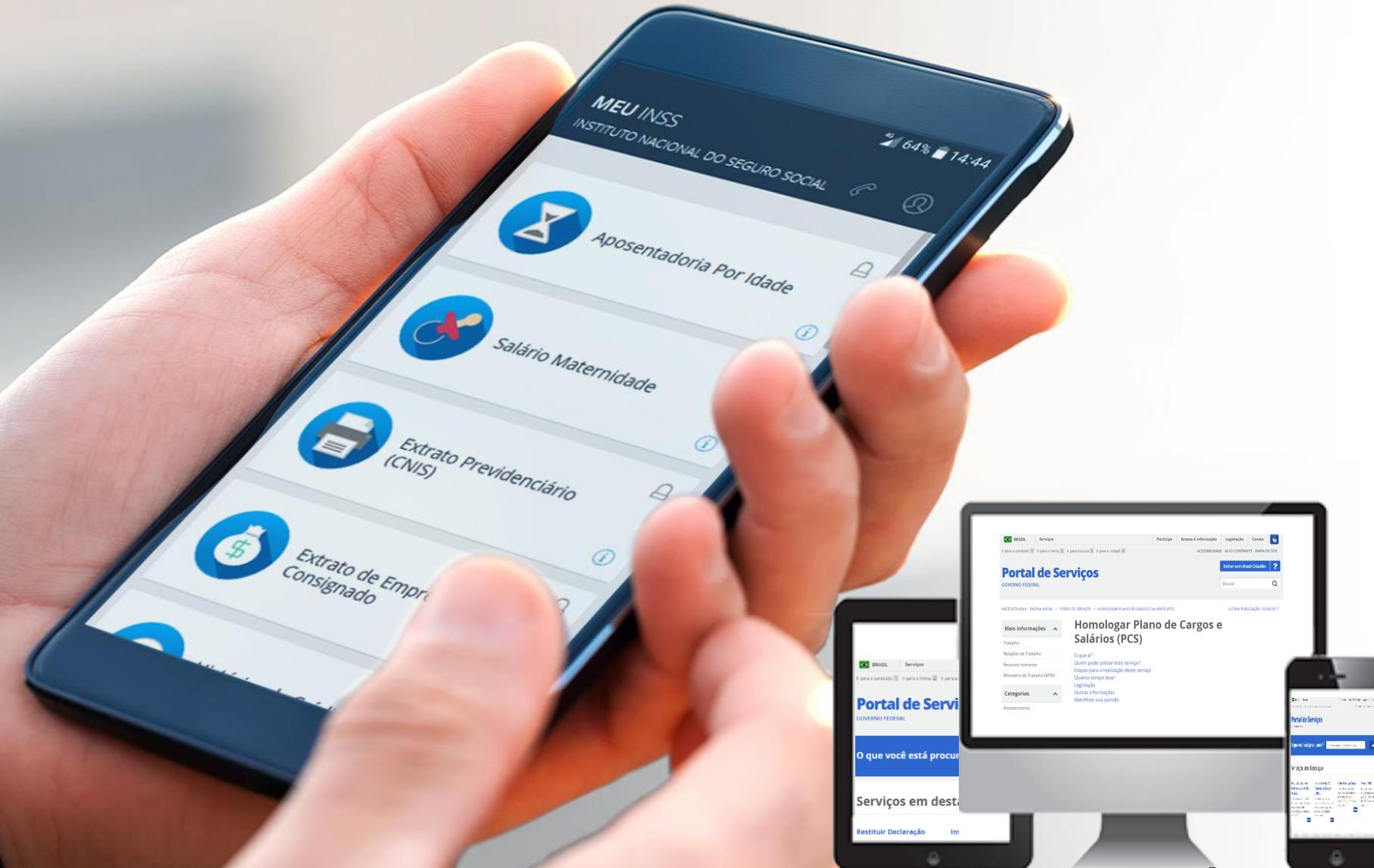


Transformação Digital do INSS



www.gov.br
meu.inss.gov.br

Transformação Digital do INSS

Novos Desafios

Ampliar acesso à internet ao público do INSS

- Viabilizar acesso de internet de boa performance a cidadãos com baixa concetividade nas agências

Reformular papel das agências

- resignificar as funções de atendimento ao cidadão frente aos serviços digitais

Aumentar adesão dos cidadãos aos serviços digitais

- capacitar os cidadãos no consumo self-service de serviços online

Ofertar serviços represados

- ganho de espaço operacional com a eficiência gerada pela transformação digital

Automatizar processos de identificação dos cidadão

- cruzamentos de dados e inexigibilidade de documentos já disponíveis nas bases do governo

Automatizar oferta de serviços aos cidadãos

- com base nas informações disponíveis nas bases de dados oficiais

Redimensionar a rede do INSS

- adequação da rede física aos novos processos de atendimento digital

Ampliar carta de serviços ofertados na rede do INSS

- desburocratizar e facilitar a vida do cidadão

Integrar ações entre órgãos ofertantes de outros serviços

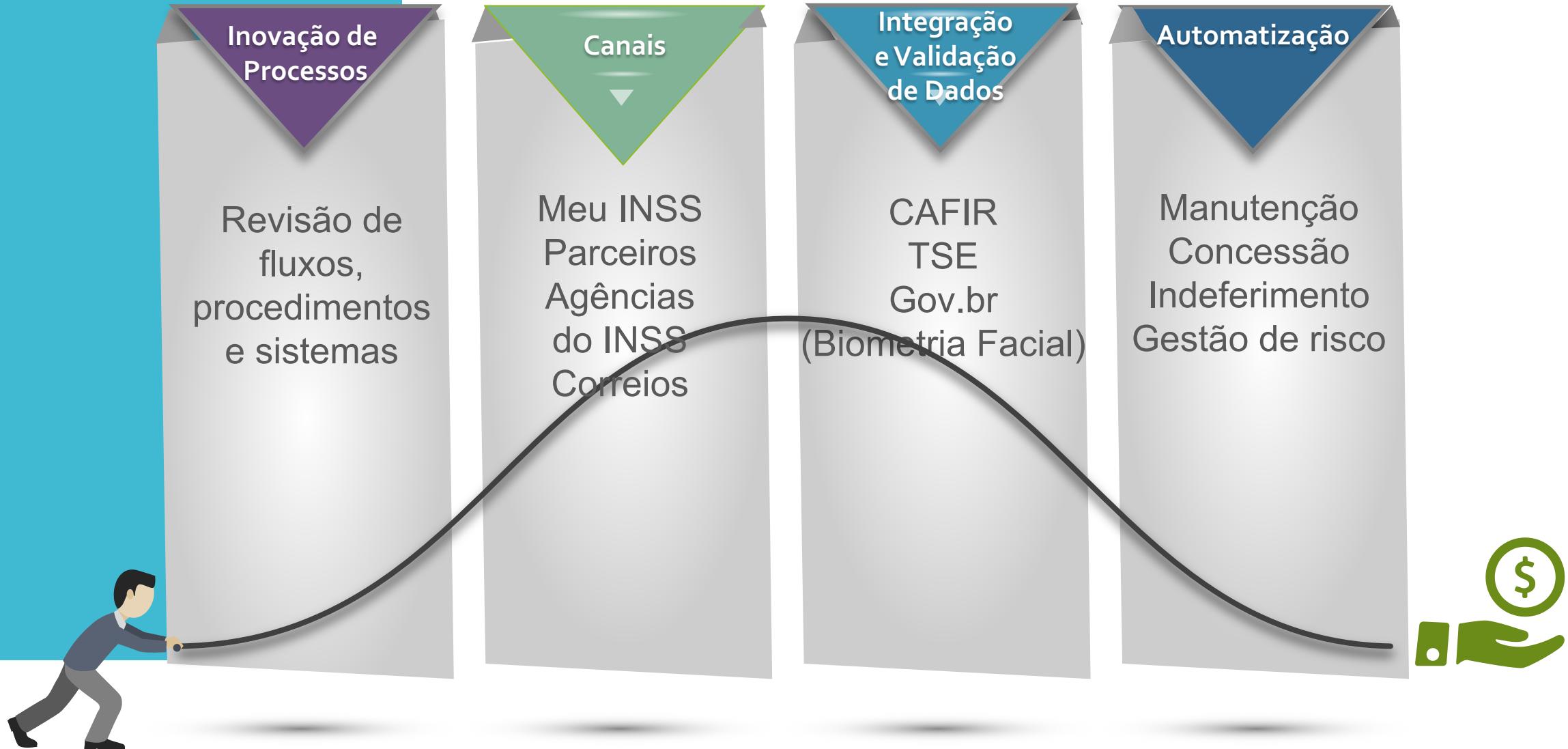
- atendimento ao cidadão em uma rede única de atendimento

Aumentar a conformidade no pagamento de benefícios

- implantar processos automáticos de validação e notificação de benefícios com dados inconsistentes

Pilares da Transformação Digital do INSS

Foco no cidadão



Transformação Digital do INSS

Objetivos

Melhorias no atendimento ao público



Celeridade na Decisão



Garantir o Direito com Redução de Riscos



Transformação Digital do INSS 2.0

Objetivo 1

Implantação de Melhorias no Atendimento ao Público

• Indicadores

Atendimentos presenciais espontâneos nas APS

Qtde de Atendimentos vinculados ao Meu INSS

Qtde de atendimentos de OI

Atendimentos de OI reincidentes no mês

Atendimentos relacionados ao Meu INSS reincidentes

Qtde de beneficiários com dados biométricos validados

Qtde de beneficiários com dados biométricos validados

Nota de satisfação do usuário

Metas

- Implantação de auto atendimento orientado em 30 agências com capacidade de atendimento de 87 mil usuários mês até dez/20.
- Conversão de 400 agências do INSS em Agências de Serviços até dez/20.
- Realização da prova de vida remota em cerca de 200 mil pessoas até dez/20.
- Nota da avaliação de satisfação acima de 4,5

Ações Estratégicas

Objetivo 1 Implantação de Melhorias no Atendimento ao Público

Transformação Digital 2.0

	METAS	RESPONSÁVEL
Implantação do plano de modernização do Parque tecnológico	<ul style="list-style-type: none">50% do parque tecnológico modernizado até dez/2020100% do parque tecnológico modernizado até dez/2021	DTI
Oferta de serviços de atendimento de Previdência e Trabalho na rede do INSS	<ul style="list-style-type: none">400 agências com oferta de ambos os grupos de serviços até dez/2020Centrais telefônicas 135, 158 e e-social unificadas até jun/2020	DIRAT
Novo modelo de atendimento presencial pós transformação digital	<ul style="list-style-type: none">30 agencias modelo implementadas até dez/2020 com auto atendimento orientado	DIRAT
Implantação da Fé de vida digital	<ul style="list-style-type: none">Serviço de Fé de vida no Meu INSS: biometria facial, com apoio da SGD, em 200.000 pessoas até outubro/2020	DIRAT
Gestão da qualidade de serviços	<ul style="list-style-type: none">Gestão da qualidade de 8 serviços monitorados pelo modelo de qualidade até dez/20, com nota acima de 8Avaliação de satisfação dos serviços do INSS conectados à Plataforma de Avaliação do gov.br até dez/20, com nota acima de 4,5Integração do módulo de avaliação em 100% dos serviços até jun/2021	DIRAT / SGD

Transformação Digital do INSS 2.0

Objetivo 2 Celeridade na Decisão

• Indicadores

Tempo médio de espera por resposta do INSS em dias, por tipo de solicitação (Ficha 15)

Quantidade de solicitações aguardando conclusão

Requerimentos de RD decididos automaticamente - (Ficha 19)

Metas

- Redução do tempo médio de espera por resposta do INSS de 90 para 45 dias até dez/2020
- Redução em 50% do total de solicitações pendentes aguardando conclusão até dez/ 2020
- Incremento de 30% dos requerimentos decididos automaticamente (1,3 milhão) até dez/2020

Objetivo 2 Celeridade na Decisão

Transformação Digital 2.0

Ações Estratégicas

Ações Estratégicas	METAS	RESPONSÁVEL
Revisão dos fluxos de decisão para análise automática de benefícios	<ul style="list-style-type: none">Incremento em 30% no volume de requerimentos processados automaticamente até dez/2020 (chegar a 1.3 milhão)	DIRBEN
Revisão dos fluxos de decisão para manutenção automática de benefícios	<ul style="list-style-type: none">Processar 300.000 processos de manutenção de benefícios automaticamente até dez/2020 (8,3%)	DIRBEN
Implantação do plano de estabilização de 8 sistemas críticos	<ul style="list-style-type: none">Plano de estabilização implantado até dez/2020	DTI
Desenvolvimento da plataforma de facilitação de recebimento das solicitações advindas da justiça	<ul style="list-style-type: none">Funcionalidades necessárias à substituição ao e-tarefas implantadas no GET até dezembro/21	DIRAT
Desenvolvimento da plataforma Unificada de sistema de Compensação RGPS-RPPS e RPPS-RGPS	<ul style="list-style-type: none">Plataforma Unificada entre RGPS e RPPS atendendo o art. 12 da Constituição Federal desenvolvida/ implementada até dez/2021	DIRBEN / SPREV / DATAPREV
Implantação do não repúdio de documentos e validação de usuários – assinatura avançada	<ul style="list-style-type: none">1000 documentos de contribuição sindical validados até Ago/2020	DTI/DIRBEN/ DIRAT
Substituição de sistemas: Disponibilizar todos os sistemas em ambiente Web	<ul style="list-style-type: none">70% dos sistemas disponibilizados em plataforma Web até dez/2020100% dos sistemas disponibilizados em plataforma Web até dez/2021	DTI

Transformação Digital do INSS 2.0

Objetivo 3 Garantia de Direitos com Redução de Riscos

• Indicadores

Benefícios com Inconsistências identificadas na rotina de validação da folha mensal (f. 25)

Benefícios com inconsistências revistos

Tempo médio de revisão de benefícios

Metas

- Redução mensal em 5% dos benefícios com inconsistências identificadas na rotina de validação da folha de pgto até dez/2021
- Aumento mensal em 5% dos benefícios com inconsistências revistos até dez/2021
- Redução do tempo médio de revisão de benefícios com inconsistências identificadas na folha para 90 dias até dez/2021

Ações Estratégicas

Objetivo 3 Garantia de Direitos com Redução de Riscos

Transformação Digital 2.0

	METAS	RESPONSÁVEL
Criação e definição das 5 Centrais Especializadas de Suporte regionais	<ul style="list-style-type: none">Supervisão de mais de 1.000 consultas de suporte até dezembro de 2020	DIRBEN
Implantação do programa de monitoramento e controle de qualidade da decisão	<ul style="list-style-type: none">24.000 processos de reconhecimento de direito monitorados e analisados quanto à qualidade até dezembro de 2020 (total: 8 milhões)	DIRBEN
Compilação e simplificação normativa de procedimentos padrão de atendimento e benefícios	<ul style="list-style-type: none">100% das Instruções Normativas e Manuais de Benefícios e Atendimento atualizados até ago/2021 (30 mil atos normativos)	DIRBEN
Agregação de outras fontes de informação oficiais para qualificação de dados de segurados no CNIS	<ul style="list-style-type: none">BASE DO SIRC anexada ao CNIS até dez/2020Base do CAFIR (MAPA/RFB) integrada ao CNIS até dez/2020	DIRBEN
Migração da folha de pagamento para plataforma baixa	<ul style="list-style-type: none">Geração de 36 milhões de créditos (100%) na plataforma baixa até dez/2020	DIRBEN
Implantação dos processos de Notificação, defesa e suspensão de pagamentos	<ul style="list-style-type: none">Ferramentas para notificação, comunicados e atualização dos status dos benefícios disponibilizadas até out/2020Emissão de 1 milhão de cartas de forma automatizada no novo sistema até dez/2020	DIRBEN
Implantação sistema unificado de identificação pessoal / acessos aos sistemas corporativos	<ul style="list-style-type: none">Sistema implantado até dez/2021	DTI

Transformação Digital do INSS 2.0

Projetos Especiais

Ações Estratégicas

- **Implantação da LGPD**
- **Evoluçãoes tecnológicas no site e no aplicativo**

Metas	Responsável
<ul style="list-style-type: none">• Criação da política de proteção de dados e adaptação de documentos internos e externos até dez/20• Implantação da política de proteção de dados pessoais até março/2021• Migração do site para o gov.br até dez/2020• Adoção do design system no aplicativo até dez/2020• Plano de revisão da descrição dos serviços do INSS no gov.br com utilização de linguagem cidadã até dez/2020	Todas Diretorias
	DIRAT / DTI / ASCOM
	DIRBEN / DIRAT / DTI

Condições para o Sucesso

- Equipe de gestão do projeto – 8 servidores
- Equipe remota acionada sob demanda
- Centrais de Suporte p/ acompanhamento da qualidade dos processos

Equipe dedicada no INSS

Espaço Orçamentário

- Compras de Equipamentos
- Contrato Dataprev
- Restituição do Consignado
- Capacitações

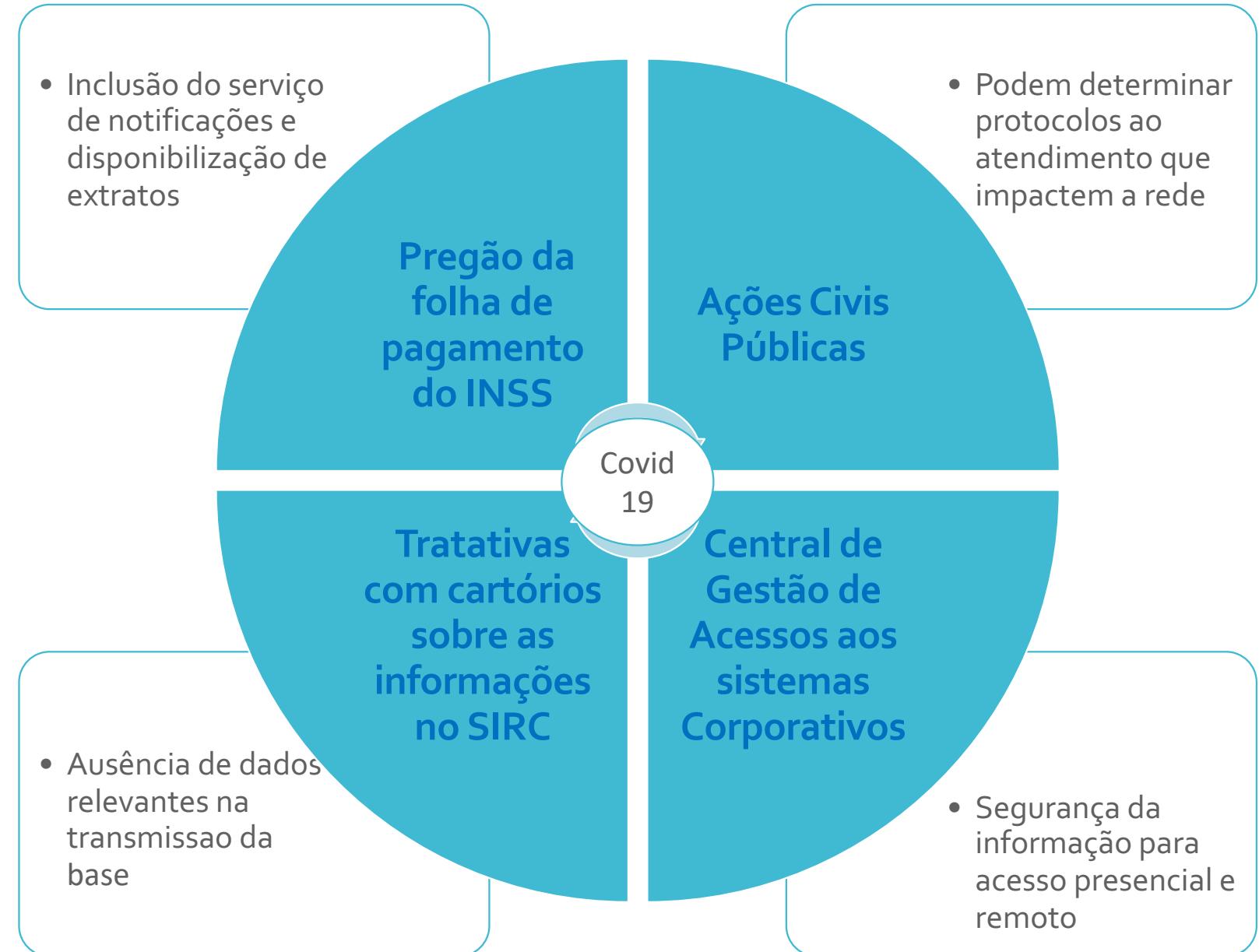
- Novo contrato com o INSS
- Equipes dedicadas exclusivas
- Metodologia Ágil
- Imersão do INSS no desenvolvimento]
- Estimar valores previamente

Execução de serviços- Dataprev

Comunicação

- Divulgação nacional das entregas da transformação digital para a População
- Aporte de recursos dos parceiros - INSS não dispõe de verba específica para comunicação

Demandas que impactam a execução do Plano



Comitê Estratégico

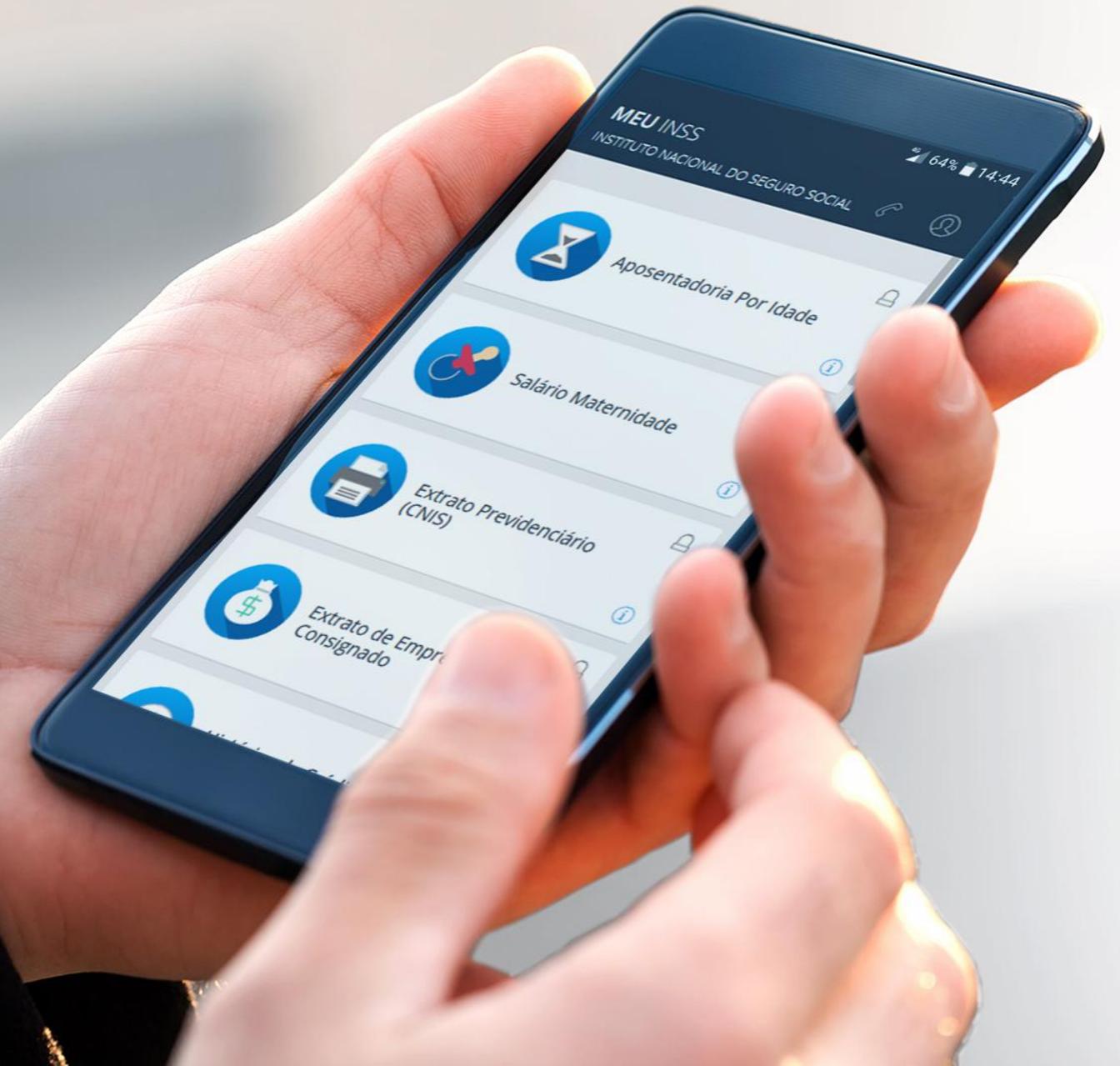
- » ***Secretário Especial de Modernização da Administração Federal (SEME/SG/PR)*** – José Ricardo Fernandes Júnior
- » ***Secretário Especial de Previdência e Trabalho (ME)*** – Bruno Bianco Leal
- » ***Secretário de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME)*** - Luis Felipe Salin Monteiro
- » ***Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)*** – Leonardo José Rolim Guimarães
- » ***Presidente da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV)*** – Gustavo Canuto

Atores e Papéis

- **INSS** – Responsável pela elaboração, desenvolvimento e controle da ação de conformidade digital na entidade.
- Representantes: Flávio Ferreira dos Santos, Ailton Nunes de Matos Junior, José Francisco da Silva Neto, Saulo Milhomem dos Santos, Roberto Dal Col Filho, Alessandro Roosevelt Silva Ribeiro e Lorena Medeiros.
- **DATAPREV** – Responsável pela integração, especificação técnica, desenvolvimento e implantação das soluções tecnológicas do INSS.
- Representantes: Marcia Bezerra, Reges Aragão e Pedro Oliveira
- **SECRETARIA ESPECIAL DE PREVIDÊNCIA** – Órgão de supervisão, monitoramento e acompanhamento do INSS na estrutura do Ministério da Economia. Representantes: a definir
- **SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL** – Responsável pelo acompanhamento, desenvolvimento, pesquisa e apoio na implementação e monitoramento do projeto de transformação digital e simplificação de serviços públicos, em articulação com a SEME/PR.
- Representantes: Álvaro Rondon Neto, Luiz Carlos Miyadaira e Joelson Vellozo.
- **SECRETARIA ESPECIAL DE MODERNIZAÇÃO DO ESTADO/SG/PR** – Responsável pelo acompanhamento das entregas e monitoramento dos planos e programas de modernização e governo digital. Estratégia de comunicação, apoio e articulação em alto nível.
- Representantes: Clarice Oliveira e Heloína Fonsêca.

Estratégia de Monitoramento

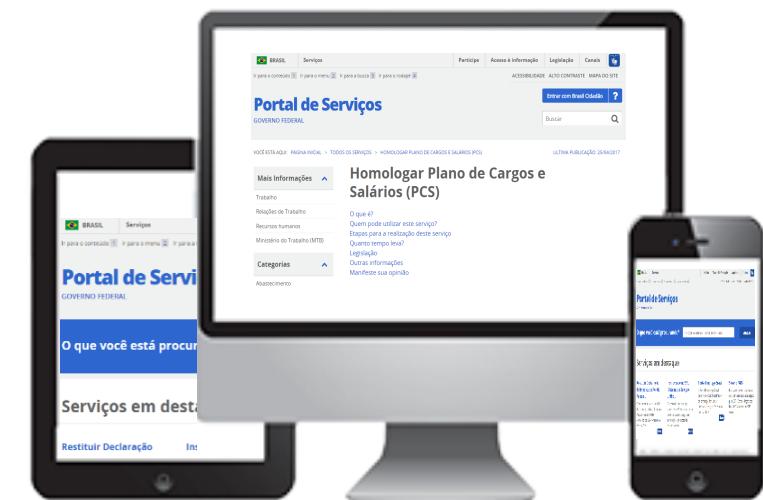
- Ponto de Controle mensal entre representantes do INSS, da DATAPREV, Gestor de Relacionamento da SGD/ME e Gestor da SEME
- Reunião de Monitoramento trimestral do Comitê Estratégico com representantes de alto nível do INSS, DATAPREV, SGD/ME e SEME



INSS
INSTITUTO NACIONAL
DO SEGURO SOCIAL



gov.br



www.gov.br
meu.inss.gov.br

Junho / 2020