carteiras do Beneficiário, das quais 489.610 foram baixadas no formato PDF, tendo sido realizados 18.031.549 acessos. As instituições que ofereciam serviços e vantagens aos beneficiários por meio dessa iniciativa eram: Banco do Brasil, Caixa, Bradesco e Banco Mercantil.

## Segurança da informação

Durante o ano de 2023, o INSS, por meio da DTI, implementou diversas iniciativas para reforçar a segurança cibernética.

Uma dessas medidas foi a introdução da tecnologia Endpoint Detection and Response (EDR), projetada para detectar e responder a eventos suspeitos nos dispositivos finais, como computadores e servidores. Com mais de 15 mil instalações bem-sucedidas, o EDR oferece recursos como monitoramento de atividades, isolamento de endpoints comprometidos e remoção eficiente de possíveis ameaças. Essa proteção permitiu ao INSS utilizar Inteligência Artificial para detectar e combater vulnerabilidades.

Além disso, para fortalecer a segurança dos sistemas legados, foi estabelecida a obrigatoriedade de acesso exclusivo por meio de Rede Privada Virtual (VPN). Essa abordagem não apenas criptografa os dados trafegados, mitigando os riscos de interceptações, mas também exige certificado digital A3 e autenticação de duplo fator para acessar os sistemas de benefícios. Essas medidas combinadas fortalecem significativamente a segurança, proporcionando um ambiente mais resistente contra ameaças cibernéticas potenciais.

Adicionalmente, houve uma alteração na forma de comunicação entre as redes de dados da Dataprev, INSS e AGU, com o fechamento do canal via Infovia Serpro. Os usuários foram redirecionados para o uso de sistemas com VPN, proporcionando mais controle e gestão quanto aos dados trafegados.

Ainda, em 2023, o INSS deu um passo importante na disponibilização de um serviço de diretório integrado para autenticação e governança dos computadores, conhecido como Active Directory (AD) ou Intra-ID. Essa solução proporciona vantagens significativas para a administração eficaz dos recursos de rede, estabelecimento de

políticas de segurança uniformes e gerenciamento do acesso aos recursos da rede. O ingresso dos computadores foi iniciado na Administração Central e será expandido para todas as regionais nos meses subsequentes. Essas características tornam o AD uma solução robusta para a gestão de identidades e acessos, essencial para a segurança e eficiência operacional das organizações modernas.

## Ciência de dados

Em 2023, a demanda do INSS registrou um aumento significativo de 15%, quando comparada aos dados de 2022. Este acréscimo, aliado à realocação da Coordenação-Geral de Sistemas e Automação (CGAUT) na DTI, proporcionou à diretoria uma oportunidade única para adotar uma abordagem orientada à tecnologia na redução das filas de atendimento.

Nesse contexto, destacou-se uma ênfase substancial no aproveitamento da ciência de dados para otimizar o tratamento do estoque. Por meio da análise e cruzamento de diversas bases de dados, a aplicação da ciência de dados permitiu o tratamento eficiente de mais de 170 mil tarefas. Essa abordagem não apenas demonstra a capacidade transformadora da tecnologia, mas também evidencia a importância crucial da ciência de dados como ferramenta estratégica na gestão e aprimoramento dos processos do INSS. Ao explorar correlações complexas e identificar padrões, a ciência de dados desempenhou um papel fundamental na eficácia operacional, contribuindo de maneira significativa para a redução das filas e melhoria do atendimento aos beneficiários.



Dando prosseguimento à estratégia da diretoria de produzir conhecimento para o negócio com o uso de ferramentas de Business Intelligence (BI), foi construída, em parceria com a DIGOV, a Portaria PRES/INSS nº 1.530/2022, estabelecendo procedimentos para desenvolvimento, evolução, publicação e manutenção de painéis.

Entre os painéis publicados em 2023 destacamos:

- Painel CADPREV;
- Painel de Recursos;
- Painel ACTs;
- Painel Migração Links;
- Painel Instalação de Certificados Digitais;
- Painel RCP;

Foi publicada a PORTARIA DTI/INSS N° 95, DE 24 DE JULHO DE 2023, focada no sistema de BI (BG Tarefas e SUIBE), normatizando o fluxo para acesso aos dados agregando mais transparência e governança no Instituto.

Além disso foram criadas iniciativas na DTI para utilizar a Ciência de Dados, através do desenvolvimento de modelos de dados para estipular cenários e detectar tarefas, através de critérios previamente estabelecidos, onde seria possível a execução de ação em lote para o seu tratamento.

Coube ainda ao time de dados colaborar com as mais diversas áreas dentro e fora da diretoria em busca de soluções tecnológicas para a criação de soluções estratégicas ao INSS.

## Entregas de sistemas

Em 2023 o time de desenvolvimento da DTI, baseados na Portaria DTI/INSS N° 79, DE 25 DE MAIO DE 2022, a qual estabelece o processo de entrega de software, os padrões de desenvolvimento e obtenção segura de sistemas computacionais não finalísticos e as diretrizes para a utilização de rotinas de automação robótica de processos (RPA) no âmbito do INSS, conseguiu entregar diversos sistemas para o Instituto, agregando celeridade e governança.

Sistemas estratégicos como o Monitor INSS e Atividade Especial foram criados pelos servidores do INSS, demonstrando a capacidade criativa e operacional dos colaboradores na busca de soluções digitais.

Além disso, atuou no desenvolvimento e manutenção de dezenas de sistemas para diversas áreas do INSS, como:

- Portal Atendimento APS (Roteiros Padrão de Atendimento APS);
- SISREAT (Cadastro de Ativos de TIC do INSS);
- Implantação do SEI 4.0;
- Botgraph - Bot Azure - Suporte Automatizado para Microsoft 365; e
- API Gateway: disponibilização e integração de bases de dados.

## Desenvolvimento de soluções de RPA

Em junho de 2023, por meio da Portaria DTI/INSS N° 14, de 22 de junho de 2023, a DTI/INSS constituiu um Grupo de Trabalho dedicado ao desenvolvimento de soluções de Automação Robótica de Processos (RPA) para o processamento de tarefas no INSS. Este grupo foi composto por servidores do INSS, selecionados por seu conhecimento em desenvolvimento, que anteriormente trabalhavam de forma isolada em suas respectivas localidades. Agora, com o apoio da DTI, eles passaram a contar com uma infraestrutura de desenvolvimento e APIs, o que possibilitou avanços significativos nesta área.

O uso de RPA vem para complementar as iniciativas de automação já desenvolvidas pelo INSS em parceria com a Dataprev. Em outras palavras, o INSS agora automatiza o que ainda não foi automatizado pela Dataprev, utilizando seus próprios recursos. A linguagem de programação predominante nos robôs é o Python, e são utilizados bancos de dados SQL Server, Postgres, Mongoddb e MySQL. Ao longo de 2023, mais de 806 mil tarefas foram trabalhadas pelo grupo, das quais 443 mil foram concluídas, 280 foram criadas e 82 mil receberam tratamento parcial, resultando em uma análise mais ágil por parte dos servidores.

## Monitor INSS

Fruto do esforço de servidores da Diretoria de Tecnologia e Informação (DTI) do próprio órgão, se valendo de software livre, foi expandida a solução para monitorar o funcionamento do link de dados das unidades do INSS. Diversos aspectos foram incorporados ao sistema, de maneira que o DTI e os gestores das unidades pudessem identificar o problema de forma simples e ágil e proceder os devidos encaminhamentos.

Todo o sistema foi pensando em mitigar o tempo de tratamento do problema, permitindo assim maior transparência e satisfação aos usuários.

O monitoramento externo da rede do INSS é realizado pela Telebrás, por meio dos serviços de NOC (Central de Operações de Rede) e SOC (Centro de Operações de Segurança), e tem sido decisivo para mitigar problemas e aumentar a segurança da informação no INSS.

# OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O Ouvidoria do INSS foi criada pelo Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, com vigência a partir de 04 de abril de 2022, o qual aprovou a Estrutura Regimental do INSS.

As atividades da Ouvidoria foram efetivamente iniciadas em 29 de junho de 2022, após a adoção das medidas necessárias para estruturar a operação da Ouvidoria e da Central Especializada de Ouvidoria – CEOUV.

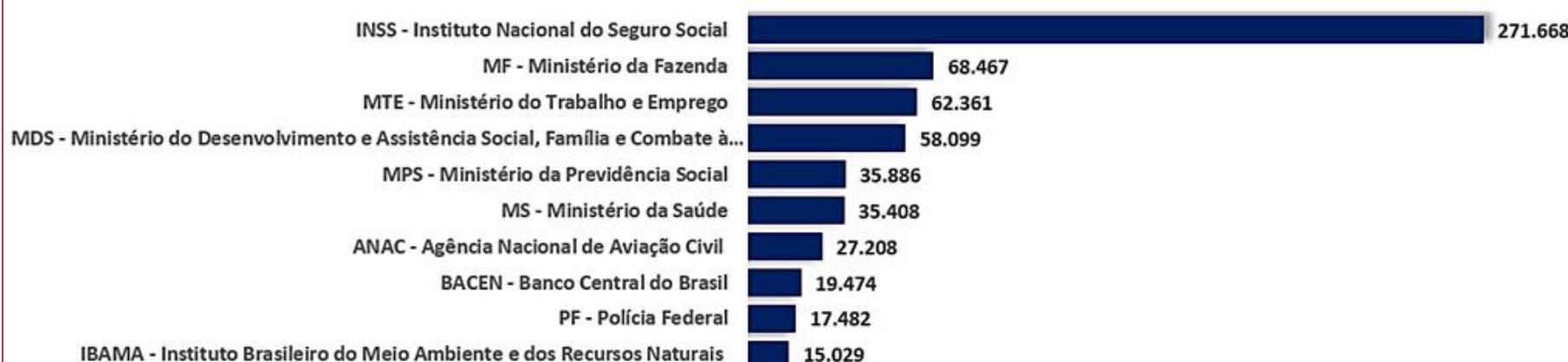
O INSS utiliza a plataforma Fala.BR, desenvolvida e gerida pela Controladoria-Geral da União – CGU, para recepção e tratamento das solicitações de informações públicas feitas com base na Lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação), bem como das manifestações de ouvidoria feitas com base na Lei 13.460/2017 (Lei de proteção ao usuário do serviço público).

Em 2023, o INSS recebeu 274.825 manifestações de ouvidoria, das quais 241.780 (88%) foram respondidas, 29.911 (11%) se encontravam em tratamento até a extração dos dados em 10.02.2024, e 3.134 (1%) foram arquivadas por insuficiência de informações ou elementos mínimos no corpo da manifestação para serem tratadas.

Quantitativamente, em 2023 houve um acréscimo de 5,4% comparado a 2022, quando foram cadastradas 259.978 manifestações no INSS. Ressalta-se, ainda, em termos quantitativos, o expressivo volume de manifestações endereçadas ao INSS comparativamente a outras entidades públicas que utilizam o Fala.BR. A título de exemplificação, o gráfico abaixo mostra os dez maiores volumes registrados em 2023.

Gráfico – Lista das dez Ouvidorias da esfera Federal com maior volume de registros em 2023.

**Lista das dez Ouvidorias da esfera federal com maior volume de registros**



Fonte: Painel Resolveu - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, extração em 26.02.2024.

Quanto às tipologias, as manifestações de ouvidoria endereçadas ao INSS apresentaram em 2023 a seguinte distribuição:

### Distribuição das manifestações de ouvidoria por tipo no INSS, em 2023.



Fonte: Painel Resolveu - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, extração em 26.02.2024.

A Central Especializada de Ouvidoria do INSS encerrou o ano de 2023 operando com a colaboração de 63 terceirizados contratados sob a orientação e supervisão técnicas de servidores ativos do instituto.

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão do INSS (SIC/INSS), em 2023 o INSS se destacou como primeiro do Ranking em volume de requerimentos. No período, foram requeridos 9.894 pedidos de informações e todos foram respondidos.

## Visão Geral do Serviço de Informação ao Cidadão do INSS em 2023

### VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

**9.894**

RANKING 

**1° / 319**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA 

**1,93**

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING 

Selecionar um órgão para ver o posicionamento dele.

**1° / 319**

### STATUS DOS PEDIDOS

RESPONDIDO



EM TRAMITAÇÃO

**0.000%**

OMISSÕES

**0.000%**

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, extraídos em 29/02/2024

Em termos quantitativos, o SIC/INSS também se destaca como sendo o mais procurado entre as entidades públicas que utilizam o Fala.BR. A título de exemplificação, a tabela abaixo mostra os dez maiores volumes registrados em 2023.

### **Lista dos dez Serviços de Informação ao Cidadão da esfera Federal com maior volume de registros em 2023.**

Classificação	Órgão	Pedidos
1º	INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	9.894
2º	ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	7.004
3º	MS – Ministério da Saúde	5.593
4º	INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	4.437
5º	PETROBRAS – Petróleo Brasileiro S.A.	4.150
6º	MF - Ministério da Fazenda	3.631
7º	ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica	3.336
8º	CEF – Caixa Econômica Federal	2.906
9º	PF – Polícia Federal	2.751
10º	BACEN – Banco Central do Brasil	2.733

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, extraídos em 29/02/2024

Ressalta-se que, apesar de ser o órgão mais requerido do Brasil, os pedidos realizados no Serviço de Informação ao Cidadão tiveram prazos respeitados. Além disso, os dados revelam queda no tempo médio de resposta, de 2,88 dias em 2022 para 1,93 dias em 2023.

Em relação ao atendimento dos pedidos de informação dirigidos ao INSS, mais de 90% foram concedidos ou parcialmente concedidos, conforme tabela abaixo.

#### Tipo de resposta aos pedidos feitos no Serviço de Informação ao Cidadão do INSS em 2023

<b>Decisão da Manifestação</b>	<b>%Pedidos Respondidos (decisão)</b>
<b>Acesso Concedido</b>	<b>81,70%</b>
<b>Acesso Negado</b>	<b>3,08%</b>
<b>Acesso Parcialmente Concedido</b>	<b>9,09%</b>
<b>Informação Inexistente</b>	<b>1,47%</b>
<b>Não se trata de solicitação de informação</b>	<b>1,62%</b>
<b>Órgão não tem competência para responder sobre o assunto</b>	<b>1,19%</b>
<b>Pergunta Duplicada/Repetida</b>	<b>1,86%</b>

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/la>, extraídos em 29/02/2024

Quanto à interposição de recursos às respostas do INSS, em 2023 foram interpostos 421 recursos nas quatro instâncias recursais previstas na legislação. Na figura abaixo tem-se a distribuição dos recursos por instância.

### Quantitativo dos recursos às respostas do INSS em 2023 por instância recursal.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, extraídos em 29/02/2024

Por fim, a Ouvidoria do INSS tem implementado permanentemente medidas visando ao aperfeiçoamento do processo de comunicação entre o cidadão e o INSS, bem como os processos operacionais para fazer frente à crescente demanda.

Cientes da importância de utilização da Ouvidoria como ferramenta de governança e gestão do órgão, a equipe da Ouvidoria do INSS trabalha constantemente no desenvolvimento de orientações e respostas mais personalizadas e conclusivas, bem como vem atuando juntamente com as áreas de negócio na atualização de fluxos e procedimentos para minimizar situações que impactem negativamente o serviço prestado.

# GOVERNANÇA, PLANEJAMENTO E INOVAÇÃO

A Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação (DIGOV) realizou diversas entregas ao longo de 2023, voltadas ao fortalecimento da governança e gestão institucionais e da eficiência operacional e à promoção da inovação.

As informações a seguir tem por objetivo detalhar ou complementar àquelas contidas nos Capítulos 1 e 2 deste Relatório de Gestão, com foco nas entregas realizadas pelas Coordenações-Gerais da DIGOV.

## Gerenciamento de Riscos

Em 2023, a Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos atuou em importantes melhorias no processo de gestão de riscos do INSS.

- **Índice de Operação do Sistema de Governança do INSS (IOSG-INSS):** Este indicador foi concebido como uma alternativa para avaliar, direcionar e monitorar o Sistema de Governança (SG-INSS). Seu principal objetivo é aprimorar o Sistema de Governança do INSS e fortalecer as boas práticas de governança na instituição, avaliando o desempenho e os resultados dos comitês que o compõem, considerando suas atribuições gerais e específicas.

O IOSG será medido anualmente, preferencialmente, ao final de cada ano civil, juntamente com o segundo relatório de conformidade.

- **Sistema de Gerenciamento de Riscos – SISGR/INSS:** Trata-se de uma solução tecnológica desenvolvida para a identificação, análise, avaliação, comunicação e acompanhamento dos riscos mapeados no âmbito do INSS.

Desenvolvido com o apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação, o SISGR/INSS proporcionou maior celeridade e organização dos trabalhos, assim como melhor estruturação da base de dados para acesso e construção de relatórios gerenciais.

- **Curso em Gestão de Riscos:** A capacitação objetiva promover o desenvolvimento contínuo dos Gestores de Riscos e dos Coordenadores Setoriais de Gestão de Riscos, formando multiplicadores do tema no INSS. Em 2023, a entrega mais relevante foi a disponibilização do Curso “Gestão de Riscos”, na modalidade de ensino à distância na Escola Virtual do INSS.

O Curso foi desenvolvido em 2022 pela Controladoria-Geral da União e ofertado ao INSS por meio da consultoria pactuada entre o INSS e a CGU. Em 2023, foram ofertadas duas turmas, tendo capacitado 101 servidores e colaboradores do INSS.

Ademais, foi realizada reunião técnica presencial em setembro de 2023 com os Coordenadores



- **Realização do Gerenciamento de Riscos:** No que se refere à realização do Gerenciamento de Riscos dos Projetos/Ações, os conceitos centrais, o arcabouço normativo e as ações de mapeamento de riscos realizadas em 2023 se encontram descritos no Capítulo 2 deste Relatório de Gestão.

A perspectiva para o ano de 2024 estará concentrada no monitoramento e na atualização dos processos já gerenciados, bem como no avanço de outros gerenciamentos de processos institucionais priorizados pelo Comitê Temático de Governança – CEGOV, sendo que, para os anos de 2024 e 2025 foram priorizados 44 objetos de gestão que terão os seus riscos mapeados.

Para isso, o INSS conta com a participação dos Coordenadores Setoriais de Gestão de Riscos, que são servidores indicados pelas Diretorias e demais áreas equivalentes, bem como pelas Superintendências Regionais, e capacitados tecnicamente para assessorar os gestores de riscos no mapeamento dos riscos das suas respectivas áreas de atuação, sob a supervisão da Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos - CGGOV da Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação - DIGOV.

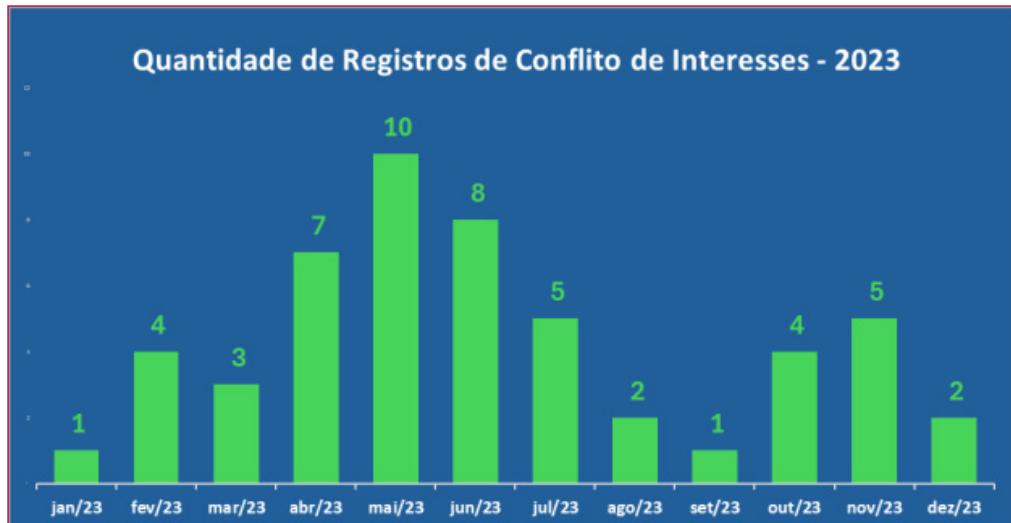
## Comissão de Ética do INSS

A Comissão de Ética do INSS, demonstrou-se atuante ao longo de 2023, tendo sido adotadas diversas medidas para aprimorar sua eficiência, com destaque para as alterações promovidas no fluxo de processos, a designação de uma secretaria executiva-adjunta e a realização de palestras para os servidores.

Como resultado, todos os 52 registros feitos no ano foram atendidos dentro do prazo legal, sendo que 84,6% foram respondidos pelo INSS e 15,4% respondidos pela CGU. Em decorrência, houve uma expressiva redução do tempo médio de análise, passando de 95 dias em 2020 para apenas 9 dias em 2023.

Sobre as demandas recebidas, 34,6% envolviam questões relacionadas a conflito de interesses e 65,4% se relacionavam a pedidos de autorização.

O gráfico a seguir apresenta o quantitativo de registros mensais sobre conflito de interesses.



Além disso, os membros da comissão participaram de importantes encontros nacionais promovidos pela Comissão de Ética Pública. A CE-INSS também organizou um Workshop sobre Conflito de

Interesses e ministrou palestras virtuais em algumas Superintendências Regionais sobre o tema. Além disso, divulgou campanhas educativas em parceria com a Coordenação de Integridade e Gerenciamento de Riscos. Essas ações demonstram o comprometimento da Comissão de Ética do INSS em promover uma cultura organizacional baseada em valores éticos e de integridade.

## Acompanhamento de demandas de órgãos de controle

Durante o ano 2023, o INSS concentrou seus esforços na implementação de diversas melhorias voltadas ao gerenciamento das demandas dos órgãos de controle à instituição. Dentre as ações realizadas destacam-se:

- **Portaria PRES/INSS N° 1.594, de 14 de agosto de 2023**, que regulamentou e padronizou o fluxo para atendimento das demandas dos órgãos de controle no âmbito dos órgãos e unidades descentralizadas do INSS.
- **Sistema de Acompanhamento de Demandas de Controle (SISDC)**: sistema em desenvolvimento pela Diretoria de Tecnologia da Informação, com primeira versão entregue e em utilização interna pela COADC e SEGPLANs. Referido sistema encontra-se em fase de desenvolvimento para integração com os sistemas externos Conecta-TCU e E-aud, possibilitando a sua utilização como ferramenta de gestão institucional pelos demais órgãos e unidades do INSS (35014.343807/2022-83).
- **Reunião técnica** com pontos focais para alinhamento de práticas e procedimentos, com orientação referente às boas práticas nas respostas aos órgãos de controle; formatação de documentos oficiais; prazos administrativos e sigilo; bem como utilização do SISDC.
- **Publicação do Guia Prático do Sistema de Demandas de Controle – SISDC**, aprovado pela Portaria DIGOV/INSS N° 21, de 19 de dezembro de 2023.

A seguir, apresentamos o detalhamento das ações de fiscalização realizadas pelo INSS e TCU no decorrer de 2023, citadas no Capítulo 2 deste Relatório de Gestão, no item “Demandas de Órgãos de Controle”.

## Controladoria-Geral da União – CGU:

No que tange o ano de 2023, conforme detalhado na planilha abaixo, a Controladoria-Geral da União - CGU, realizou 16 ações de fiscalização no INSS, detalhadas no quadro abaixo:

Processo SEI	Auditória	Assunto	Unidade Auditada	Situação	Data	Recomendações
35014.112033/2021-60	947322	Avaliativa no Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS)	DIRBEN	Relatório de Avaliação	26/01/2023	4
35014.404640/2022-34	1204255	Avaliação da conformidade dos processos de expedição e de averbação de CTC	DIRBEN/ DTI	Relatório de Avaliação	16/08/2023	9
35014.441971/2022-55	1205005	Avaliação de controles internos relacionados ao funcionamento das consignações realizadas por meio da folha de pagamentos do INSS	DIRBEN/ DIROFL	Relatório de Avaliação	15/12/2023	11
35014.419238/2022-54	1205146	Avaliação do BMOB - Bônus instituído pela Lei nº 13.846/2019	DIRBEN	Relatório de Auditoria	26/07/2023	7
35014.316629/2022-18	1205147	Avaliação do processo de automação das análises de requerimentos de benefícios implementado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)	DTI / DIRBEN	Relatório de Avaliação	20/10/2023	6
35014.401266/2022-15	1304683	Avaliação do processo de prova de vida no INSS	DIRBEN/ DIROFL	Relatório de Avaliação	9/11/2023	12
35014.178521/2023-00	1357383	Avaliação dos imóveis não operacionais FRGPS	DIROFL	Relatório de Avaliação	29/12/2023	6
35014.046905/2023-56	1359920	Avaliação de pagamentos da Maciça - acúmulos indevidos	DIRBEN	Relatório de Avaliação	17/11/2023	3
35014.354342/2021-13	906927	Capacidade operacional INSS	DIRBEN/ DGP/ DIGOV/ DTI	Em andamento	X	X

Processo SEI	Auditoria	Assunto	Unidade Auditada	Situação	Data	Recomendações
35014.124018/2022-45	906936	Extrato CNIS. Compartilhamento de banco de dados. INSS. Dataprev.	DIRBEN / DTI	Em andamento	X	X
35014.457839/2022-65	1205154	Avaliação da governança do Regime Geral de Previdência Social (RGPS)	DIRBEN/ DIROFL/ DIGOV	Em andamento	X	X
35014.285282/2023-35	1360686	Avaliação da usabilidade do aplicativo Meu INSS	DTI/ DIRBEN	Em andamento	X	x
35014.151790/2023-11	1352011	Avaliação de pagamentos de exercícios anteriores	DGP	Em andamento	x	x
35014.167491/2023-06	1344586	Avaliação das redes de comunicação de dados do governo federal	DTI	Em andamento	x	x
35014.219532/2023-49	1360010	Avaliação de pagamentos da Maciça - legalidade do pagamento após o falecimento do beneficiário	DIRBEN	Em andamento	x	x
35014.049185/2023-81	1351722	Avaliação de acúmulos de benefícios previdenciários na Administração Pública Federal	DGP/ DIRBEN	Em andamento	x	x

Em complementação, conforme informações extraídas no sistema desenvolvido pela Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União (CGU) para gestão da Atividade de Auditoria Interna Governamental (e-AUD), demonstrado na planilha abaixo, o INSS finalizou o ano de 2023 com 497 recomendações em monitoramento. Destas, 137 se encontram aguardando manifestação do INSS, 119 aguardando posicionamento da CGU e 241 concluídas.

RECOMENDAÇÕES EM MONITORAMENTO CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU)					
Unidade Auditada	Aguardando manifestação da Unidade Auditada	Aguardando posicionamento da CGU	Subtotal de recomendações em monitoramento	Concluídas	TOTAL
DIRBEN	57	51	108	49	157
DTI	18	19	37	38	75
DIROFL	0	10	10	45	55
INSS	48	25	73	7	80
SR Nordeste	4	2	6	20	26
DGP	3	7	10	14	24
SR Sudeste II	3	2	5	14	19
SR Sudeste I	2	1	3	10	13
SRNCO	0	0	0	11	11
DIGOV	0	2	2	8	10
CPLAQ	0	0	0	9	9
SR Sul	0	0	0	7	7
DIRAT	0	0	0	5	5
SRGPS/MPS	0	0	0	4	4
GABPRE	2	0	2	0	2
SR Sudeste III	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>119</b>	<b>256</b>	<b>241</b>	<b>497</b>

## Tribunal de Contas da União - TCU

No ano de 2023, o Tribunal de Contas da União (TCU) realizou 29 ações de fiscalização no INSS, conforme informações apresentadas no Capítulo 2, item “Demandas de Órgãos de Controle”. O quadro abaixo apresenta o detalhamento das ações realizadas e o quantitativo de recomendações e determinações emitidas.

Processo SEI	TC	Tipo	Assunto	Unidade Auditada	Situação	Acordão	Data	Recomendações	Determinações
35014.094919/2023-86	001.086/2023-5	Denúncia	Possível Acumulação de Benefícios	DIRBEN	Concluído	Acórdão 285/2023-TCU-Plenário	1/3/2023	x	x
35014.297833/2023-11	019.731/2023-0	Denúncia	Possíveis irregularidades ocorridas no Pregão Eletrônico 9/2023	DIROFL	Concluído	Acórdão 1565/2023-TCU-Plenário	2/8/2023	x	x
35014.255427/2020-21	033.778/2020-5	Representação	Possíveis irregularidades ocorridas na interrupção da realização de perícias médicas e de seu impacto nas prestações previdenciárias sob a responsabilidade do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).	DIRBEN	Concluído	Acórdão 679/2023-TCU-Plenário	5/4/2023	x	3
35014.435161/2021-89	023.349/2018-2	Representação	Possíveis irregularidades ocorridas no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), em razão da não observância pelo INSS dos preceitos da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e do artigo 2º, § 1º, da Lei 13.146, de 6/7/2015, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI)	DIRBEN	Em acompanhamento	Acórdão 171/2023-TCU-Plenário	8/2/2023	1	x
35014.033170/2022-10	000.974/2022-6	Fiscalização Contínua de Benefícios	Fiscalização Contínua de Benefícios (FCB), metodologia com uso intensivo de ferramentas e técnicas de análise de dados no controle dos benefícios previdenciários pagos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)	DIRBEN	Em acompanhamento	Acórdão 161/2023-TCU-Plenário	8/2/2023	8	15
35014.331662/2023-59	028.582/2023-3	Representação	Possíveis irregularidades ocorridas no Pregão Eletrônico 29/2023	DIROFL/ SRIV	Concluído	Acórdão 2332/2023 - TCU - Plenário	8/11/2023	x	x

Processo SEI	TC	Tipo	Assunto	Unidade Auditada	Situação	Acordão	Data	Recomendações	Determinações
35014.099655/2020-12	046.925/2020-1	Monitoramento	Monitoramento dos Acórdão 2.768/2020-TCU-Plenário, Acórdão 1.968/2020-TCU-Plenário e Acórdão 2.768/2020-TCU-Plenário, deliberaram a respeito de acompanhamento especial das medidas de resposta à crise decorrente da pandemia (Covid-19) no âmbito da Previdência Social e dos benefícios administrados pelo Instituto Nacional do Seguro Nacional (INSS)	DIRBEN/ DGP	Concluído	Acórdão 910/2023-TCU-Plenário	10/5/2023	x	x
35014.433566/2022-63	020.741/2022-7	Representação	Possíveis irregularidades ocorridas no pregão 3/2022 sob a responsabilidade da Superintendência Regional Sudeste II do INSS, com valor estimado de R\$ 200.691.248,99	SR II	Em monitoramento	Acórdão 1418/2023-TCU-Plenário	12/7/2023	x	2
35014.467114/2023-66	017.658/2023-3	Atos de Pessoal	Pensão Militar	DIRBEN	Em acompanhamento	Acórdão 12788/2023-TCU-1ª Câmara	14/11/2023	x	2
35014.158583/2022-14	011.716/2021-5	Denúncia	Possíveis irregularidades ocorridas no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) relacionadas à suposta omissão da autarquia em fiscalizar e multar cartórios de registro civil de pessoas naturais, em decorrência do pagamento de benefícios não devidos por motivo de óbito dos beneficiários e por não enviarem as informações tempestivamente.	DIRBEN	Em andamento	Acórdão 208/2023-TCU-Plenário	15/02/2023	x	1
35014.151450/2021-28	014.283/2021-2	Auditoria	Auditoria operacional no processo de recurso administrativo da previdência social	DIRBEN	Em monitoramento	Acórdão 514/2023 TCU-Plenário	22/03/2023	14	x
35014.072207/2020-63	044.292/2020-1	Monitoramento	Monitoramento do Acórdão 1435/2020-TCU-Plenário, que teve por objetivo verificar a adequação da inscrição dos beneficiários do BPC no CadÚnico. LISTA DE ALTO RISCO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.	DIRBEN	Concluído	Acórdão 1004/2023-TCU-Plenário	24/05/2023	x	x

Processo SEI	TC	Tipo	Assunto	Unidade Auditada	Situação	Acordão	Data	Recomendações	Determinações
35014.264371/2022-67	007.802/2022-6	Atos de Pessoal	Fiscalização Contínua de Folhas de Pagamento	DGP	Em monitoramento	Acórdão 995/2023-TCU-Plenário	24/05/2023	8	44
35014.163612/2022-51	006.389/2022-8	Auditoria	Avaliar a tempestividade da análise do processo de reconhecimento de direito no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)	DIRBEN	Concluído	Acórdão 2150/2023-TCU-Plenário	25/10/2023	x	2
35014.276422/2023-84	005.707/2023-4	Atos de Pessoal	Atos de Aposentadoria	DGP	Concluído	Acórdão 5227/2023-TCU-SC	27/06/2023	x	x
35014.427565/2022-80	020.710/2022-4	Auditoria	FRGPs 2022 Avaliar se demonstrativos contábeis do Fundo do Regime Geral de Previdência Social refletem sua situação patrimonial, financeira e orçamentária, em 31/12/2022, de acordo normas contábeis e orçamentárias aplicáveis	DIROFL/DIRBEN	Em acompanhamento	Acórdão 1113/2023-TCU-Plenário	31/05/2023	1	9
35014.230932/2023-13	015.227/2023-5	Levantamento	Levantamento de informações sobre a gestão e segurança das bases de dados relacionadas ao processo de concessão e manutenção de benefícios previdenciários e assistenciais	DIRBEN/DTI/DIGOV	Relatório de Levantamento	x	x	x	x
35014.229943/2023-42	018.103/2023-5	Levantamento	Verificar a viabilidade de que a conformidade dos pagamentos de benefícios seja avaliada por meio de análise de dados, para fins de certificação de contas anuais de gestores e de controle das despesas do Fundo do Regime Geral de Previdência Social (FRGPs).	DIRBEN/DTI/DIROFL	Relatório de Levantamento	x	x	x	x
35014.177899/2023-88	008.711/2023-2	Auditoria	Avaliar a eficiência e a conformidade da Gestão de BI, operacionalizados pelo INSS, com foco na Perícia Médica	DIRBEN/DTI/DIROFL	Relatório Preliminar	x	x	x	x
35014.307726/2023-09	026.323/2023-1	Auditoria	Auditoria Financeira Integrada com Conformidade nas demonstrações contábeis do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), referentes ao exercício de 2023.	DIROFL/DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x

Processo SEI	TC	Tipo	Assunto	Unidade Auditada	Situação	Acordão	Data	Recomendações	Determinações
35014.031288/2019-16	046.927/2020-4	Monitoramento	Monitoramento do Acórdão 2.960/2019-TCU-Plenário, o qual deliberou a respeito de auditoria operacional realizada no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) com o objetivo de avaliar as atividades de controle sobre os procedimentos de implementação das decisões judiciais (TC 039.179/2018-4). LISTA DE ALTO RISCO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.	DIRBEN/DTI/PFE	Em andamento	x	x	x	x
35014.437471/2023-08	037.762/2023-0	Inspeção	Consignação de empréstimos e mensalidades associativas em benefícios do INSS	DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x
35014.388280/2023-05	033.438/2023-4	Acompanhamento	Conformidade e procedimentos de previsão de receitas, fixação de despesas e metas fiscais do Projeto de Lei Orçamentária Anual de 2024 (PLOA 2024)	DIROFL	Em andamento	x	x	x	x
35014.385561/2023-06	020.879/2023-7	Monitoramento	Avaliar a implementação das recomendações constantes dos itens 9.1, 9.2 e 9.3 (e respectivos subitens) do Acórdão 514/2023-TCU-Plenário, no âmbito do TC 014.283/2021-2	DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x
35014.407728/2023-99	037.028/2023-5	Auditória	Avaliar a tempestividade do INSS na análise das requisições dos Benefícios de Prestação Continuada.	DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x
35014.439124/2023-10	035.131/2023-3	Acompanhamento	Acompanhar as concessões, pagamentos e manutenção de benefícios previdenciários sob o viés da Análise de dados, buscando: identificar as fragilidades dos processos e os pagamentos indevidos de benefícios; além de prover a Auditoria Financeira de insumos para a certificação da regularidade dos pagamentos do INSS.	DIRBEN/DTI/DIROFL	Em andamento	x	x	x	x
35014.421382/2023-31	035.125/2023-3	Auditória	Conformidade dos pagamentos de benefícios do Fundo do Regime Geral de Previdência Social (FRGPs) efetuados em 2023	DIROFL/DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x

Processo SEI	TC	Tipo	Assunto	Unidade Auditada	Situação	Acordão	Data	Recomendações	Determinações
35014.479377/2023-18	031.805/2023-0	Levantamento	Avaliar a aderência de organizações públicas federais e de outros entes jurisdicionados ao TCU às práticas de ESG - Environmental, Social and Governance.	DIGOV	Em andamento	X	X	X	X
35014.307726/2023-09	026.323/2023-0	Auditoria	FRGPs 2023 - expressar opinião sobre se os demonstrativos contábeis do Instituto Nacional do Seguro Social, que incluem o Fundo do Regime Geral da Previdência Social, apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira em 31 de dezembro de 2023 e a execução orçamentária do exercício findo nessa data, de acordo com a estrutura de relatório financeiro aplicável, e se as transações subjacentes estão em conformidade com a estrutura legal e regulatória aplicável, com vistas a subsidiar a elaboração do relatório e do parecer prévio sobre as contas do Exmo. Presidente da República e o julgamento das contas dos responsáveis.	DIROFL/DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x

Assim, diante do exposto e das ações promovidas pelo INSS no âmbito das demandas dos órgãos de controle no ano de 2023, atendendo ao princípio da eficiência, resta configurado o comprometimento da alta administração com o atendimento célere, eficaz e coerente às demandas dos órgãos de controle, fortalecendo o empenho no atendimento aos princípios da boa governança, em especial na capacidade de resposta, prestação de contas, responsabilidade e confiabilidade.

## Conformidade

A Coordenação-Geral de Conformidade (CGCONF) encerrou 2023 com significativos avanços e realizações voltadas ao fortalecimento das práticas de conformidade no INSS, entre as quais destacam-se:

- **Programa de Governança em Privacidade – PGP:** O INSS possui um dos maiores bancos de dados pessoais da Administração Pública Federal e tem o dever de preservar a integridade dessas informações, além de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade, obedecidos princípios e regras estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Nesse sentido, foi aprovado, por meio da Resolução CEGOV/INSS N° 32, de 15 de agosto de 2023, Programa de Governança em Privacidade, que tem por objetivo fortalecer a cultura de proteção e tratamento dos dados pessoais dos cidadãos, a fim de que as atribuições constitucionais determinadas ao INSS possam ser exercidas com excelência, atendendo aos preceitos da LGPD, bem como aos demais instrumentos normativos vigentes.

- **Atualização do Programa de Conformidade:** Identificar, prevenir, monitorar e solucionar irregularidades e outros processos que descumprem leis, normas, planos, políticas ou princípios de conduta é o objetivo do Programa de Conformidade do INSS, instituído pela Portaria PRES/INSS nº 1.472, de 8 de agosto de 2022. Em 2023, foi realizada sua atualização, por meio da Portaria PRES/INSS nº 1.625, de 25 de outubro de 2023.

- **Manual Técnico da Conformidade e Plano para 2024/2025:** São marcos também importantes a formalização do Manual Técnico da Conformidade, aprovado pela Portaria DIGOV nº 18, de 30 de outubro de 2023, e o desenvolvimento do I Plano de Conformidade do INSS para o biênio 2024/2025.

- **Ações de Conformidade Pós-Óbito e Reconhecimento Automático do BPC:** A CGCONF atuou de forma incisiva

no processo SEI 35014.171118/2022-61, referente às Ações de Conformidade sobre o pagamento pós-óbito, e no processo SEI 35014.163592/2023-08, relacionado ao fluxo de reconhecimento automático do Benefício de Prestação Continuada (BPC).

- **Reunião Técnica:** Destaque também para a realização do encontro de gestores, realizado em São Paulo de 05 a 07/12/2023, que tratou do Plano de Conformidade do INSS, com a participação da equipe CGCONF e dos chefes de Serviço de Governança e Planejamento das Superintendências Regionais.
- **Catalogação de incidentes cibernéticos:** Foi elaborada um mecanismo de catalogação de incidentes cibernéticos, utilizando a ferramenta Microsoft FORMS, possibilitando o registro de casos suspeitos de fraudes relacionadas a incidentes, bem como seu acompanhamento, controle e estudo de atividades sensíveis, conforme fluxo de comunicação estabelecido entre a Divisão de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos (DTIR) e a CGCONF.

## Proteção de dados pessoais

A Coordenação de Proteção de Dados Pessoais cumpriu um papel vital como canal de comunicação entre o INSS, os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), tendo atuado, também, na manutenção de cláusulas de proteção de dados no contrato com a Dataprev, incluindo orientações nos procedimentos de operações interministeriais na proteção de dados.

Entre as ações realizadas no ano de 2023, destacam-se:

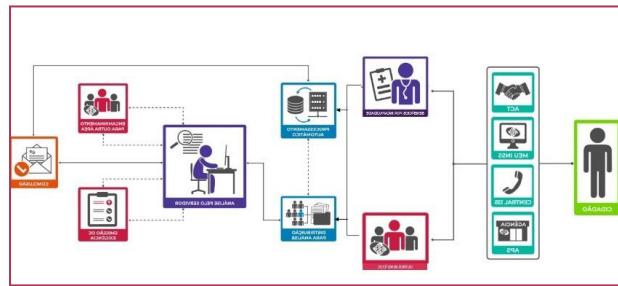
- Inclusão, no Plano de Aquisições e Compras (PAC), da aquisição de ferramentas e sistemas, reforçando assim o compromisso com a segurança e proteção de dados no INSS;

- Elaboração de 9 Relatórios de Impacto a Proteção de Dados (RIPD) de 9 sistemas;
- Avaliação de impacto à privacidade de diversos projetos de inovação no Instituto, como o Atestmed;
- Realização do I Workshop de Aprimoramento do Fluxo de Incidente e Violações INSS e Dataprev para melhoria de fluxos de comunicação de incidentes de segurança;
- Participação em diversos Encontros de Encarregados de Dados de órgãos públicos, visando à adoção de boas práticas em LGPD; e
- Elaboração de orientações a respeito da Pesquisa Acadêmica no âmbito do INSS.

## Planejamento e gestão

### • Portal LUPA INSS:

Trata-se de uma importante ferramenta de monitoramento e avaliação que, por meio de indicadores de desempenho, organizados na forma de fluxos de trabalho, proporciona insights valiosos, ao apontar áreas de dificuldade ou estrangulamento nos processos de trabalho, favorecendo a tomada de decisões mais assertivas.



Além de monitorar os principais indicadores e informações gerenciais relacionados ao processo de trabalho, o LUPA permite, ainda, que os servidores que atuam na análise de requerimentos mapeiem todas as tarefas que estão sob sua responsabilidade, sendo possível acompanhar, inclusive, há quantos dias a tarefa está em análise e quais pendências estão impactando em sua conclusão.

Inicialmente criado para mapear os requerimentos de Reconhecimento Inicial de Direitos, o LUPA conta atualmente com informações relacionadas à Manutenção de benefícios aos Acordos Internacionais, com a previsão de inserção gradativa de outras áreas de negócio.

### • Plano Plurianual e Mapa Estratégico 2024/2027:

Planejamento Participativo: Durante o ano de 2023, a CGPLAN teve participação ativa na elaboração do Plano Plurianual, culminando na criação do Mapa Estratégico do INSS para o quadriênio 2024/2027. O processo foi marcado por um planejamento participativo, envolvendo pesquisas com os servidores para subsidiar a Oficina de Definição Estratégica, realizada em agosto com a alta administração da autarquia. O workshop com os Gerentes-Executivos promoveu discussões sobre ações e projetos para compor o Plano de Ação de 2024, que conta com 10 objetivos estratégicos, 29 ações e 20 projetos.



**• Governança de Processos:** padronização e eficiência: A CGPLAN também desempenhou um papel de destaque na implantação da Governança de Processos no INSS. Essa iniciativa cria um conjunto de regras, diretrizes e papéis, visando padronizar as práticas institucionais em gestão de processos. A metodologia adotada, aprovada por meio da Resolução CEGOV nº 30, de 1º de agosto de 2023, tem como foco identificar como os processos de negócio funcionam em relação ao valor entregue ao cidadão. A proposta visa implementar mudanças necessárias de forma estruturada, alinhada à estratégia organizacional, proporcionando benefícios tanto para o INSS quanto para o cidadão.

**• Atualização do Guia de Referência de Gerenciamento de Projetos:** Na área de Gerenciamento de Projetos, a CGPLAN

promoveu a inovação e aprimoramento dos resultados. O Guia de Referência de Gerenciamento de Projetos foi revisado e atualizado, com aprovação pela Portaria DIGOV/INSS nº 14, de 11 de agosto de 2023. Essa atualização era necessária, visto que o guia foi instituído em 2010. Para auxiliar gestores e gerentes de projetos, a CGPLAN disponibilizou o Sistema de Gerenciamento de Programas e Projetos – SGPP, conforme Resolução CEGOV/INSS nº 25/2022, acompanhado do Manual Operacional, publicado por meio da Portaria DIGOV/INSS nº 13, de 14 de junho de 2023.

## Laboratório de Inovação

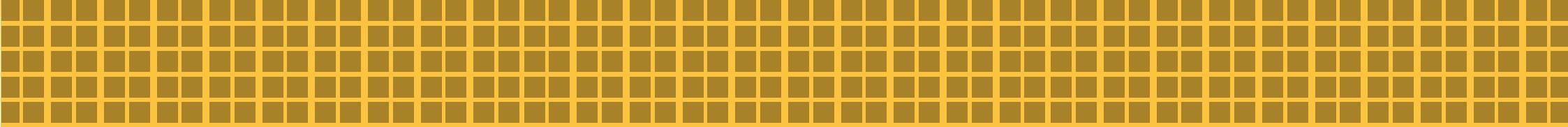
O Laboratório de Inovação (LabPrev) foi inaugurado em outubro de 2023, com a missão de simplificar e aprimorar a prestação de serviços do INSS, colocando as necessidades dos cidadãos brasileiros no cerne de suas iniciativas. Este laboratório visa fomentar o desenvolvimento de projetos inovadores em um ambiente que promove a segurança, a colaboração e a criatividade. Através de uma infraestrutura que estimula o intercâmbio de ideias, o aprendizado contínuo e a experimentação, o LabPrev busca incutir uma cultura de inovação e gestão do conhecimento entre os servidores do INSS.

Com uma estrutura definida por uma clara missão, visão e valores, o LabPrev estabeleceu sua identidade visual, elaborou uma carta de serviços e desenvolveu uma estante de serviços para orientar suas atividades. Através desta organização, o laboratório já iniciou uma série de iniciativas, incluindo a realização de palestras sobre inovação, conhecidas como LabLives, que ocorrem mensalmente. Ademais, o LabPrev participa ativamente de programas de aceleração em parceria com o Colab (GNova/Enap) e o I-Lab (UnB), além de promover oficinas e trilhas de capacitação em inovação para os servidores do INSS.

Desde sua formalização, o LabPrev tem atuado em diversas frentes, com destaque para quatro projetos principais voltados para incubação: a revisão da carta de serviços, a ampliação do projeto Facilities, a simplificação das oficinas de avaliação de Gestão de Riscos e o desenvolvimento de soluções tecnológicas para monitoramento

e detecção de desconformidades em benefícios. Estas iniciativas refletem o compromisso do LabPrev com a melhoria contínua dos serviços do INSS e sua colaboração efetiva com a rede de inovação da Administração Pública e instituições externas.

O LabPrev se consolida como um epicentro de inovação, colaboração e transformação, tanto para os servidores do INSS quanto para a sociedade brasileira. Por meio de uma abordagem baseada na cocriação, experimentação e busca incessante por soluções inovadoras, o laboratório contribui significativamente para a construção de um INSS mais eficiente, humano e alinhado às necessidades dos cidadãos. O LabPrev é um testemunho do compromisso do INSS com a evolução e a modernização de seus serviços, garantindo um futuro promissor para a seguridade social no Brasil.



# INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS



# DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

## Demonstrações contábeis de propósitos Gerais:

O **Balanço Patrimonial** é a demonstração contábil que evidencia, qualitativa e quantitativamente, a situação patrimonial da entidade pública, bem como os atos potenciais, que são registrados em contas de compensação. Os ativos e passivos são conceituados e segregados em circulante e não circulante.

A **Demonstração das Variações Patrimoniais** evidencia as alterações verificadas no patrimônio, resultantes ou independentes da execução orçamentária, que tem por objetivo apurar o resultado patrimonial do exercício. É formada pelas Variações Patrimoniais Aumentativas Classe 4, que possuem contas de natureza credora, e as Variações Patrimoniais Diminutivas Classe 3, que possuem contas de natureza devedora.

O **Balanço Financeiro** evidencia as receitas e despesas orçamentárias, bem como os ingressos e dispêndios extraorçamentários, conjugados com os saldos de caixa do exercício anterior e os que se transferem para o exercício seguinte.

O **Balanço Orçamentário** é a demonstração contábil que discrimina o saldo das contas de receitas e despesas orçamentárias, comparando os valores previstos e fixados com os efetivamente executados.

## INSS

### Balanço Patrimonial – INSS

R\$ mil

ATIVO	2023	2022	PASSIVO E PL	2023	2022
ATIVO CIRCULANTE	8.596.861	4.158.062	PASSIVO CIRCULANTE	91.260.859	81.540.838
ATIVO NÃO CIRCULANTE	3.265.047	3.143.824	PASSIVO NÃO CIRCULANTE	74.031.390	65.489.796
			PATRIMÔNIO LÍQUIDO	(153.430.341)	(139.728.748)
TOTAL DO ATIVO	11.861.908	7.301.887	TOTAL DO PASSIVO E PL	11.861.908	7.301.887

Fonte: SIAFI

Na Classe do Ativo salienta-se um acréscimo de 62,45% em 2023 com relação a 2022, principalmente por conta da variação positiva no Subgrupo Caixa e Equivalentes de Caixa, proveniente de um maior aporte de recursos liberados pelo Tesouro Nacional. O subgrupo Imobilizado apontou um crescimento percentual de 3,3%, devido, em grande parte, pela obtenção de bens de informática.

No grupo Passivo Circulante, o subgrupo Demais Obrigações a Curto Prazo apresentou uma elevação de 13,36% em comparação a 2022, tendo como principal composição os Termos de Execução Descentralizadas – TED. Dentre eles, destaca-se o TED entre o INSS e Ministério da Cidadania para execução dos benefícios geridos pelo Fundo Nacional de Assistência Social – FNAS e outras despesas de custeio vinculadas aos benefícios assistenciais.

Por fim, o Patrimônio Líquido apresentou uma variação de 9,81%, impactado, principalmente, pelo déficit apresentado no Resultado do Exercício.

## Demonstração da Variação Patrimonial – INSS

DVP	2023	2022	R\$ mil AH (%)
<b>Variações Patrimoniais Aumentativas</b>	1.050.075.640.802	928.185.690.402	<b>13,13</b>
<b>Variações Patrimoniais Diminutivas</b>	1.063.940.777.097	947.863.893.911	<b>12,25</b>
<b>Resultado Patrimonial do Período (VPAs-VPDs)</b>	(13.865.136.294)	(19.678.203.508)	<b>29,54</b>

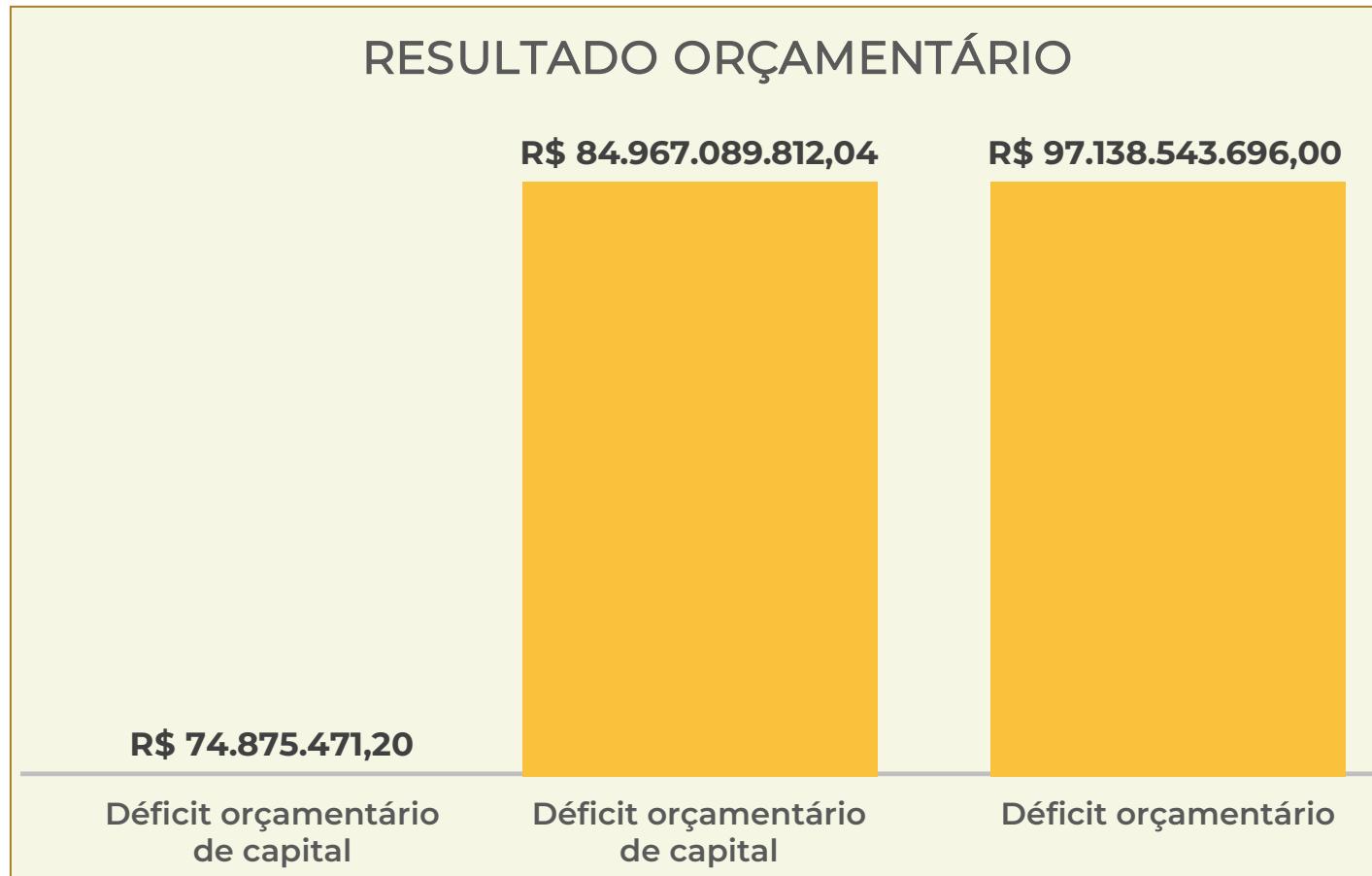
Fonte: SIAFI

O Resultado Patrimonial do período apresentou um déficit de R\$ 13,87 bilhões e, se comparado com o resultado de 2022, observa-se uma diminuição do déficit na casa de 29,54%, devido principalmente à evolução das Transferências e Delegações Recebidas.

## Balanço Orçamentário – INSS

O déficit orçamentário foi oriundo principalmente da execução das despesas com Benefícios de Prestação Continuada, realizada por meio de destaque da Unidade Orçamentária - UO “Fundo Nacional de Assistência Social” do Ministério da Cidadania, no montante R\$ 90,36 bilhões.

Importante citar também que o INSS pagou cerca de 96,53% dos restos a pagar.



Fonte: SIAFI

## Balanço Financeiro – INSS

O Balanço Financeiro do INSS, no exercício de 2023, apontou um aumento de 13,71% em relação à 2022, na ordem de R\$ 117.690.425.880,99 dos seus ingressos e dispêndios.

Ano	Ingressos	Dispêndios	R\$ mil
2022	858.488.866	858.488.866	
2023	976.179.292	976.179.292	
Diferença	117.690.426	117.690.426	

Fonte: SIAFI

## FRGPS

## Balanço Patrimonial – FRGPS

ATIVO	2023	2022	PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2023	2022	R\$ mil
ATIVO CIRCULANTE	63.112.763	45.292.849	PASSIVO CIRCULANTE	78.044.892	81.540.838	
ATIVO NÃO CIRCULANTE	278.669.167	225.077.944	PASSIVO NÃO CIRCULANTE	210.532.783	65.489.796	
			PATRIMÔNIO LÍQUIDO	53.204.255	(139.728.748)	
TOTAL DO ATIVO	341.781.930	270.370.793	TOTAL DO PASSIVO E PL	341.781.930	7.301.887	

Fonte: SIAFI

Na Classe do Ativo destacam-se o Subgrupo Caixa e Equivalentes de Caixa, que teve um crescimento de 14,82% em comparação ao exercício de 2022, proveniente de um maior aporte de recursos liberados pelo Tesouro Nacional, e o Subgrupo Demais Créditos e Valores a CP, que apresentou uma elevação de 59,82%, proveniente da atualização dos créditos ativos, efetuados pela SRFB. No Ativo Não Circulante, destaca-se o crescimento de 23,98%, em virtude, principalmente, da movimentação nas rubricas de Créditos Previdenciários do RPPS, referente ao registro de valores do montante que o FRGPS, como regime instituidor, tem a receber dos RPPS da União, como regime de origem, conforme Nota Técnica nº 2/2024/DCOMP/CGRD/DIRBEN-INSS.

O Passivo Circulante, merece destaque o Subgrupo Obrigações Trabalhistas, que teve um decréscimo de 23,16%, decorrente de um menor valor de obrigações pendentes de pagamento. Já o Passivo Não Circulante aumentou 62,7% no exercício de 2023 em relação a 2022, decorrente do registro de provisão referente à atualização dos riscos e valores das ações judiciais. Por fim, o Patrimônio Líquido apresentou uma variação negativa de 1,79%, em virtude do déficit apresentado no Resultado do Exercício.

## Balanço Patrimonial – FRGPS

DVP	2023	2022	R\$ mil AH(%)
<b>Variações Patrimoniais Aumentativas</b>	1.571.536.983,99	1.422.859.093,15	<b>10,45</b>
<b>Variações Patrimoniais Diminutivas</b>	1.530.507.037,99	1.573.361.070,70	<b>(2,72)</b>
<b>Resultado Patrimonial do Período (VPAs – VPDs)</b>	<b>41.029.946,00</b>	<b>(150.501.977,55)</b>	<b>(127,26)</b>

Fonte: SIAFI

A Demonstração das Variações Patrimoniais apontou resultado patrimonial superavitário em 2023 no montante de R\$ 41,029 bilhões, representando um aumento de 127,26%, quando comparado ao resultado do exercício de 2022. O superávit apurado em 2023 decorreu, principalmente, do aumento das receitas com Contribuições Sociais, assim como da redução das despesas com Constituição de Provisões.

## Balanço Financeiro – INSS

Do total arrecadado no FRGPS, 99,31% referem-se às Contribuições Sociais, tendo este demonstrativo apresentado um Superávit nas Receitas de Capital oriundo da arrecadação da alienação de bens imóveis. Importante citar também que o FRGPS pagou cerca de 100,00% dos restos a pagar.

O FRGPS apresentou Déficit Orçamentário de R\$ 260,39 bilhões apurado no BO devido a frustração na arrecadação de receita corrente com as espécies Contribuições Sociais e Multas Administrativas, Contratuais e Judiciais e, também, a não apresentação do valor arrecadado a título de receita de capital “operações de crédito – Interno” na ordem de R\$ 69,03 bilhões arrecadada pelo Tesouro Nacional, razão pela qual não consta evidenciado no BO do FRGPS.



Fonte: SIAFI

## Balanço Financeiro – FRGPS

O Balanço Financeiro do FRGPS, no exercício de 2023, apontou um aumento, em relação à 2022, na ordem de R\$ 60.489.673.486,52 dos seus ingressos e dispêndios, que representou 4,25%.

Ano	Ingressos	Dispêndios
2022	1.422.885.821	1.422.885.821
2023	1.483.375.494	1.483.375.494
<b>Diferença</b>	<b>60.489.673</b>	<b>60.489.673</b>

Fonte: SIAFI

## Endereços eletrônicos em que os balanços, demonstrações e notas explicativas estão publicados

As demonstrações contábeis do INSS e do FRGPS, bem como as respectivas Notas Explicativas encontram-se publicadas no sítio:

<https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas-anual/demonstracoes-contabeis>

# INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

## INSS

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DO INSS - 2023 E 2022 - POR FUNÇÃO						
Função	2023			2022		
	Empenhado	Liquidado	Pago	Empenhado	Liquidado	Pago
<b>09 Previdência Social</b>	11.648.649.201	11.285.156.564	10.511.826.209	10.811.031.573	10.811.031.573	9.869.764.320
<b>28 Encargos Especiais</b>	1.653.610.180	1.574.102.000	1.469.267.678	2.728.015.820	2.728.015.820	2.608.186.346
<b>Total</b>	<b>13.302.259.301</b>	<b>12.859.258.564</b>	<b>11.981.093.887</b>	<b>13.539.047.394</b>	<b>13.539.047.394</b>	<b>12.477.950.666</b>

Fonte: SIAFI

O INSS tem seu orçamento vinculado em duas Funções: 09 – Previdência Social e 28 – Encargos Especiais. No exercício de 2023 a Função 09 – Previdência Social representou cerca de 88% do total do orçamento empenhado no INSS. Entre 2022 e 2023, o valor empenhado na função Previdência Social cresceu em cerca de R\$ 837,6 milhões, correspondendo a uma variação de 8%.

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DO INSS 2023 - POR GND E ELEMENTO DE DESPESA		
GND	Elemento de Despesa	Empenhado
<b>1 - Pessoal e Encargos Sociais</b>	01 - Aposentadorias, Reserva Remunerada e Reformas	<b>4.834.889.732</b>
	03 - Pensões	<b>1.457.822.305</b>
	07 - Contribuição a Entidades Fechadas de Previdência	<b>3.961.177</b>
	11 - Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil	<b>2.666.757.063</b>
	13 - Contribuições Patronais	<b>589.520.168</b>
	16 - Outras Despesas Variáveis - Pessoal Civil	<b>109.119.956</b>
	91 - Sentenças Judiciais	<b>19.545.128</b>
	92 - Despesas de Exercício Anteriores	<b>11.328.793</b>
	94 - Indenizações e Restituições Trabalhistas	<b>163.604</b>
	96 - Ressarcimento de Despesas de Pessoal Requisitado	<b>48.355.138</b>
	96 - Ressarcimento de Despesas de Pessoal Requisitado	<b>46.087.964</b>

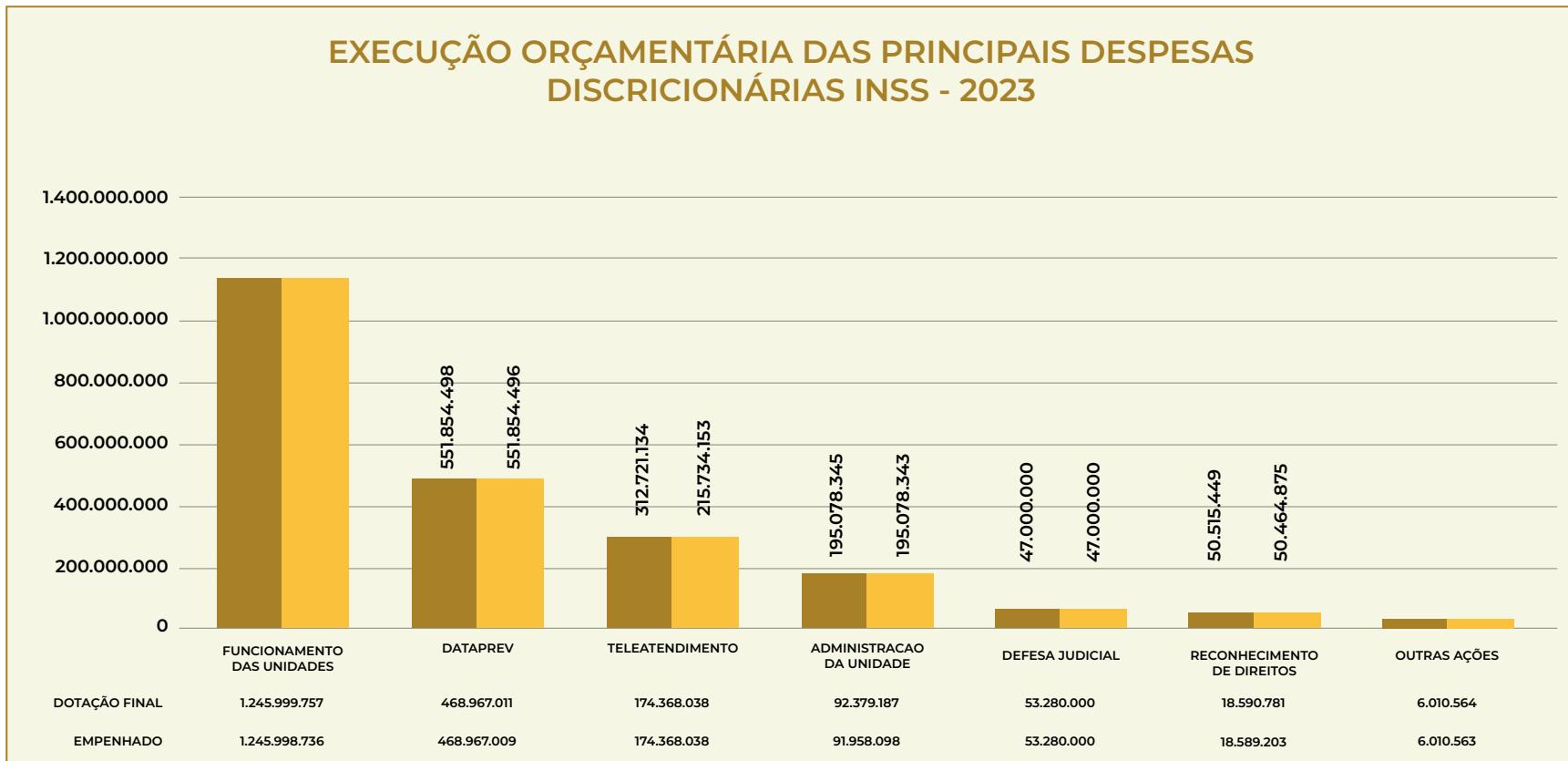
EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DO INSS 2023 - POR GND E ELEMENTO DE DESPESA		
GND	Elemento de Despesa	Empenhado
3 - Outras Despesas Correntes	08 - Outros Benefícios Assistenciais do servidor e do militar	18.435.209
	14 - Diárias - Civil	49.109.571
	30 - Material de Consumo	10.147.498
	32 - Material, Bem ou Serviço para Distribuição Gratuita	51.455.265
	33 - Passagens e Despesas com Locomoção	40.572.442
	35 - Serviço de Consultoria	203.552
	36 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física	373.193.753
	37 - Locação de Mão-de-Obra	778.673.221
	39 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	435.872.180
	40 - Serviços de tecnologia da informação e comunicação - PJ	423.515.759
	41 - Contribuições	452.332
	46 - Auxílio-Alimentação	140.323.835
	47 - Obrigações Tributárias e Contributivas	120.670.968
	48 - Outros Auxílios Financeiros a Pessoas Físicas	302.875.119
	49 - Auxílio-Transporte	22.320.762
	59 - Pensões Especiais	537.943.627
	91 - Sentenças Judiciais	750.961
	92 - Despesas de Exercícios Anteriores	83.660.530
	93 - Indenizações e Restituições	87.160.852
	96 - Ressarcimento de Despesas de Pessoal Requisitado	8.506.871
4 - Investimentos	30 - Material de Consumo	805.947
	40 - Serviços de tecnologia da informação e comunicação - PJ	16.824.960
	51 - Obras e Instalações	762.925
	52 - Equipamentos e Material Permanente	54.490.925
	92 - Despesas de Exercícios Anteriores	2.067.254
TOTAL		13.302.259.381

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DO INSS 2023 - POR RESULTADO PRIMÁRIO E GND			
RESULTADO PRIMÁRIO	GND	Empenhado	% Empenhado
0 - FINANCEIRO	1 - PESSOAL E ENC. SOCIAIS	589.176.436	4,43
	<b>Total RP 0</b>	589.176.436	<b>4,43</b>
1 - PRIMARIO OBRIGATÓRIO	1 - PESSOAL E ENC. SOCIAIS	9.152.286.627	<b>68,80</b>
	3 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES	1.201.624.671	<b>9,03</b>
	<b>Total RP 1</b>	10.353.911.297	<b>77,84</b>
2 - PRIMÁRIO DISCRICIONÁRIO	3 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES	2.284.219.637	<b>17,17</b>
	4 - INVESTIMENTO	74.952.011	<b>0,56</b>
	<b>Total RP 2</b>	2.359.171.647	<b>17,74</b>
<b>TOTAL</b>		<b>13.302.259.381</b>	<b>100,00</b>

Fonte: SIAFI

Conforme demonstrado acima, a execução do INSS com despesas obrigatórias foi de 77,84%, sendo as despesas discricionárias o percentual de 17,74% do total do Órgão.

## Execução orçamentária das principais despesas discricionárias INSS - 2023



Fonte: SIAFI

No que concerne às despesas discricionárias do INSS, houve uma dotação final (LOA e créditos adicionais) no valor de R\$ 2 bilhões. A despesa com o Funcionamento das Unidades desta Autarquia é responsável pela execução de cerca de 60% do total orçado. As despesas com processamento de dados (Dataprev e Telebrás) em 2023 representaram 23% do orçamento destinado ao INSS para despesas discricionárias e o Teleatendimento Previdenciário – Central 135 – teve uma execução de 8% desse orçamento.

## Execução orçamentária do FRGPS - 2022 A 2023 - por Função

Função	2023			2022		
	Empenhado	Liquidado	Pago	Empenhado	Liquidado	Pago
<b>09 Previdência Social</b>	847.902.133.817	846.175.999.747	793.881.460.585	776.176.207.254	776.176.207.254	726.442.228.283
<b>28 Encargos Especiais</b>	56.770.248.908	55.623.397.525	55.623.161.609	28.299.068.562	28.299.068.562	27.337.280.166
<b>Total</b>	<b>904.672.382.725</b>	<b>901.799.397.272</b>	<b>849.504.622.194</b>	<b>849.504.622.194</b>	<b>804.475.275.817</b>	<b>753.779.508.449</b>

Fonte: SIAFI

O FRGPS tem seu orçamento vinculado em duas Funções: 09 – Previdência Social e 28 – Encargos Especiais. No exercício de 2023 a Função 09 – Previdência Social representa cerca de 94% do total do orçamento do INSS.

No período de 2022 e 2023, o valor empenhado na função Previdência Social cresceu em cerca de R\$ 71,7 bilhões, correspondendo a um aumento de 9%.

## Execução orçamentária do INSS 2023 - por GND e Elemento de Despesa

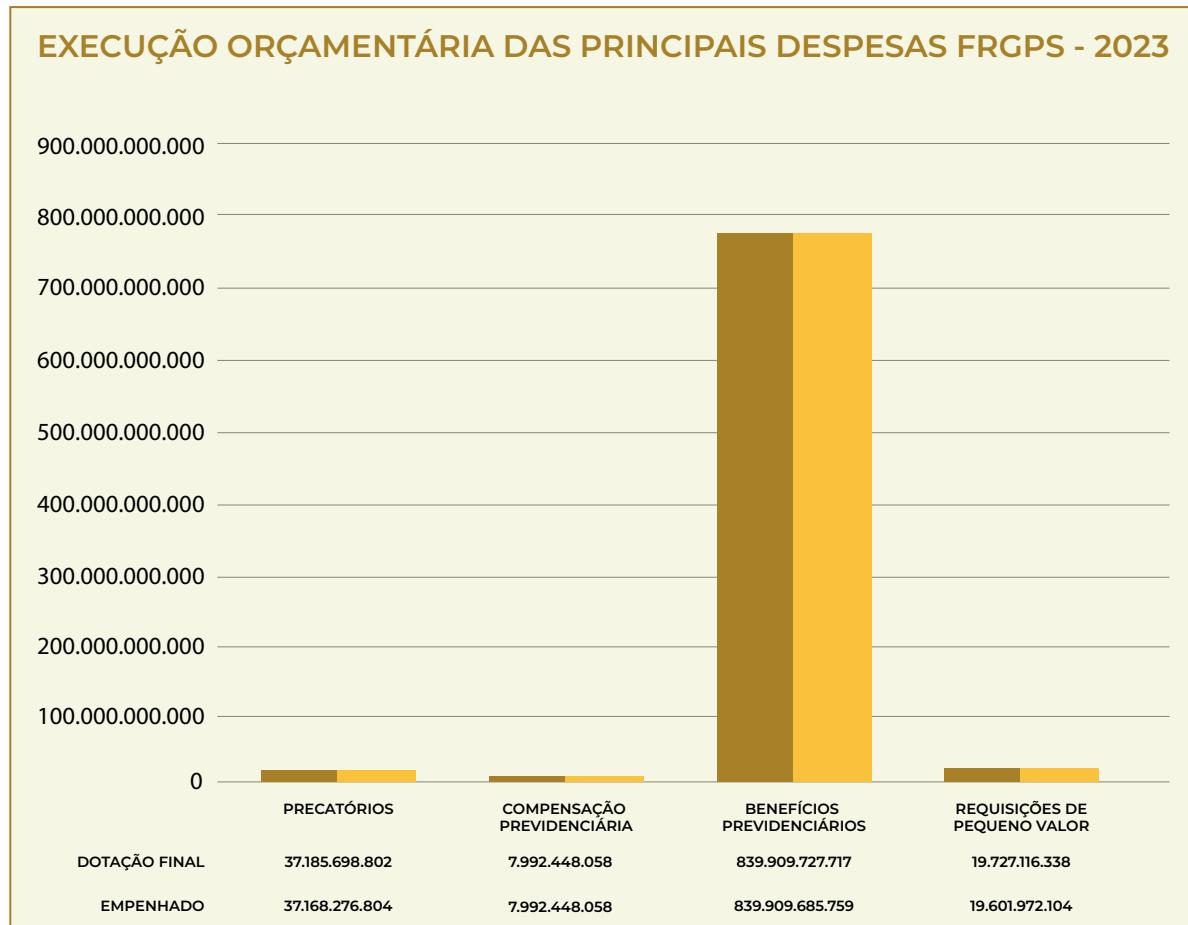
GND	Elemento de Despesa	Empenhado
3 – Outras Despesas Correntes	53 - Aposentadoria do RGPS - Área Rural	128.203.214.885
	54 - Aposentadoria do RGPS - Área Urbana	467.342.143.048
	55 - Pensões do RGPS - Área Rural	41.923.579.925
	56 - Pensões do RGPS - Área Urbana	154.638.206.498
	57 - Outros Benefícios do RGPS - Área Rural	4.346.465.783
	58 - Outros Benefícios do RGPS - Área Urbana	43.300.189.539
	91 - Sentenças Judiciais	56.855.955.377
	92 - Despesas de Exercícios Anteriores	70.179.612
	93 - Indenizações e Restituições	7.992.448.058
	<b>TOTAL</b>	<b>904.672.382.725</b>

Fonte: SIAFI

A execução orçamentária do FRGPS totalizou cerca de R\$ 904,6 bilhões.

Toda a execução do FRGPS foi realizada no Grupo de Despesa 03 – Outras Despesas Correntes. A despesa com maior execução foi a de Aposentadorias do RGPS – Área Urbana, com R\$ 467,3 bilhões, o que representa 52% do total do orçamento do FRGPS. A segunda despesa com maior volume foi a de Pensões do RGPS – Área Urbana, que representa 17% do total da despesa. A próxima despesa com expressividade foi a de Aposentadorias do RGPS – Área Rural, representando 14% do total da despesa do FRGPS, com um total de R\$ 128,2 bilhões. As demais despesas representam R\$ 154,4 bilhões e perfazem 17% do Orçamento.

## Execução orçamentária das principais despesas discricionárias INSS 2023



Fonte: SIAFI

No que concerne às despesas com Benefícios Previdenciários, Compensação Previdenciária, Precatórios e Requisições de Pequeno Valor, foi autorizado para o FRGPS um total de R\$ 904,8 bilhões.

Do total empenhado, cerca de 92,8% foi utilizado para as despesas de Benefícios previdenciários, 0,88% foi executado com Compensação Previdenciária e 6,28% foi destinado às despesas com Precatórios e Requisições de Pequeno Valor.

# TITULARES RESPONSÁVEIS PELA CONTABILIDADE DO INSS E DO FRGPS

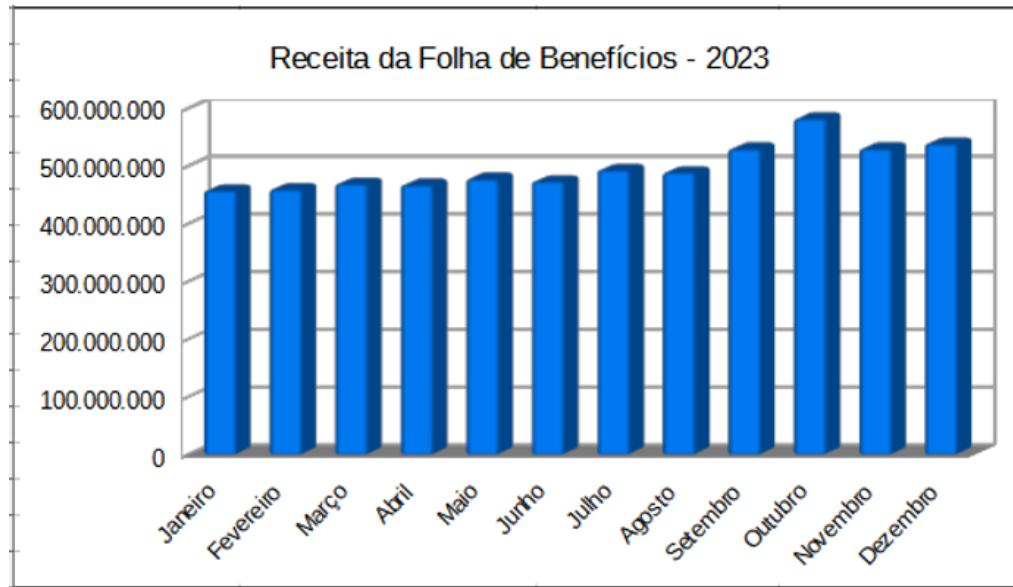
A Coordenação de Contabilidade é responsável pela Contabilidade dos órgãos INSS e FRGPS e é composta por uma Coordenação e três Divisões, são eles:

ESTRUTURA	TITULAR
Coordenação de Contabilidade	Lissandra Holanda Bonfim
Divisão de Acompanhamento Contábil da Receita e Despesa	Elaine Cristina Rodrigues
Divisão de Acompanhamento Contábil do Patrimônio	Leonardo de Sousa Oliveira
Divisão de Análise das Demonstrações e Custos	Roberson Coelho de Abrantes

Os titulares ficaram responsáveis pela Contabilidade durante todo o exercício de 2023.

# Apêndice

# RECEITA REALIZADA DO INSS



O gráfico ao lado apresenta a arrecadação mensal da Receita da Folha de Benefícios ocorrida em 2023, que representa 99% da Receita Realizada do INSS. A arrecadação desses valores decorre da celebração de processos licitatórios nos quais as Instituições Financeiras contratadas passaram a remunerar o INSS pelo pagamento de benefícios aos segurados.

## Tomada de Contas Especial – TCE

Projeto: Projeto-Piloto instituído por meio da publicação da Portaria DIROFL/INSS nº 727, de 13 de junho de 2022, prorrogado pela Portaria DIROFL/INSS nº 740, de 14 de dezembro de 2023.

Objetivo: reduzir o acervo de processos passíveis de TCE, decorrentes de irregularidades causadas por agente público, por meio da simplificação do fluxo administrativo, com vistas a alavancar a instauração da tomada de contas no prazo regulamentar contido na Instrução Normativa - TCU Nº 71, de 28 de novembro de 2012, de forma a evitar a prescrição quinquenal estabelecida pela Resolução TCU nº 344, de 11 de outubro de 2022.

Produto: instauração de tomada de contas.

Com o escopo de se demonstrar a estimativa do quantitativo de processos passíveis de TCE constantes do acervo, destaca-se abaixo os processos decorrentes da aplicação da penalidade de demissão e/ou cassação de aposentadoria que, inicialmente, seriam priorizados com a instituição do projeto-piloto:

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL		QUANTITATIVO
SR Sudeste I		212
SR Sudeste II		119
SR Sudeste III		372
SR Sul		160
SR Norte/Centro-Oeste		186
SR Nordeste		307
<b>TOTAL</b>		<b>1.356</b>

Fonte: Sistema SIAI

Com o objetivo de demonstrar os resultados obtidos, evidencia-se abaixo o quantitativo de TCEs instauradas, com o respectivo montante do prejuízo causado ao erário, antes e após a instituição do projeto-piloto, com início a partir de 19/06/2022:

2022								
SUPERINTENDÊNCIA	1º SEMESTRE- SEM PROJETO	VALOR	2º SEMESTRE - COM PROJETO	VALOR	1º SEMESTRE -COM PROJETO	VALOR	2º SEMESTRE -COM PROJETO	VALOR
SR Sudeste I	0	0	12	R\$ 17.525.497,66	10	R\$ 11.276.872,09	15	R\$ 47.752.146,14
SR Sudeste II	0	0	3	R\$ 2.887.869,17	5	R\$ 7.136.272,60	4	R\$ 10.145.605,59
SR Sudeste III	7	R\$ 5.538.399,77	6	R\$ 44.773.672,13	10	R\$ 45.974.864,93	11	R\$ 63.697.115,10
SR Sul	0	R\$ 0,00	3	R\$ 7.263.086,49	3	R\$ 10.653.959,75	3	R\$ 15.236.060,33
SR Norte/ Centro-Oeste	0	R\$ 0,00	4	R\$ 13.596.679,67	10	R\$ 40.189.430,54	8	R\$ 41.500.693,44
SR Nordeste	<b>5</b>	R\$ 2.093.358,26	5	R\$ 10.527.690,12	<b>11</b>	R\$ 23.266.606,89	9	R\$ 48.391.793,97
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>R\$ 7.631.758,03</b>	<b>33</b>	<b>R\$ 96.574.495,24</b>	<b>49</b>	<b>R\$ 138.498.006,80</b>	<b>50</b>	<b>R\$ 226.723.414,57</b>

Fonte: Sistema e-TCE

No período compreendido entre janeiro e junho de 2022, sem o subsídio do projeto-piloto, foram instaurados 12 processos de TCE, com montante correspondente a R\$ 7.631.758,03.

A partir da instituição do projeto-piloto, no 2º semestre de 2022, foram instaurados 33 (trinta e três) processos de TCE, cujo valor atingiu o montante de R\$ 96.574.495,24 (noventa e seis milhões quinhentos e setenta e quatro mil quatrocentos e noventa e cinco reais e vinte e quatro centavos), com um aumento superior a 100% em relação ao quantitativo de processos instaurados no 1º semestre de 2022, período sem o subsídio do projeto-piloto.

No 1º semestre de 2023 foram instaurados 49 processos de TCE, com montante de R\$ 138.498.006,80, demonstrando um aumento de 50% em comparação ao quantitativo de processos instaurados no 2º semestre de 2022.

No 2º semestre de 2023 foram instaurados 50 processos de TCE, com montante equivalente a R\$ 226.723.414,57, mantendo-se contínua a instauração de processos em comparação ao 1º semestre de 2023.

Portanto, com o advento do projeto-piloto, observa-se que foi possível atribuir maior celeridade nas instaurações de TCE, culminando em um aumento expressivo de 220% no quantitativo de processos instaurados no exercício de 2023 em comparação ao exercício de 2022.

Em que pese os esforços significativos para se alcançar os objetivos propostos, fatores internos têm dificultado atingir a meta de se instaurar um quantitativo maior de tomada de contas, haja vista a ausência de servidores para atuarem na instrução processual das tomadas de contas.

## Execução Orçamentária do Regime Próprio de Previdência da União - RPPU

O Decreto nº 10.620 de 5 de fevereiro de 2021, que dispõe sobre a competência para a concessão e a manutenção das aposentadorias e pensões do regime próprio de previdência social da União no âmbito da administração pública federal, determina a centralização gradual das atividades de concessão e de manutenção das aposentadorias e pensões, visando a facilitação da transferência posterior ao órgão ou à entidade gestora única de que trata o § 20 do art. 40 da Constituição.

Para tanto, o citado decreto atribuiu ao INSS a competência para concessão e manutenção das aposentadorias e pensões, de forma centralizada, dos órgãos da administração indireta, autarquias e às fundações públicas e, ao órgão central do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipéc, a competência para concessão e manutenção das aposentadorias e pensões dos órgãos da administração pública federal direta (Art. 3º).

Quanto aos órgãos da administração indireta, conforme apresentado na tabela abaixo, até dezembro de 2023 foram centralizados no INSS 9 órgãos, incluindo o próprio INSS, totalizando 50.225 beneficiários de aposentadorias e pensões, cujo valor pago de benefícios no exercício de 2023 foi de R\$ 5.367.118.735,29 (cinco bilhões, trezentos e sessenta e sete milhões, cento e dezesseis mil, setecentos e trinta e cinco reais e vinte e nove centavos).

**RPPU - EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA EM 2023**

<b>ÓRGÃO</b>	<b>TOTAL DE VIDAS</b>	<b>CRÉDITO RECEBIDOS E EMPENHADOS</b>	<b>DESPESA LIQUIDADA E PAGA</b>
25203-CVM-Comissão de Valores Mobiliários	332	78.478.941,42	76.614.570,07
5298-SUFRAMA - Superintendência da Zona Franca de Manaus	323	44.456.108,34	43.799.689,90
26251-UFT - Universidade Federal de Tocantins	117	11.054.984,52	11.051.990,16
26267- UNILA - Universidade Federal de Integração Latino-Americana	13	784.241,47	783.353,72
26402 - IFAL - Instituto Federal de Educ. Ciência e Tec. de Alagoas	607	72.670.332,10	66.905.252,40
26421-IERO - Instituto Federal de Educ. Ciência e Tec. de Rondônia	71	7.431.165,31	7.426.080,86
35201 - FUNAG-Fundação Alexandre de Gusmão	15	1.427.667,89	1.352.868,51
33201 - INSS - Instituto Nacional do Seguro Social	48.742	5.593.373.665,24	5.159.059.165,05
53207-SUDECO- Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste	5	136.816,64	125.764,62
<b>TOTAL</b>	<b>50.225</b>	<b>5.809.813.922,93</b>	<b>5.367.118.735,29</b>

Fonte: SIAFI

## Gestão de custos

O Sistema de Custos tem como embasamento o disposto na Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001, considerando a necessidade de manter o Sistema de Custos que permita a avaliação e o acompanhamento da gestão orçamentária, financeira e patrimonial da entidade estabelecida na forma do inciso XIX do art. 7º do Decreto nº 6.976, de 7 de outubro de 2009.

A STN publicou a portaria nº 157, de 9 de março de 2011 e a Portaria nº 716, de 24 de outubro de 2011, que instituíram o Sistema de Informação de Custos do Governo Federal.

A tabela abaixo apresenta o custo dos programas realizados pelo INSS durante o exercício, extraídos do SIC.

O Sistema de Custos tem como embasamento o disposto na Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001, considerando a necessidade de manter o Sistema de Custos que permita a avaliação e o acompanhamento da gestão orçamentária, financeira e patrimonial da entidade estabelecida na forma do inciso XIX do art. 7º do Decreto nº 6.976, de 7 de outubro de 2009.

A STN publicou a portaria nº 157, de 9 de março de 2011 e a Portaria nº 716, de 24 de outubro de 2011, que instituíram o Sistema de Informação de Custos do Governo Federal.

A tabela abaixo apresenta o custo dos programas realizados pelo INSS durante o exercício, extraídos do SIC.

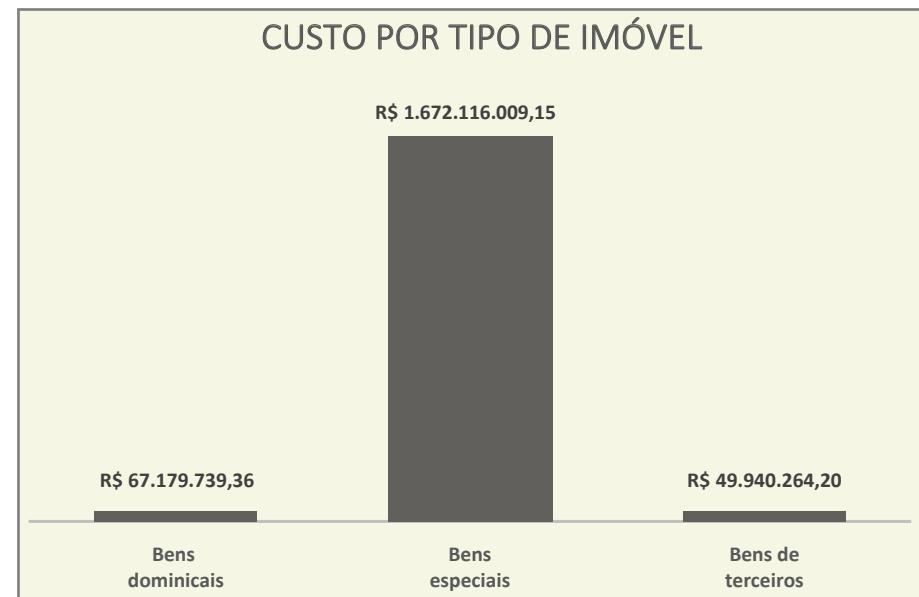
CÓDIGO PROGRAMA GOVERNO	PROGRAMA GOVERNO	TOTAL
0032	Programa de gestão e manutenção do poder executivo	9.335.272.729,30
0909	Operações especiais: outros encargos especiais	1.272.487.641,41
0910	Operações especiais: gestão da participação em organismos e	415.447,91
2061	Previdência social	35.960,00
2213	Modernização trabalhista e trabalho digno	6.156.112,26
2214	Nova previdência	674.699.647,11
2314	Previdência Social: Promoção, Garantia de Direitos e Cidadania	290.527,61
4004	Transparência, integridade e combate a corrupção	137.862,19
5031	Proteção social no âmbito do sistema único de assistência social	89.669.680.985,73
5131	Proteção Social pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS)	25.876,14
Total Geral		101.363.401.892,05

No âmbito desta Autarquia, durante o exercício financeiro de 2023 foram realizadas as seguintes ações:

1. Apuração do custo do consignado, do ano de 2022, incorrido pelo INSS a serem ressarcidos pelas Instituições Financeiras no montante de R\$ 113.776.511,06, sendo que desse valor foram recolhidos aos cofres públicos o montante de R\$ 4.946.500,15 no próprio exercício de 2022, ou seja, 4,35% do custo apurado.
2. O INSS vem apurando o custo do consignado desde o exercício financeiro de 2014. Ao todo foram gerados 6 processos e um custo total de R\$ 601.629.779,89, conforme tabela abaixo.

PERÍODO	VALOR APURADO	VALOR PAGO	DIREITO RECEBER
2014 a 2017	351.768.021,78	1.321.656,78	350.446.365,00
2018	71.869.268,56	71.912.042,98	(42.774,42)
2019	45.289.190,66	45.287.406,96	1.783,70
2020	2.288.328,54	2.446.447,62	(158.119,08)
2021	16.638.459,28	16.638.424,71	34,57
2022	113.776.511,06	4.946.500,15	108.830.010,91
<b>TOTAL</b>	<b>601.629.779,89</b>	<b>142.552.479,20</b>	<b>459.077.300,68</b>

3. Estudo e desenvolvimento de metodologia de apuração de custos no âmbito do INSS utilizando o Sistema de Informação de Custos no Governo Federal e dados dos sistemas corporativos como CMCWEB, ADMPER, GCWEB para subsidiar a alocação dos custos as unidades organizacionais do INSS.
4. Controle dos custos dos imóveis do INSS utilizando o Centro de Custos, conforme gráfico, a seguir.



Fonte: SIAFI

# RELATÓRIO DE GESTÃO DO INSS

---

# 2023

AGREGANDO INFORMAÇÕES  
DO FUNDO DO REGIME GERAL  
DE PREVIDÊNCIA SOCIAL



MINISTÉRIO DA  
PREVIDÊNCIA SOCIAL

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO