2025

RELATÓRIO DE GESTÃO

INSS

Agregando informações do FRGPS

Presidente do Brasil
Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Previdência Social
Carlos Roberto Lupi

Presidente do INSS
Alessandro Antônio Stefanutto

Assessoria de Comunicação Social
Marcela Lopes de Matos (substituta)

Ouvidoria
Lenilson Queiroz de Araújo

Auditoria-Geral
Antônio Sérgio Alegre

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN
Vanderlei Barbosa dos Santos

Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP
Luis Eduardo Feitoza de Almeida (substituto)

Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação - DIGOV
Ismênio Bezerra

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL
Débora Aparecida Andrade Floriano

Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI
Mário Galvão de Souza Sória

Procuradoria Federal Especializada - PFE
Virgílio Antônio Ribeiro de Oliveira Filho

Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão - CGPlan
Cibele Magalhães de Pinho de Castro

Redação
Nilson de Carvalho
Melissa Miotto

Revisão
Melissa Miotto

Diagramação
Javier Rodrigo Stival da Silva
Larissa de Carvalho Ferreira

ÍNDICE

1
Mensagem do Presidente
4

2
Quem Somos
7

3
Relação com o Cidadão
21

4
Nossa Governança
48

5
Estratégia e Desempenho
61

6
Orçamento e Finanças
232

7
Apêndice
244

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Mensagem do Presidente

O ano de 2024 foi de continuidade dos projetos traçados e iniciados em 2023 e de muito trabalho. O principal desafio da gestão foi a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos brasileiros, com ênfase na redução do tempo de espera para o atendimento, modernização dos sistemas tecnológicos e reforço no quadro de servidores.

Entre os principais avanços, destaca-se a redução do tempo de espera para o atendimento, que caiu de 76 dias no início da gestão em 2023, para uma **média de 42 dias.** Essa redução se reflete diretamente na vida da pessoa que aguarda uma resposta ao seu requerimento no INSS.

Outro ponto importante foi a ampliação do acesso aos serviços previdenciários, com o aperfeiçoamento de novas tecnologias, como o aplicativo Meu INSS, que facilitou o reconhecimento automático de direitos. A iniciativa contribui para a desburocratização e a melhoria da qualidade do atendimento. Somente em 2024 o Meu INSS teve mais de **820 milhões de acessos**.

O projeto iniciado em meados de 2023 - de transformar a comunicação do INSS em uma ferramenta eficaz para levar informações e serviços à população - tem se mostrado eficaz. Contabilizando o site Gov.br, página no Youtube, Instagram e Facebook, as redes do INSS tiveram 10,2 milhões de visualizações. Em 2024, foram criados os perfis da autarquia na rede TikTok e no Threads, o total de visualizações chegou a 40,1 milhões. A principal fonte de informação é o site do INSS hospedado na plataforma Gov.br, com 37,1 milhões de acessos, seguido do perfil oficial do INSS no Instagram, com 11,8 milhões.

Para recompor o quadro de servidores, em 2024 o INSS deu **posse a 276 aprovados** no concurso realizado em 2022 e chamou para realizar o curso de formação mais 353 candidatos aprovados naquele ano. O curso, no entanto, só ocorrerá neste primeiro semestre de 2025.

Além disso, o INSS subsidiou ações para combater fraudes e irregularidades, fortalecendo os mecanismos de prevenção, controle e investigação por meio da Coordenação-Geral de Monitoramento Operacional de Benefícios (CGMOB).

Deste modo, o balanço de gestão do INSS em 2024 reflete um ano de avanços significativos na prestação de serviços previdenciários, com foco na eficiência, transparência e qualidade do atendimento à população brasileira.

Por fim, asseguro a integridade das informações prestadas neste Relatório, elaborado com a participação das diversas áreas do INSS e aprovado pelo Comitê Estratégico de Governança.

Alessandro Stefanutto
Presidente do INSS

Determinação da Materialidade das Informações

O Relatório de Gestão 2024 foi elaborado em formato de Relato Integrado, tendo como base as informações coletadas junto às áreas de negócio do INSS - no período compreendido entre fevereiro e março de 2025 - e adotando como critérios de priorização os temas relacionados:

• Aos elementos definidos no anexo da Decisão Normativa nº 198, de 2022, do Tribunal de Contas da União - TCU;

• À governança, aos objetivos estratégicos institucionais e aos resultados alcançados no Plano Anual de Ação 2024;

• A conteúdos publicados em decorrência de recomendação ou determinação dos órgãos de controle; e

• A outros assuntos de interesse da sociedade e de outros entes, com base na sua capacidade de afetar a geração de valor.

As informações foram validadas pelas áreas técnicas e consolidadas e revisadas pela Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão, responsável, também, pela análise da consistência e da coerência das informações e dos números apresentados.

A disponibilização das informações segue a estrutura básica definida pelo TCU, com adaptações pontuais para melhor atender às especificidades do INSS.

QUEM SOMOS

PREVIDÊNCIA SOCIAL
AGÊNCIA
Santa Cruz do Capibaribe
Recepção

Quem Somos

O Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e o Fundo do Regime Geral de Previdência Social – FRGPS

Histórico e Finalidade

O **Instituto Nacional do Seguro Social – INSS,** criado em 27 de junho de 1990, é uma Autarquia Federal, vinculada ao Ministério da Previdência Social e possui, como principal atribuição, a administração dos benefícios do Regime Geral de Previdência Social – RGPS e a operacionalização do reconhecimento e manutenção dos direitos de seus segurados. O RGPS possui caráter contributivo e filiação obrigatória, conforme disposto no art.201 da Constituição, e nele se enquadra grande parte da atuação do INSS, respeitadas as políticas e estratégias governamentais oriundas dos órgãos e entidades hierarquicamente superiores.

Para além das atribuições inerentes ao RGPS, ao INSS compete, ainda, a operacionalização dos seguintes serviços:

• A concessão e manutenção do **Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS)**, 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), que correspondem a cerca de **6,3 milhões de benefícios pagos mensalmente**.

• A operacionalização do **Seguro-Desemprego do Pescador Artesanal**, popularmente conhecido como Seguro-Defeso, pago ao pescador profissional que exerce atividade pesqueira de forma artesanal, nos termos da Lei nº 10.779, de 2003, e do Decreto nº 8.424, de 2015, com cerca de **1,2 milhão de requerimentos anuais**.

• A operacionalização de **Benefícios de Legislação Especial**, tais como aposentadorias e pensões previstas em leis específicas, como a pensão especial às pessoas atingidas pela hanseníase que foram submetidas a isolamento e internação compulsórios (Lei nº 11.520, de 2007), a pensão vitalícia destinada às pessoas com Síndrome da Talidomida (Lei nº 7.070, de 1982) e demais encargos previdenciários de responsabilidade da União.

• A centralização das atividades de concessão e manutenção das aposentadorias e pensões do **Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPU** no âmbito das autarquias e fundações públicas pertencentes à Administração Pública Federal, contemplando, atualmente, a rotina previdenciária de **9 instituições**.

Fundo do Regime Geral da Previdência Social – FRGPS: criado em 2000, o FRGPS é um mecanismo financeiro vinculado ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS) e administrado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Ele foi criado para reunir os recursos destinados ao pagamento dos benefícios, garantindo a sustentabilidade financeira do sistema previdenciário.

O RGPS é um sistema de repartição simples, ou seja, as contribuições dos trabalhadores ativos financiam os benefícios dos aposentados e pensionistas. O FRGPS serve como um mecanismo de estabilização, ajudando a equilibrar as contas do sistema em momentos de desequilíbrio entre arrecadação e despesas. Atualmente, mais de 34 milhões de operações mensais de pagamento são realizadas com créditos do Fundo.

Alimentado principalmente pelas contribuições previdenciárias pagas por empregadores, empregados e trabalhadores autônomos, o FRGPS também é constituído por outras fontes de receita advindas de contribuições, compensações e transferências governamentais: bens móveis e imóveis, produtos da liquidação de bens e ativos de pessoa física ou jurídica em débito com a Previdência Social, receita de contribuições sociais (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, COFINS, PIS/PASEP, entre outros) e recursos provenientes do orçamento da União.

A sustentabilidade da Previdência Social e a gestão do FRGPS são desafios que precisam de monitoramento constante já que o envelhecimento da população e o aumento da expectativa

de vida pressionam o sistema previdenciário e os gastos com benefícios tendem a superar as receitas arrecadadas. As reformas previdenciárias, como aumento da idade mínima para aposentadoria e as mudanças nas regras de concessão dos benefícios são exemplos de estratégias adotadas com o intuito de equilibrar as contas e garantir a continuidade do sistema a longo prazo.

Missão, Visão e Valores

A Missão, a Visão e os Valores são os elementos fundamentais que compõem a identidade e a estratégia de uma organização, atuando como direcionadores para decisões, comportamentos e objetivos institucionais. Esses três pilares são a base do planejamento institucional, permitindo dar transparência ao papel da Instituição dentro da sociedade e prospectando a forma como ela deseja ser vista no futuro, a fim de que se alcance os objetivos definidos na estratégia de negócio.

MISSÃO

Garantir a Proteção Social por meio do efetivo reconhecimento de direitos

VISÃO

Ser reconhecido pela excelência no atendimento e na prestação de serviços

Nossos Valores

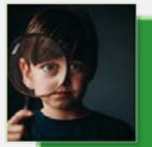
Profissionalismo:
Servir ao público com integridade, respeito e dedicação, considerado questões éticas, competências técnicas, responsabilidade e impessoalidade na prestação de serviços à sociedade.

Segurança:
Garantir que a prestação dos serviços seja segura e confiável para todos os cidadãos, mapeando e evitando riscos aos usuários e pautando as decisões administrativas no devido ordenamento jurídico.

Inclusão:
Reconhecer, compreender e respeitar as diferenças para criar um ambiente de igualdade e respeito, valorizando as individualidades, garantindo que todos que tenham acesso a oportunidades de trabalho e que sejam ouvidos dentro da organização.

Sustentabilidade:
Gerir os processos institucionais para que sejam economicamente viáveis, socialmente justos e ecologicamente corretos, promovendo equilíbrio entre o crescimento econômico, o cuidado com o meio ambiente e o bem-estar social.

Ética:
Prestar um serviço de qualidade e com respeito aos cidadãos e às instituições do país, orientado por princípios e normas que regem a conduta dos servidores públicos.



Transparência:
Ser claro, objetivo e honesto em todas as ações, comunicações e processos da Instituição, divulgando e tornando acessível as informações necessárias à correta prestação de contas à sociedade, a fim de estabelecer com ela uma relação de confiança.

Inovação:
Criar soluções eficazes e aplicar ideias criativas para melhorar processos, produtos ou serviços, estimulando o crescimento institucional e aperfeiçoando a entrega de demandas para a sociedade.

Humanização:
Promover qualidade e empatia nas relações entre as pessoas, tornando o atendimento mais respeitoso e humano.

Principais normas que regem o funcionamento do INSS

Apresentamos as principais normas que regem o funcionamento do INSS, tanto no que diz respeito à operacionalização dos benefícios do Regime Geral de Previdência Social – RGPS, quanto às que transferem ao Instituto a responsabilidade pela administração dos Benefícios de Prestação Continuada, do Seguro-Desemprego do Pescador Profissional Artesanal e da concessão e manutenção das aposentadorias e pensões do Regime Próprio de Previdência Social da União (RPPU) das autarquias e fundações.

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 conceder mais celeridade à análise dos processos, eficiência e elevação da produtividade.

O Instituto é dirigido por um Presidente e cinco Diretores, sendo as decisões relacionadas à estratégia, à gestão de riscos e ao aperfeiçoamento dos controles internos deliberadas pelo Comitê Estratégico de Governança.

Presidente

Responsável, dentre outras atribuições, por exercer a direção superior e o comando hierárquico do INSS, bem como representá-lo no país e no exterior.

Preside, também, o Comitê Estratégico de Governança (CEGOV), criado para que decisões e diretrizes estratégicas sejam discutidas de forma colegiada, buscando promover o aprimoramento do processo decisório e a melhoria do desempenho institucional do INSS.

Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação – DIGOV

Assessora o Presidente do INSS nos assuntos de governança, planejamento e inovação, atuando em áreas como planejamento estratégico, gestão de riscos, conformidade, integridade e inovação institucional.

Atua, também, na interlocução com os órgãos de controle interno e externo, na gestão do portfólio de projetos estratégicos, na gestão de processos e da continuidade de negócios e no desenvolvimento organizacional.

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN

Responsável pela gestão da área finalística do INSS, gerindo os processos relacionados ao reconhecimento do direito aos benefícios previdenciários e assistenciais - seus pagamentos, manutenções e revisões - bem como as atividades da Reabilitação Profissional.

Gerencia, ainda, a rede de Agências da Previdência Social, responsável pelo atendimento presencial do cidadão, e demais canais de atendimento, como a Central de Teleatendimento 135.

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística – DIROFL

Atua na gestão dos processos de logística, envolvendo as contratações públicas e a administração de bens e serviços gerais, na gestão orçamentária, financeira e contábil, do patrimônio e de obras de engenharia e de manutenção.

É responsável, também, pelo gerenciamento do acervo documental e museológico do INSS.

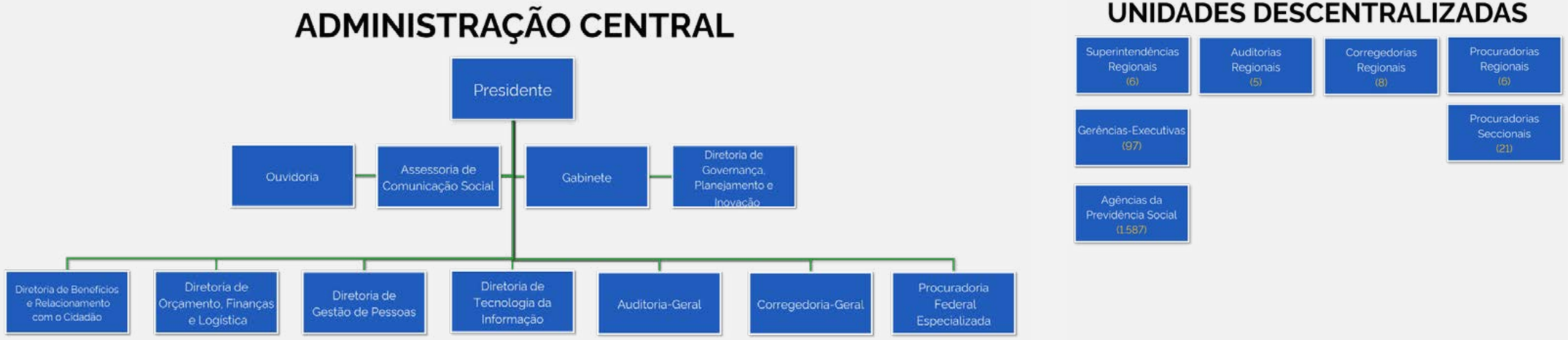
Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP

Responsável pela gestão de pessoas no INSS, abrangendo os processos de administração de pessoal, recrutamento e seleção e avaliação de desempenho, bem como da capacitação, desenvolvimento, saúde e qualidade de vida de seus colaboradores.

Atua, também, na disseminação do conhecimento previdenciário à sociedade, por meio do Programa de Educação Previdenciária – PEP.

Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI Coordena e supervisiona a infraestrutura tecnológica do INSS, os projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas, a prospecção de novas tecnologias, a política de segurança e as atividades de ciência de dados, bem como no estabelecimento de normas e padrões técnicos de hospedagem, implantação, utilização e modernização dos sistemas corporativos e da rede de dados. Atua, também, nos processos de automação de rotinas de análise de requerimentos de benefícios e demais serviços, e no gerenciamento do Meu INSS.
Procuradoria Federal Especializada Representa judicial e extrajudicialmente o INSS, exercendo ainda atividades de consultoria e de assessoramento jurídicos, inclusive às Superintendências Regionais e Gerências Executivas do Instituto. Para tanto, a Procuradoria conta com 26 unidades descentralizadas, sendo 6 Procuradorias Regionais e 21 Procuradorias Seccionais.
Auditoria-Geral Responsável por avaliar os controles internos da gestão, bem como os processos de governança e de gerenciamento de riscos. A Auditoria também conta com 5 unidades descentralizadas, as denominadas Auditorias Regionais.
Corregedoria-Geral Tem como competência gerir as atividades de correição no âmbito do INSS, atuando na apuração de responsabilidades por irregularidades praticadas no Instituto, por meio de sindicâncias, processos administrativos e demais procedimentos correicionais. A Corregedoria está capilarizada na estrutura da Autarquia por meio de suas 8 Corregedorias Regionais.
Ouvidoria A Ouvidoria é responsável por gerir as atividades relacionadas ao recebimento e tratamento de manifestações dos cidadãos, referentes aos serviços prestados pelo INSS, tais como reclamações, sugestões, elogios e denúncias, com o objetivo de aprimorar a governança, a gestão e a prestação dos serviços. Atua, também, na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e em projetos e ações relacionados à transparência ativa.
Gabinete Assiste ao Presidente do INSS em sua representação política e social, nas relações institucionais, incluídas as parlamentares e internacionais, e nas atividades administrativas da Presidência.
Assessoria de Comunicação Social Coordena as atividades de comunicação social e a comunicação interna do INSS, gerenciando, também, a publicidade legal e a identidade visual do Instituto.

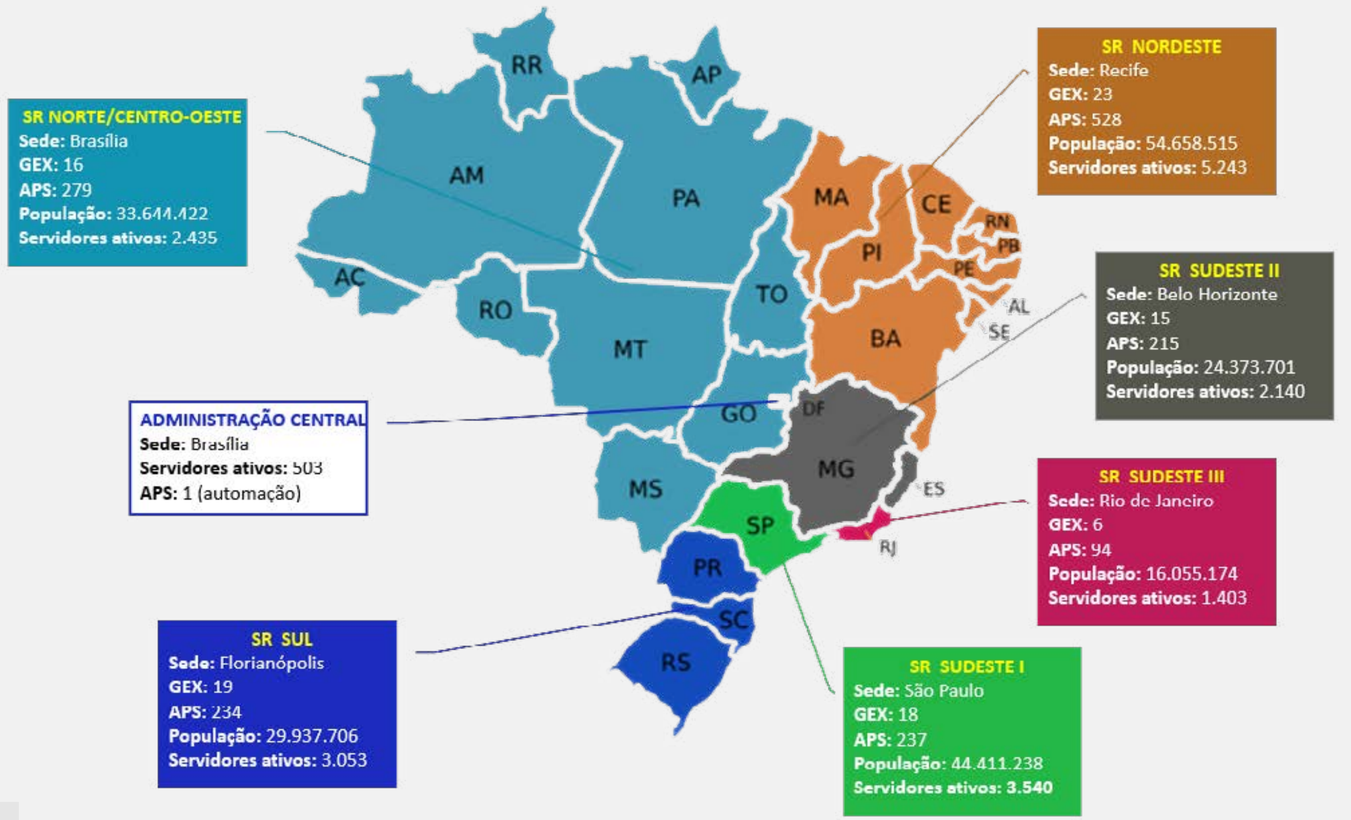
Organograma base do INSS:



O organograma completo do INSS pode ser acessado na página oficial do INSS, na internet.

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 administração da sua rede de atendimento:

Área de abrangência das Superintendências Regionais do INSS (SR)



Principais atos administrativos que regem a estrutura organizacional e regimental do INSS

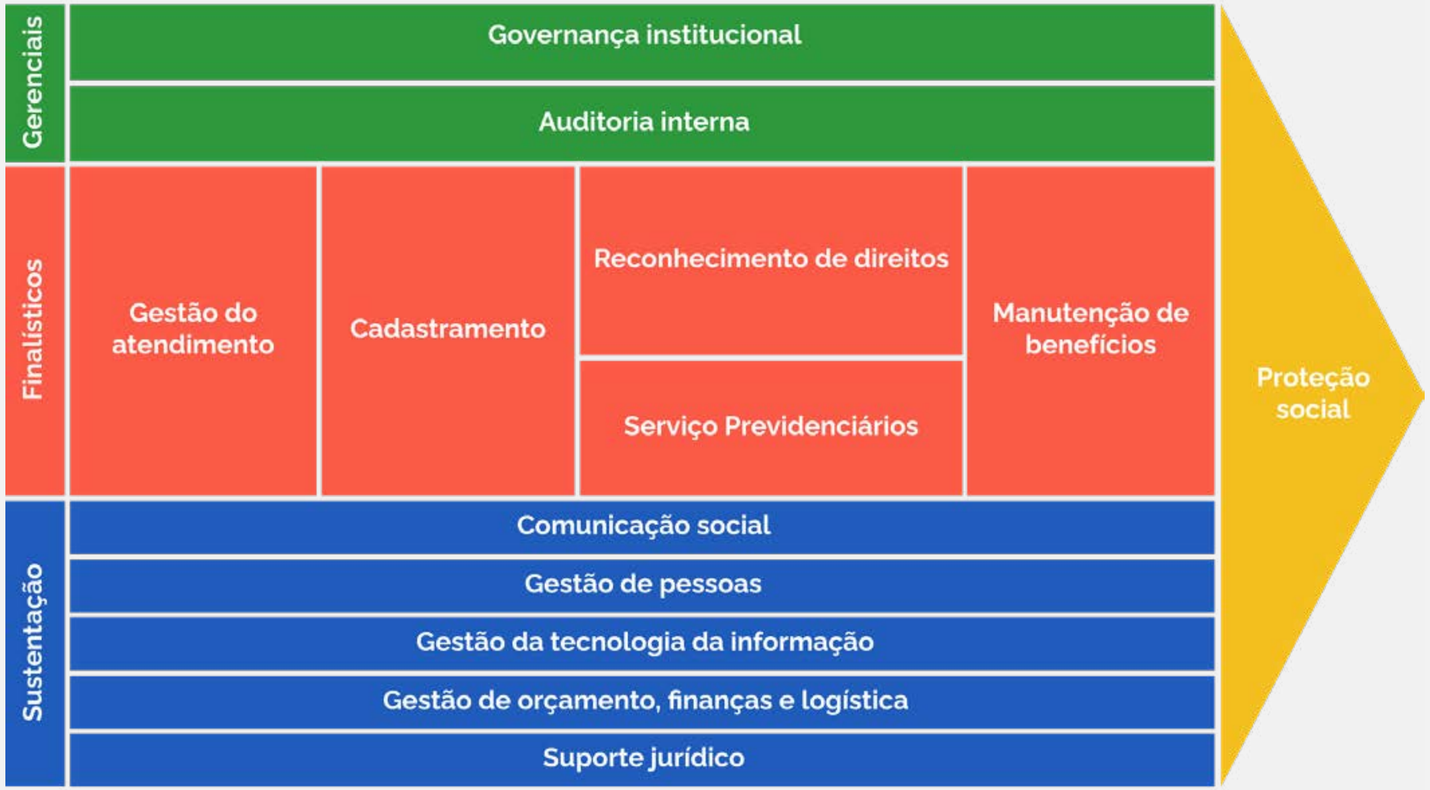
ATO	DO QUE SE TRATA
Decreto nº 10.995, de 2022	Aprova a Estrutura Regimental do INSS e fixa os quantitativos de cargos comissionados e funções de confiança.
Portaria PRES/INSS nº 1.494, de 2022	Fixa, em seus Anexos, a denominação, a vinculação hierárquica e a localização física das unidades administrativas do INSS.
Portaria PRES/INSS nº 1.678, de 2024	Aprova o Regimento Interno do Instituto Nacional do Seguro Social, detalhando as competências de suas unidades administrativas.

O Modelo de Negócio

O modelo de negócio é uma representação da forma como o INSS gera benefícios à sociedade, apresentando informações sobre as pessoas que trabalham na Instituição, os recursos utilizados, as diretrizes estratégicas e valores que regem sua atividade, os processos de trabalho empregados e os resultados entregues. A figura a seguir apresenta o modelo de negócios do INSS.

A Cadeia de Valor

A Cadeia de Valor é uma ferramenta de arquitetura organizacional que auxilia a compreender e estruturar o modo como uma Instituição desenvolve suas atividades, agregando valor para seus clientes. Este instrumento apoia a elaboração e manutenção do planejamento estratégico, apontando os macroprocessos de negócio que devem ser constantemente gerenciados e revisitados, em busca do alinhamento organizacional e da melhoria contínua, sempre com vistas ao cumprimento da missão institucional.



Programas de Governo e Ações Orçamentárias

O Plano Plurianual (PPA) é o principal instrumento de planejamento do governo federal. Ele tem por objetivo traduzir, para as instituições e órgãos governamentais, as linhas estratégicas a serem seguidas na implantação de políticas públicas.

O PPA 2024/2027 é composto por programas, objetivos estratégicos e indicadores-chaves que orientam as ações de gestão de forma que alcancem os resultados desejados.

O INSS está inserido no PPA dentro do Programa **Previdência Social: Promoção, Garantia de Direitos e Cidadania**, que possui 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".

O Programa possui, ainda, dois objetivos específicos com foco na ampliação da cobertura previdenciária e na promoção da melhoria contínua da qualidade, conforme demonstrado na tabela ao lado.

Programa	Objetivos Específicos	Indicadores de Entrega do Objetivo Específico	Meta Prevista (Dez/24)	Meta Realizada (Dez24)
Previdência Social: Promoção, Garantia e Direitos e Cidadania	Ampliar a Cobertura Previdenciária, com Foco na Educação e Comunicação, para Proteção do Cidadão.	Número de Pessoas Informadas nas Ações do Programa de Educação Previdenciária.	410.000	763.703
	Promover a Melhoria Contínua da Qualidade na Prestação dos Serviços e Benefícios Previdenciários.	Tempo Médio de Decisão dos Requerimentos de Benefícios Previdenciários.	45	57
		Percentual de Ampliação da Conclusão Automática dos Requerimentos de Benefícios Previdenciários.	38%	25%
		Percentual de Ampliação da Eficiência do Serviço de Reabilitação Profissional.	15%	6,5%

A ampliação da cobertura previdenciária, por sua abrangência e transversalidade, revelou-se um objetivo de grande importância, uma vez que suas ações estão intimamente relacionadas à inclusão dos diferentes públicos e segmentos da sociedade, sendo este um dos pilares do PPA deste quadriênio.

Para o cumprimento dos objetivos e metas institucionais e garantir o funcionamento das unidades que compõem a Autarquia, o governo disponibiliza recursos orçamentários, distribuídos em programas e conjuntos de ações específicas, separadas da seguinte forma:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA – 33201 INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS

Programa 2314: Previdência Social: Promoção, Garantia de Direitos e Cidadania
• 20GN - Educação Previdenciária e Financeira
• 2292 - Serviço de Processamento de Dados de Benefícios Previdenciários
• 2294 - Defesa Judicial da Previdência Social Básica
• 2562 - Auditoria Interna, Processo Correicionais e Tomada de Contas Especial
• 2585 - Serviço de Reabilitação Profissional
• 2591 - Reconhecimento de Direitos de Benefícios Previdenciários

Programa 0032: Programa de Gestão e Manutenção do Poder Executivo
• 0181 - Aposentadorias e Pensões Civis da União
• 09HB - Contribuição da União, de suas Autarquias, e Fundações para o Custeio do Regime de Previdência dos Servidores Públicos Federais

Programa 2000: Administração das Unidades
• 2004 - Assistência Médica e Odontológica aos Servidores Civis, Empregados, Militares e seus Dependentes
• 20TP- Ativos Civis da União
• 212B - Benefícios Obrigatórios aos Servidores Civis, Empregados, Militares e seus Dependentes
• 216H – Ajuda de Custo para Moradia ou Auxílio Moradia a Agentes Públicos
• 21EU – Pagamentos extraordinários do Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social – PEFPS
• 21FT – Atendimento da Clientela Previdenciária

Programa 0901: Operações Especiais: Cumprimento de Sentenças Judiciais
• 00SA – Pagamento de honorários periciais nas ações que o INSS figure como parte e que sejam de competência da Justiça Federal;

Programa 0909: Operações Especiais: Outros Encargos Especiais
• 00S6 - Benefício Especial – Lei nº 12.618/2012
• 00UX – Demais Aposentadorias e Complementações
• 0536 - Benefícios de Legislação Especial

Programa 0910: Operações Especiais: Gestão da Participação em Organismos e Entidades Nacionais e Internacionais
• 00UU - Contribuições Regulares a Organismos Internacionais de Direito Privado se, Exigência de Programação Específica

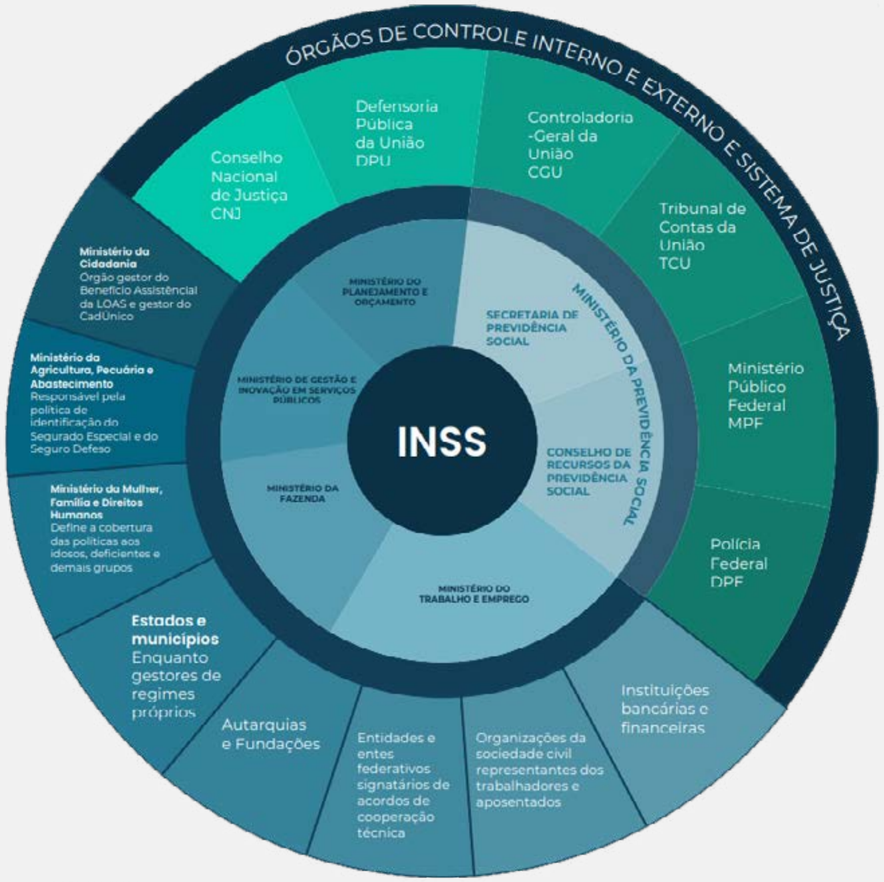
UNIDADE ORÇAMENTÁRIA – 33904 FUNDO DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL

Programa 0901: Operações Especiais: Cumprimento de Sentenças Judiciais
• 0005 – Sentenças Judiciais Transitadas em Julgado (Precatórios)
• 0625 - Sentenças Judiciais Transitadas em Julgado de Pequeno Valor
• 009W – Compensação Previdenciária
• 00SJ – Benefícios Previdenciários

RELAÇÃO COM O AMBIENTE EXTERNO E COM O CIDADÃO

RELAÇÃO COM O AMBIENTE EXTERNO E COM O CIDADÃO

O INSS, pela sua relevância social e econômica e pela abrangência de seus serviços, possui interlocução com diversos órgãos de governo e demais entidades públicas e privadas, os quais podemos observar no diagrama ao lado.



Fonte: CGPLAN/INSS

No que diz respeito ao relacionamento com o cidadão, o INSS se utiliza de diversos canais de atendimento – presenciais e remotos – que viabilizam o acesso aos diversos serviços e benefícios ofertados pela Autarquia.

A fim de tornar-se cada vez mais próximo e acessível aos seus diversos públicos, o Instituto tem investido do uso de tecnologias e de automação voltadas à simplificação e democratização do acesso aos serviços, sem perder o foco na prestação de um atendimento humanizado e adequado às necessidades e limitações de cada segmento da sociedade.

Ouvidoria

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).

Ao longo de 2024, foram registradas **242.655 manifestações**, das quais 218.300 foram respondidas, 21.002 estavam em tratamento em 02/01/2025 (data da extração dos dados na plataforma FALA.BR) e 3.353 foram arquivadas. Quantitativamente, em 2024 houve uma **redução de 11,7%** nas demandas de ouvidoria em relação a 2023, quando foram contabilizadas 274.825 manifestações. Ainda assim, o INSS lidera, isoladamente, o ranking das instituições mais demandadas no Fala.BR, como revela o quadro ao lado.

Instituição	Volume de Manifestações*
INSS - Instituto Nacional do Seguro Social	**239.300**
MF - Ministério da Fazenda	82.885
MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome	75.038
ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres	58.489
MTE – Ministério do Trabalho e Emprego	36.150
MS – Ministério da Saúde	33.370
MPS – Ministério da Previdência Social	31.513
ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil	24.583
MEC – Ministério da Educação	16.432

Fonte: Painel Resolveu, em 02/01/2025.

* No ranqueamento são computadas apenas as manifestações **'em tratamento'** e **'respondidas'**.

O gráfico a seguir apresenta a comparação quantitativa dos tipos de manifestação registradas na ouvidoria nos anos de 2023 e 2024.

Fonte: Relatório de Gestão 2023 e Plataforma Fala.BR, em 02/01/2025.

Ouvidoria interna do servidor

A ouvidoria interna tem como objetivo principal receber, analisar e encaminhar as manifestações registradas pelos agentes públicos do INSS.

Assim, toda e qualquer manifestação de ouvidoria (reclamações, solicitações, elogios, sugestões, denúncias etc.), cujo manifestante seja agente público do INSS (efetivo, requisitado, comissionado, entre outros) ou colaborador (inclusive os terceirizados) será considerada uma manifestação de ouvidoria interna.

Desde dezembro de 2023, as manifestações de ouvidoria interna – que eram tramitadas por meio do sistema SEI - passaram a tramitar exclusivamente pela Plataforma Fala.BR.

Em 2024, foram registradas 963 manifestações cujo assunto foi classificado como ouvidoria interna. Do total de manifestações cadastradas, 788 foram concluídas, 85 arquivadas e 90 estão em tratamento nas unidades do INSS. Esses registros envolvem diversas temáticas e foram categorizados a partir do campo subassunto, destacando-se os seguintes problemas mais recorrentes:

Fonte: Plataforma Fala.BR em 02/01/2025.

No caso das demandas relacionadas a assédio moral, assédio sexual e discriminação, a ouvidoria interna tem atuado de maneira incisiva na realização da análise prévia e encaminhamento dessas manifestações para a unidade de apuração competente, priorizando a proteção dos direitos dos agentes públicos e usuários dos serviços do INSS. O gráfico ao lado detalha o quantitativo de demandas dessa natureza que tramitaram pela ouvidoria interna nos anos de 2023 e 2024:

Fonte: Dados extraidos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2025.

Canais de Atendimento ao Cidadão

O aplicativo "Meu INSS" é, hoje, o principal canal de atendimento do Instituto. Desde o seu lançamento, em 2016, o Meu INSS revolucionou o modelo de acesso aos benefícios e serviços previdenciários no Brasil. Oferecendo mais de 100 serviços online, o aplicativo contabilizou, em 2024, mais de 820 milhões de visitas e foi o portal de entrada para mais de 13 milhões de requerimentos.

A plataforma oferece ao cidadão a comodidade de realizar solicitações e acompanhar seus pedidos de forma rápida e fácil, sem necessidade de deslocamentos presenciais. Por meio dela, é possível consultar informações sobre 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 aos serviços previdenciários.

Em 2024, INSS e Dataprev continuaram a investir na evolução do Meu INSS, trazendo novas funcionalidades, tais como: a possibilidade de o cidadão utilizar seu nome social na tela de exibição, o fornecimento de termo de adesão aos descontos de mensalidades associativas e sindicatos e o compartilhamento de documentos disponíveis no Meu INSS via e-mail, whatsapp, nuvem e demais meios disponíveis no aparelho celular do usuário.

Os serviços já existentes também foram aprimorados: a prova de vida com biometria facial agora permite que todo o processo seja realizado dentro do próprio Meu INSS, sem necessidade de redirecionamento para outras plataformas; o fluxo para tratamento de divergência cadastral do cidadão foi aperfeiçoado; o extrato de informações do benefício passou a agregar os dados principais em um único documento e a Certidão para Saque de PIS/PASEP recebeu QR Code, possibilitando a sua validação pelas instituições parceiras.

Além disso, o Instituto investiu na revisão dos textos de mais de 30 serviços, com o objetivo de simplificar a comunicação e o acesso do usuário e tornar a navegação ainda mais intuitiva.

No início de 2025, o Meu INSS passou a contar com a inteligência artificial para sugerir os serviços mais adequados aos cidadãos, levando em consideração características individuais como gênero, idade e relação com a Previdência Social. Esse recurso, denominado Navegação Inteligente – Navi, está sendo desenvolvido em parceria com a Dataprev.

A plataforma ganhou, ainda, uma reformulação visual, com investimentos na usabilidade e na navegação intuitiva.

Em reconhecimento à sua relevância na melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Instituto à sociedade, o aplicativo Meu INSS recebeu diploma de reconhecimento como finalista no ***Prêmio 70º aniversário da Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS): Buenas Prácticas en Digitalización*** em 2024.

No mesmo ano, recebeu, ainda, o troféu de **finalista do Prêmio iBest 2024**, na categoria Governo Federal pelo voto popular.

Agências da Previdência Social (APS)

As Agências da Previdência Social (APS) são o meio pelo qual os cidadãos brasileiros podem acessar, presencialmente, os serviços do INSS.

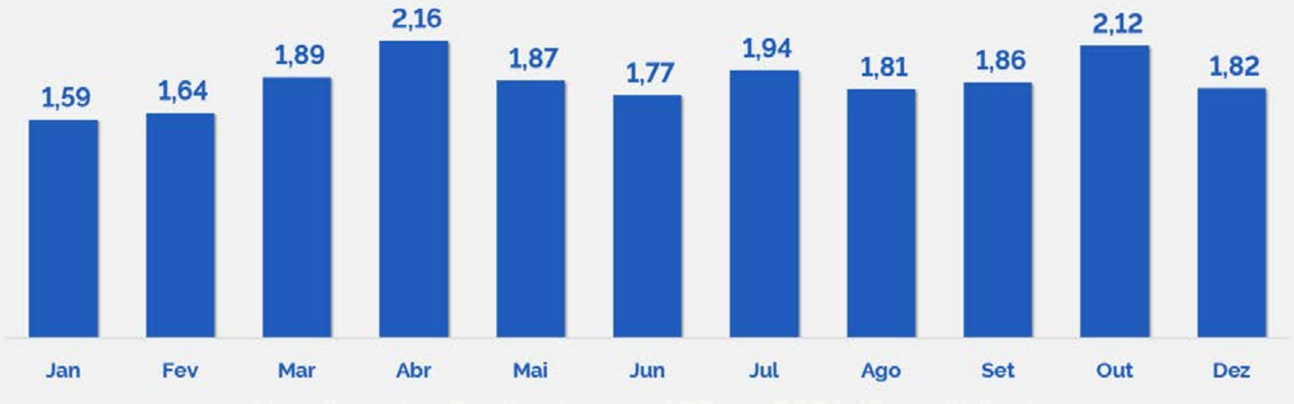
Nas APS, os usuários podem obter orientação e informação, protocolar requerimentos – a exemplo da Análise Documental do Benefício por Incapacidade Temporária (Atestmed) - e acessar serviços como perícia médica, reabilitação profissional e serviço social.

O INSS conta com uma ampla rede de atendimento, composta por 1.587 Agências, distribuídas no território nacional, sendo:

- **1.570 APS convencionais** (unidades físicas presentes nos municípios);
- **7 APS Acordos Internacionais**, especializadas no atendimento de benefícios concedidos com base em Acordos Internacionais;
- **7 APS Móveis Flutuantes**, que prestam atendimento itinerante a comunidades ribeirinhas, em regiões mais remotas, e
- **3 APS Teleatendimento,** que permitem o acesso gratuito por meio do telefone – fixo ou móvel - através da Central 135.

Ao longo de 2024, as Agências físicas foram fundamentais para garantir atendimento de qualidade à população, especialmente àquela parcela que não possui acesso aos canais remotos ou que tem dificuldades com a ferramenta "Meu INSS". Mais de 22 milhões de atendimentos agendados ou espontâneos foram realizados nas unidades do Instituto em 2024, como demonstra mensalmente o gráfico abaixo.

Atendimentos Realizados nas APS em 2024 (Em milhões)



Fonte: Novo Sigma – fevereiro/2025

Os atendimentos que mais se destacam pelo volume são:

Orientação e Informação
Esclarecimento de dúvidas sobre os serviços do INSS, orientações para acessá-los e consulta de resultados de requerimentos.

Emissão de Senha Gov.br
Geração de código para criação de senha de acesso ao Gov.br e aos serviços governamentais disponíveis.

Perícia Médica Federal
Avaliação médica para concessão ou manutenção de benefícios previdenciários ou assistenciais

Emissão de Extratos INSS
Obtenção de extratos ou declarações com informações sobre o cidadão ou seu benefício.

Atendimento Simplificado
Atendimento para protocolo de benefícios e serviços, além de informações sobre o andamento de requerimentos, destinado aos cidadãos sem acesso aos canais remotos .

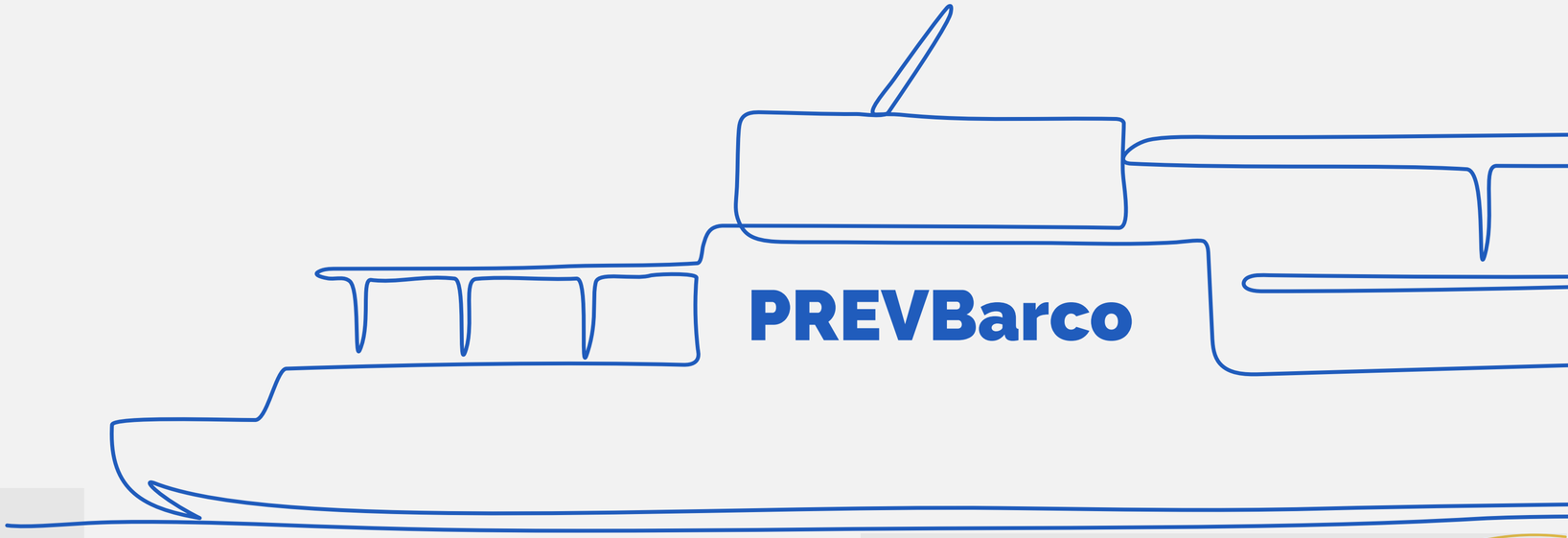
Unidades Móveis Flutuantes - PrevBarco

O PrevBarco é uma iniciativa inovadora e consiste em instalar, em barcos, Agências da Previdência Social destinadas ao atendimento dos usuários residentes em comunidades ribeirinhas da Região Norte do país. Tais comunidades enfrentam importantes limitações de deslocamento e de acessibilidade digital, o que torna imprescindível a presença das unidades móveis.

Por meio do PrevBarco, os cidadãos podem requerer benefícios, realizar perícias médicas e avaliações sociais. Além disso, essas unidades desempenham um papel crucial na difusão do conhecimento sobre os serviços prestados pelo INSS e os direitos dos cidadãos junto à Autarquia.

Em 2024, o PrevBarco realizou mais de **50 mil** atendimentos, beneficiando milhares de pessoas que, anteriormente, precisavam percorrer longas distâncias para serem atendidas. As ações foram realizadas por seis barcos localizados nos estados do Pará, Amazonas e Acre.

No final de 2024, houve uma ampliação da cobertura do PrevBarco com a adição de mais uma unidade para viagens na região Norte do país. Com isso, o **INSS agora dispõe de 7 barcos**, levando a cobertura previdenciária às pessoas que mais necessitam, especialmente aquelas em situação de vulnerabilidade social.

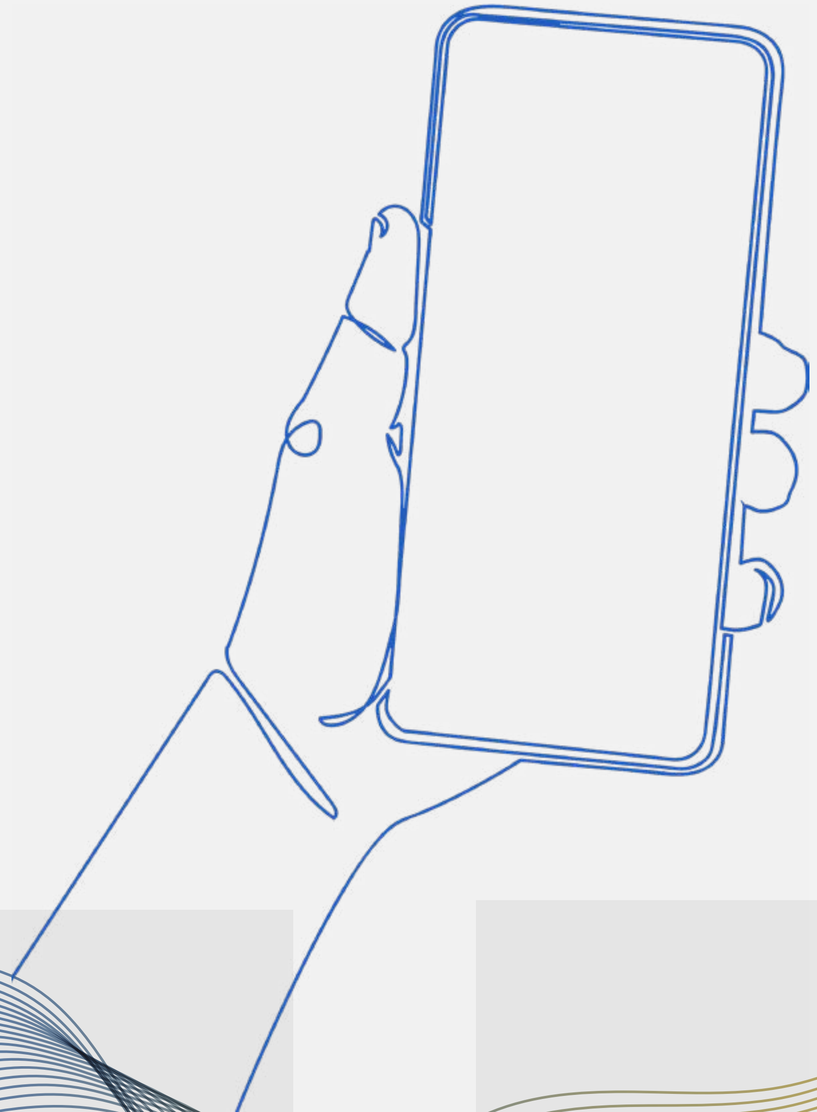


Centrais de Teleatendimento 135

A Central de Teleatendimento 135 é, hoje, um dos maiores e mais importantes canais de atendimento do INSS. Por meio dela, segurados e beneficiários podem requerer os serviços dos Instituto, obter resultados, agendar atendimentos presenciais nas unidades físicas e solicitar orientações e informações. Seu funcionamento - com a ação de operadores - se dá de segunda a sábado, das 7 às 22 horas (horário de Brasília), mas, para o atendimento eletrônico, a Central está disponível 24h.

O INSS conta com três Centrais, localizadas em Salvador/BA, Recife/PE e Caruaru/PE, com capacidade para 4,9 mil operadores.

Em 2024, ano em que as chamadas realizadas por meio de telefone celular também passaram a ser gratuitas para o cidadão, o 135 recebeu mais de **83 milhões de ligações**.



Assistente Virtual Helô

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

Disponível para resolver dúvidas sobre a utilização do aplicativo "Meu INSS", a Assistente Virtual é um ecossistema digital, que utiliza linguagem simples e conta com itens de acessibilidade que possibilitam ao cidadão uma experiência completa de atendimento, sem precisar se deslocar até uma APS.

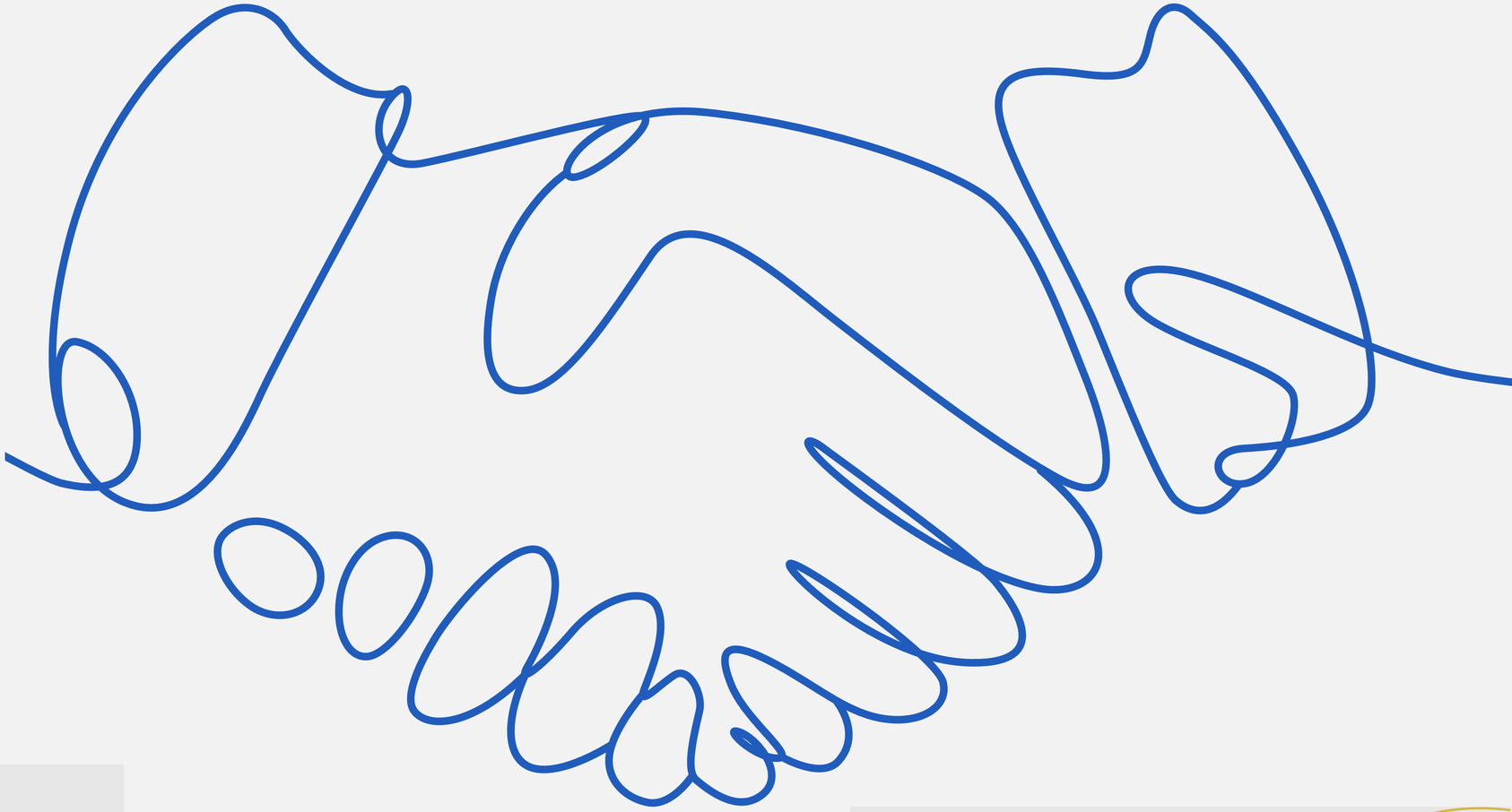
Helô já atingiu a marca de 100 milhões de atendimentos desde a sua criação, sendo cerca de **20 milhões somente em 2024**.

Em reconhecimento ao seu desempenho, a Assistente Virtual do INSS 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 a importância dessa ferramenta na prestação de serviços à população brasileira.

Acordos de Cooperação Técnica

Os Acordos de Cooperação Técnica – ACT são instrumentos jurídicos que formalizam a colaboração entre o INSS e outras entidades, sejam elas públicas ou privadas, sem transferência de recursos financeiros. Esses acordos têm como propósito estabelecer parcerias para o desenvolvimento de ações conjuntas que busquem ampliar o acesso do cidadão aos serviços previdenciários e assistenciais, melhorando a qualidade do atendimento prestado pelo INSS e a eficiência na gestão da Previdência Social.

Atualmente, o INSS possui **2.832 Acordos de Cooperação Técnica** vigentes que, ao longo de 2024, foram responsáveis pelo recebimento de mais de **2,8 milhões de requerimentos**.



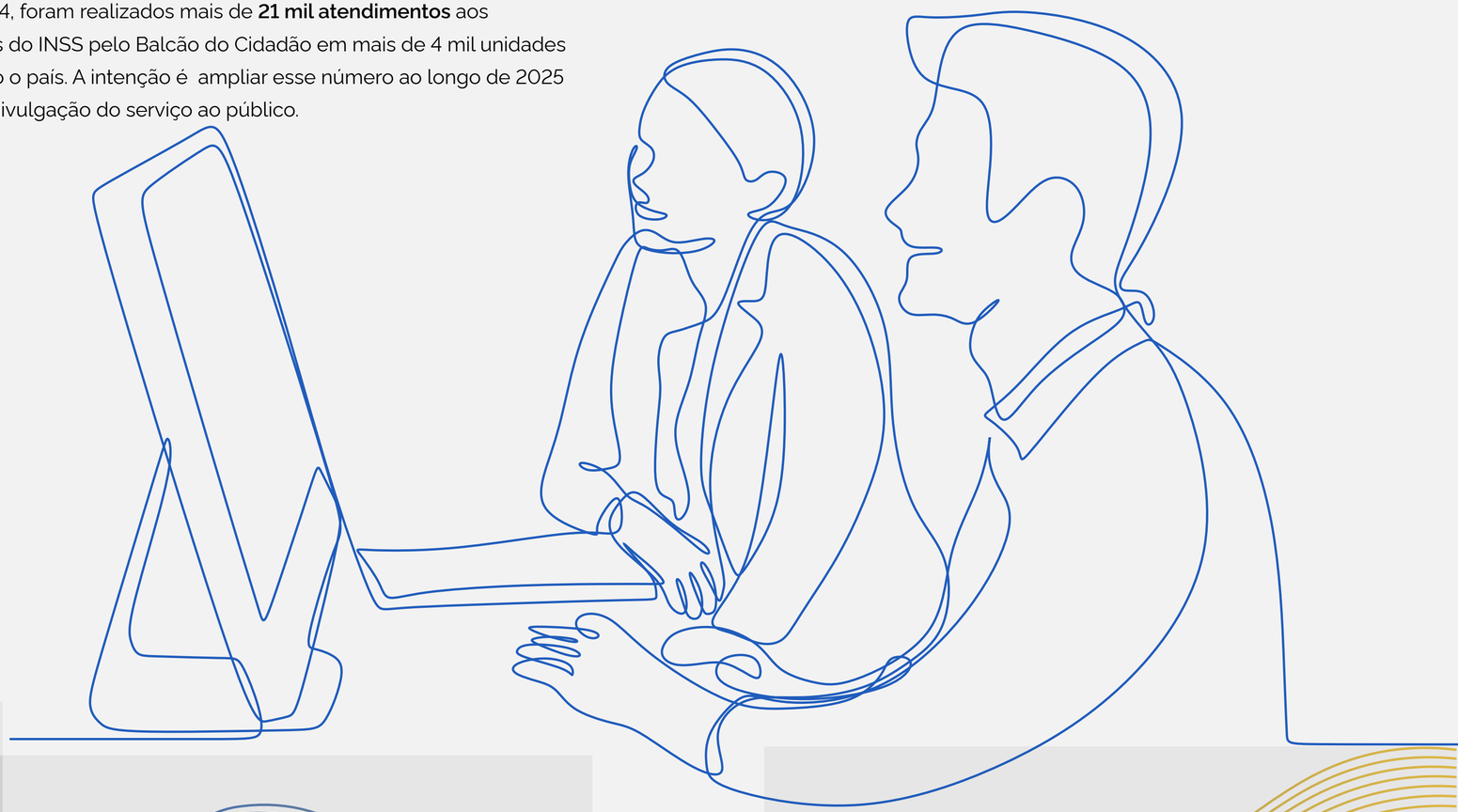
Balcão do Cidadão: serviços previdenciários nas agências dos Correios

O Balcão do Cidadão foi implementado como mais uma alternativa de atendimento aos segurados e beneficiários do INSS, visando proporcionar maior eficiência e praticidade no atendimento. Em outubro de 2024, o INSS celebrou um contrato com os Correios com o objetivo de ampliar o acesso da população aos serviços prestados pelo Instituto, por meio do Balcão do Cidadão, um serviço já oferecido pelos Correios para outros órgãos.

Com este serviço, torna-se possível a solicitação e envio de documentos através das agências dos Correios, permitindo que os cidadãos acessem o Atestmed (Análise Documental para Concessão de Benefícios por Incapacidade Temporária) e cumpram exigências para a apresentação de documentos essenciais à conclusão da análise dos processos, de forma mais fácil.

A iniciativa beneficia principalmente a população daqueles municípios que não possuem uma agência do INSS, pois o Balcão do Cidadão dos Correios está presente em todos os 5.553 municípios do Brasil. Além disso, facilita o acesso do público aos serviços prestados pelo INSS, especialmente para aqueles com dificuldades no uso dos canais remotos, e de forma gratuita.

Em 2024, foram realizados mais de **21 mil atendimentos** aos usuários do INSS pelo Balcão do Cidadão em mais de 4 mil unidades em todo o país. A intenção é ampliar esse número ao longo de 2025 com a divulgação do serviço ao público.



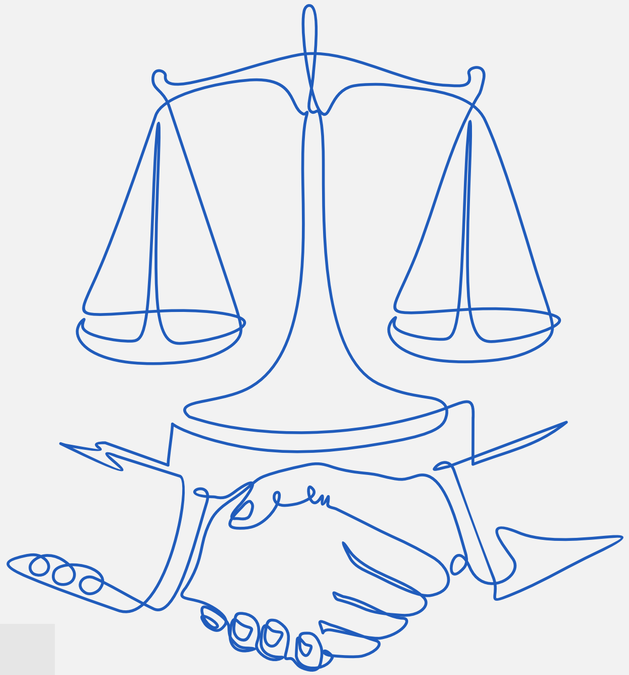
Guichê Virtual – OAB

O Guichê virtual é uma nova ferramenta disponibilizada pelo INSS, em parceria com a Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, para prestar atendimento virtual aos Advogados por meio do computador ou celular, mediante um prévio agendamento.

Em 2024, o INSS realizou a experiência-piloto do Guichê Virtual – OAB nos estados de São Paulo, Minas Gerais, Paraíba, Amapá, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro. O objetivo principal dessa iniciativa foi ampliar o acesso a informações previdenciárias para advogados, facilitando a rotina de trabalho dos profissionais que atuam na área.

Ao longo da experiência, foram realizados mais de **70 mil agendamentos**, com resultados satisfatórios. A avaliação foi baseada em pesquisas de satisfação realizadas com os advogados, que relataram, em especial, a otimização do tempo de trabalho, com a não obrigatoriedade do deslocamento até uma agência do INSS. Além disso, a flexibilidade do horário de atendimento foi destacada, já que muitos agendamentos foram ofertados após o horário regular das agências.

Em 2025, o INSS planeja expandir o Guichê Virtual – OAB para todos os estados, de acordo com a capacidade operacional das Superintendências Regionais, possibilitando, ainda, a futura ampliação do serviço para outros públicos , promovendo maior eficiência e acessibilidade nos atendimentos do INSS.



Carteira do Beneficiário

A Carteira do Beneficiário é um documento que comprova o recebimento de benefícios do INSS e facilita o acesso a dados previdenciários úteis no cotidiano dos cidadãos.

No **aplicativo Meu INSS+**, ao selecionar a Carteira do Beneficiário, o usuário obtém um documento virtual com sua identificação e um QR code, que é atualizado mensalmente, garantindo a autenticidade das informações.

Além disso, o Meu INSS+ funciona como um programa de vantagens, proporcionando aos segurados o acesso a benefícios - tais como descontos em farmácias, cinemas, seguros, viagens, entre outros - oferecidos por entidades, públicas e privadas, parceiras do Instituto.

Em 2024, foram geradas mais de **989 mil Carteiras do Beneficiário** e realizados cerca de **16,5 milhões de acessos ao Meu INSS+**.

Disseminação do Conhecimento Previdenciário para a Sociedade

O Programa de Educação Previdenciária (PEP) é um programa do Governo Federal que tem como objetivo orientar, informar e educar a sociedade sobre direitos e deveres previdenciários e sobre as ferramentas de acesso aos benefícios e serviços prestados pelo INSS, com foco na proteção social.

As principais linhas de atuação do PEP são:

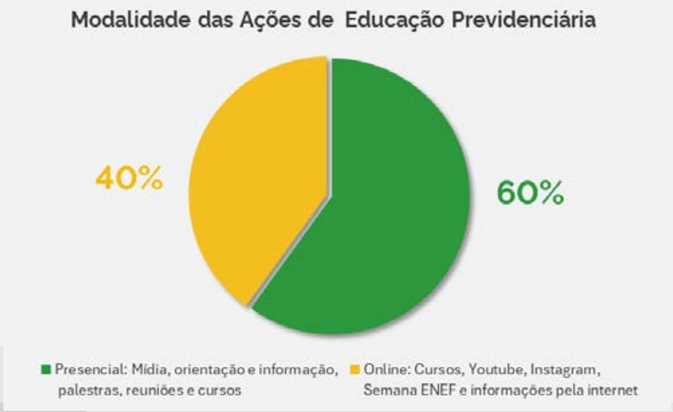
• **Disseminação de orientações** sobre os direitos e deveres previdenciários e assistenciais dos cidadãos e sobre a importância do seguro social, por meio da realização de ações educacionais presenciais e a distância, tais como: cursos, palestras e espaço em mídias.

• **Formação de disseminadores** das informações previdenciárias, em parceira com associações, sindicatos, escolas, universidades, órgãos da administração federal, estadual e municipal, entre outras entidades da sociedade civil organizada, com o intuito de ampliar a capilaridade do Programa.

• Promoção de **ações educativas e participação em eventos** voltados para a divulgação dos serviços previdenciários, com vistas a integrar a previdência social no cotidiano da sociedade.

Os cursos online, bem como materiais didáticos (tutoriais, podcast e enciclopédia previdenciária) estão disponíveis na internet para acesso gratuito aos cidadãos na plataforma EDUCAPEP,

O INSS tem equipes do PEP em todo o Brasil, compostas por servidores treinados e atualizados sobre a legislação previdenciária, disponíveis para orientar a população, realizando um trabalho preventivo e estimulando sua inserção no sistema previdenciário, de forma a assegurar seus direitos e evitar que estejam desamparados em momentos de doença ou outras fragilidades.



Em 2024, o PEP **realizou 2.301 ações educativas**. Desse total, 60% foram conduzidas de forma presencial, enquanto as 40% restantes ocorreram na modalidade a distância e alcançaram um **total de 736.703 pessoas**.

Para 2025, além de dar seguimento ao trabalho de orientação e informação sobre benefícios e serviços para a população em geral, o PEP também concentrará esforços na formação de disseminadores e na produção de material didático voltado aos direitos e deveres previdenciários dos povos originários.

Os membros da sociedade civil podem requisitar uma ação do PEP na sua localidade, por meio dos seguintes contatos:

Relacionamento Internacional

Acordos Internacionais de Previdência Social

Os Acordos Internacionais de previdência social integram-se à política externa brasileira, conduzida pelo Ministério das Relações Exteriores, e resultam dos esforços coordenados do Ministério da Previdência Social e de negociações diplomáticas entre governos.

Esses Acordos têm como objetivo principal assegurar os direitos de seguridade social previstos nas legislações de ambos os países aos respectivos trabalhadores e seus dependentes legais, sejam eles residentes ou em trânsito no território nacional.

Eles estabelecem uma relação de prestação de benefícios previdenciários, sem, contudo, alterar a legislação vigente em cada país. Cabe a cada Estado contratante analisar as solicitações de benefícios apresentadas, decidindo sobre o direito e as condições de concessão, conforme sua legislação aplicável e os termos do respectivo Acordo.

Atualmente, o Brasil possui **20 Acordos Internacionais vigentes**, sendo 18 bilaterais e 2 multilaterais, que podem ser consultados no endereço eletrônico https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/acordos-internacionais/acordos-internacionais.

O acesso aos serviços previdenciários para os usuários contemplados em Acordos Internacionais se dá da seguinte forma:

Residentes no Exterior: as solicitações de benefícios serão encaminhadas pelos países acordantes diretamente às APS de Acordos Internacionais competentes.

Residentes no Brasil: as solicitações de benefícios podem ser realizadas no Meu INSS e na Central 135. O pedido será direcionado automaticamente para a APS de Acordos Internacionais competente.

O INSS conta com sete Agências da Previdência Social especializadas no atendimento de acordo internacional que gerenciam, aproximadamente, **19 mil benefícios**. Em 2024, esses benefícios geraram um volume de créditos na ordem de **R$ 449,8 milhões**.

Além dos Acordos já estabelecidos, outros encontram-se em fase de negociação, cujas etapas podemos vislumbrar a seguir:

- **Em fase de assinatura, ratificação e/ou promulgação**: Áustria, Bulgária, Israel, República Tcheca e Multilateral da CPLP (Comunidade de Países de Língua Portuguesa).

- **Em negociação**: Noruega, Polônia, Senegal e Suécia.

- **Em contato preliminar**: China e Austrália.

INSS nas mídias e redes sociais

Para estreitar seus laços com a sociedade e ampliar o alcance das informações previdenciárias, o INSS tem envidado esforços, não apenas na interação com veículos de comunicação e jornalistas, mas também no fortalecimento das suas contas oficiais nas redes sociais. O objetivo, em ambas as iniciativas, é divulgar informações de utilidade pública, promover a imagem da organização e criar uma relação de confiança com a imprensa (de forma que ela se torne verdadeira parceira no tocante à divulgação de informações de interesse da sociedade).

Atualmente, o INSS está presente nas seguintes redes sociais:

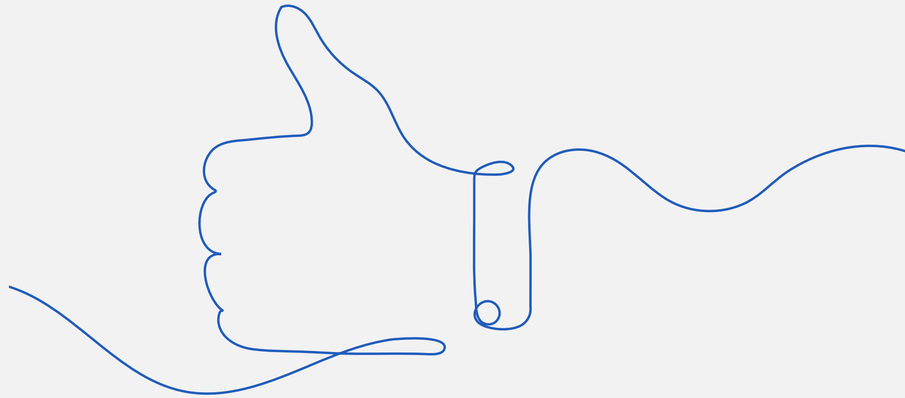
- **Instagram** (https://www.instagram.com/inss_oficial_gov/)
- **Threads** (https://www.threads.net/@inss_oficial_gov)
- **X** (ex-Twitter) (https://twitter.com/INSS_oficial)
- **Facebook** (https://www.facebook.com/inss.gov)
- **YouTube** (https://www.youtube.com/@INSSOficial)
- **TikTok** (tiktok.com/@inss.gov.br)

O INSS tem adotado uma postura proativa na comunicação com a imprensa, resultando em uma cobertura mais positiva nos veículos de mídia. Essa mudança tem contribuído para reduzir a exposição negativa e melhorar a imagem institucional. A frequência das publicações tem gerado impacto positivo no alcance da informação previdenciária.

Os dados de 2023 e 2024 mostram um crescimento considerável nos acessos ao site e às redes sociais, evidenciando o sucesso na disseminação de conteúdo para os cidadãos. Em 2023 e 2024, houve, também, um crescimento substancial no número de acessos aos canais digitais do INSS, incluindo o site, YouTube, Instagram e TikTok.

Em 2024, o site gov.br/inss registrou mais de 30 milhões de visitas, enquanto o Instagram teve mais de 2,4 milhões de acessos. A Assessoria de Comunicação da Autarquia lançou, ainda, a publicação Na Mídia, destacando a presença do INSS em programas de TV, rádio, jornais e sites, com vistas a aumentar a visibilidade institucional e a conscientização sobre os serviços prestados pelo Instituto.

Para 2025, o INSS seguirá investindo em iniciativas que fortaleçam sua comunicação com a sociedade, com ênfase na transparência, na inclusão digital e na educação previdenciária, fornecendo conteúdos claros e acessíveis sobre os serviços da Autarquia, investindo em ferramentas como o Meu INSS+, que já atingiu a marca de 32,5 milhões de acessos, e ampliando o alcance por meio das plataformas digitais.



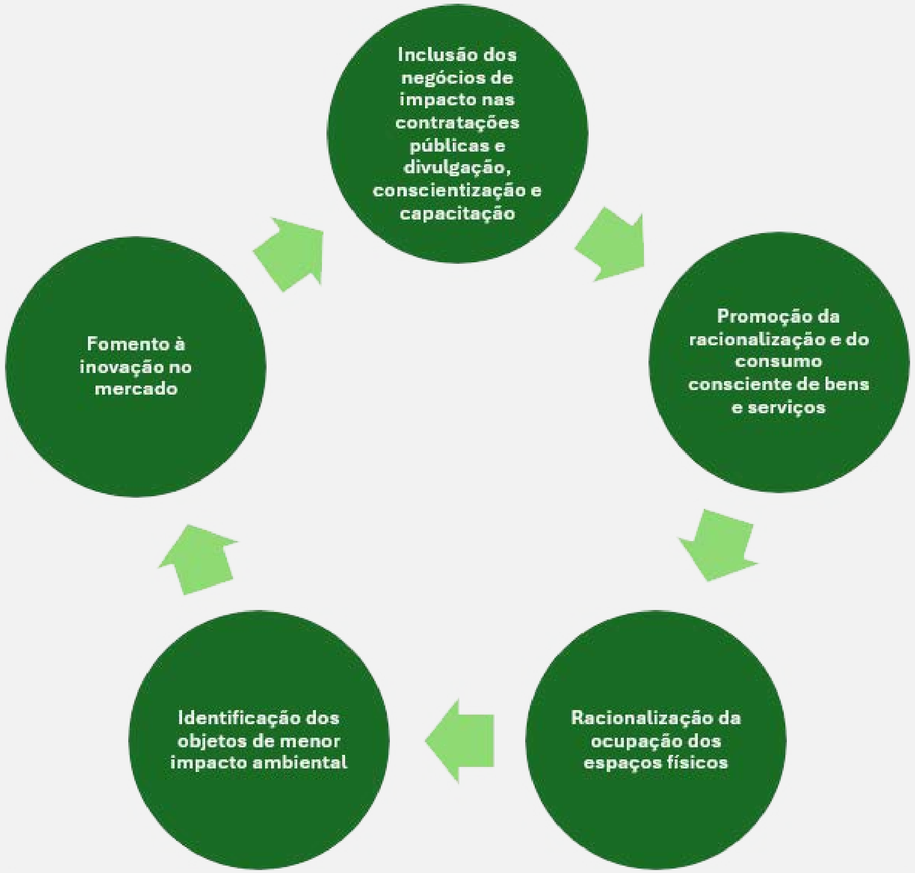
Sustentabilidade

Plano de Logística Sustentável

O Plano Diretor de Logística Sustentável - PLS é um instrumento de governança, vinculado ao planejamento estratégico do órgão e às leis orçamentárias, que estabelece a estratégia das contratações e da logística em seu âmbito, considerando objetivos e ações referentes a critérios e a práticas de sustentabilidade, nas dimensões econômica, social, ambiental e cultural.

Em 2024, o INSS elaborou seu PLS (Portaria PRES/INSS n° 1.704, de 12 de junho de 2024, alterada pela Portaria PRES/INSS n° 1.798 de 26 de dezembro de 2024) com base na referência trazida pela Secretaria de Gestão e Inovação do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Assim, para os próximos três anos, o PLS estabeleceu diversas ações a serem realizadas pela Autarquia, vinculadas aos seguintes eixos:



Inclusão e Acessibilidade

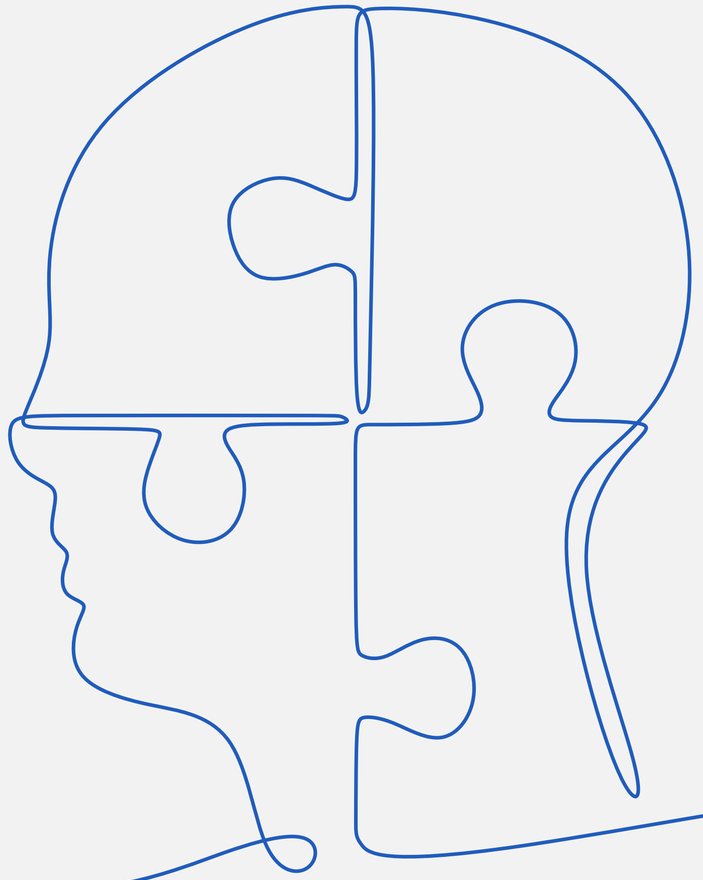
Salas Multissensoriais

A Sala Multissensorial é um projeto do INSS que tem como objetivo ofertar, nas Agências da Previdência Social, um ambiente inclusivo às Pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA e outros transtornos neurodivergentes, a fim de prestar um atendimento humanizado - especialmente àquele público atendido pelo Serviço Social do INSS - abrangendo aspectos como comunicação efetiva, acomodações sensoriais, estratégias para situações delicadas, entre outros.

Além da adequação das instalações institucionais, o projeto também prevê a distribuição de kits sensoriais itinerantes - contendo equipamentos e materiais a serem utilizados pelos Assistentes Sociais no atendimento e acolhimento das Pessoas com TEA e outros transtornos neurodivergentes – adequando o ambiente de atendimento mesmo onde não for possível a estruturação de uma sala multissensorial.

Em 2024, foram implantadas 1**5 Salas Multissensoriais**, presentes em 11 estados. Além da abertura das salas, foram distribuídos **804 kits itinerantes**, contendo objetos e brinquedos sensoriais, compostos por itens como blocos de montar, livros e brinquedos educativos, tapetes tatame e abafadores de som ajustáveis.

Para 2025, o INSS planeja a abertura de mais 50 salas multissensoriais, em unidades ainda não contempladas. Além disso, está prevista a manutenção e a ampliação de número de kits sensoriais itinerantes para atendimento aos segurados e beneficiários da Previdência Social.



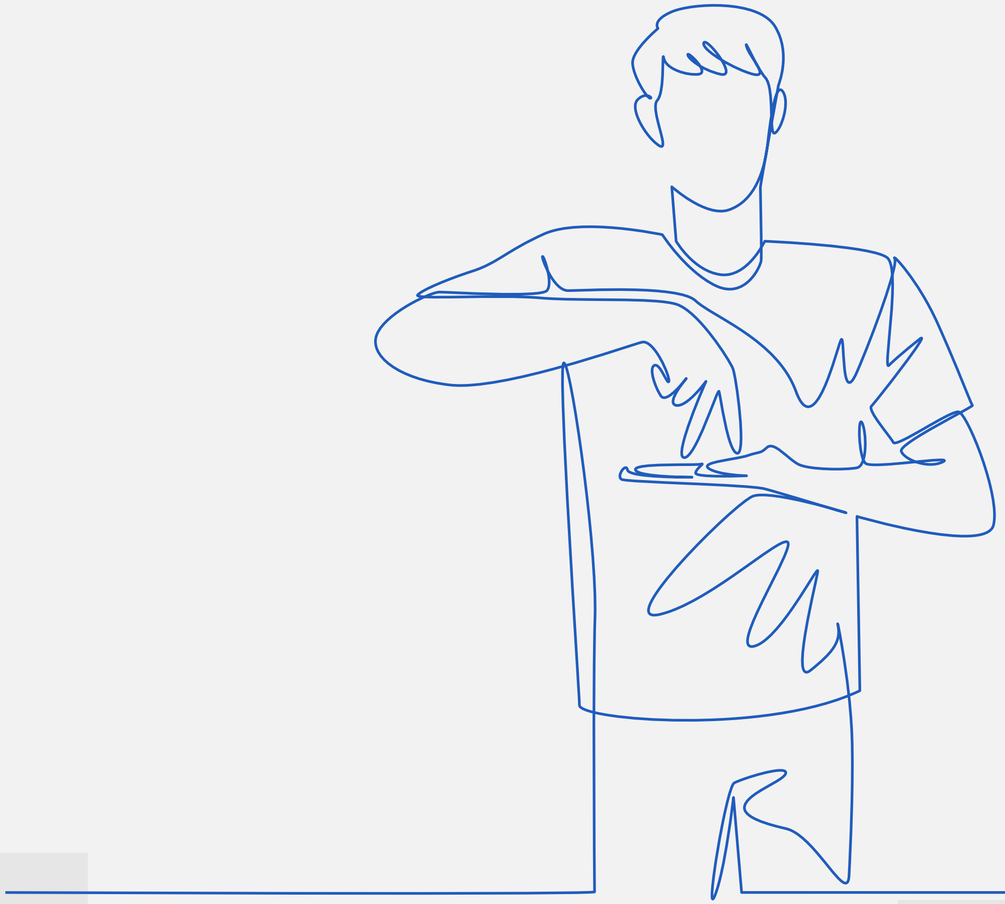
Central de Atendimento em Libras (CAL)

Em 2024, o INSS iniciou a experiência-piloto da Central de Atendimento em Libras (CAL), com o objetivo de ofertar atendimento a usuários surdos no âmbito das Agências da Previdência Social (APS).

O serviço foi implantado inicialmente em Maceió/AL e posteriormente expandido para as cidades de Arapiraca/AL, São Paulo/SP, Sorocaba/SP, Niterói/RJ e Rio de Janeiro/RJ. A premissa do serviço é o atendimento de pessoas surdas por meio de videochamada com um servidor capacitado em LIBRAS, garantindo um atendimento inclusivo e efetivo, mediante prévio agendamento.

Para 2025, está prevista a expansão do modelo de atendimento para outras cidades, bem como a oferta de atendimento totalmente virtual, nos moldes do Guichê Virtual – OAB. Essa abordagem virtual visa a facilitar o acesso dos usuários surdos aos serviços previdenciários, eliminando a necessidade de deslocamento até uma agência do INSS e superando barreiras espaciais.

Com essa iniciativa, o INSS busca promover um atendimento mais inclusivo e acessível, garantindo que todos os cidadãos, independentemente de suas limitações, possam usufruir dos serviços previdenciários de forma eficiente e digna.



Acessibilidade nas Agências da Previdência Social

A acessibilidade é um direito fundamental e o INSS está comprometido em tornar suas unidades cada vez mais inclusivas, garantindo que todos possam acessar seus serviços com autonomia e dignidade.

O Plano de Obras e Serviços de Engenharia é a principal ferramenta da qual o Instituto se utiliza para planejar e executar melhorias na infraestrutura de suas unidades e inclui tanto a adaptação das estruturas existentes quanto a construção de novas, sempre priorizando a aplicação correta dos recursos.

Um foco importante é a adequação das unidades às normas de acessibilidade, com a instalação de rampas, corrimãos, pisos táteis, elevadores adaptados e banheiros acessíveis. Em 2024, foram realizados projetos e liberados recursos para adaptar **15 unidades do INSS**, promovendo melhorias que impactam diretamente na qualidade do atendimento aos cidadãos.

Acessibilidade Digital

A acessibilidade digital no Meu INSS foi alcançada através da padronização dos componentes visuais e interativos, alinhando a plataforma com as diretrizes do modelo de acessibilidade em Governo Eletrônico - eMAG e os critérios de sucesso das Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web - WCag. O Design System do governo federal (DS gov) foi adotado para proporcionar uma experiência mais coerente, intuitiva e inclusiva para os usuários. Esta ação conjunta da Dataprev e do INSS identificou e corrigiu distorções em relação aos padrões de design, resultando no lançamento da versão 4.29.0 do Meu INSS, em 19 de setembro de 2024, demonstrando o compromisso com a inclusão digital e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Apesar dos avanços, a acessibilidade é um processo contínuo e fundamental para a inclusão social. A padronização do Meu INSS representa um avanço significativo, mas os investimentos em iniciativas de acessibilidade continuam.

Comitê Nacional de Inclusão e Acessibilidade – CNIA

O Comitê Nacional de Inclusão e Acessibilidade (CNIA) foi criado no INSS para garantir e promover os direitos e a inclusão das pessoas com deficiência. Trata-se de um órgão colegiado, permanente e consultivo, que incentiva as melhores práticas inclusivas no âmbito institucional.

Entre suas principais atribuições, o CNIA auxilia as áreas estratégicas do Instituto na definição de diretrizes e estratégias para atender demandas de inclusão e acessibilidade, visando melhorar os fluxos de trabalho nas Agências. Além disso, o Comitê propõe soluções de inclusão e acessibilidade que são incorporadas ao planejamento institucional e subsidiam o Comitê Estratégico de Governança (CEGOV) do INSS, assegurando o atendimento às necessidades dos servidores com deficiência e, consequentemente, da população em geral.

O CNIA reúne-se periodicamente para avaliar e aprovar ações e demandas internas, tanto dos servidores quanto das áreas estratégicas da Instituição.

Transparência

Transparência Ativa

A transparência ativa é a obrigação dos órgãos e entidades públicas de divulgar informações importantes para a sociedade, sem que seja necessário que o cidadão as solicite. Elas devem estar disponíveis, principalmente na internet, em local de fácil acesso, e incluir dados sobre as atividades realizadas pelo órgão, conforme definido pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

Em 2024 o INSS atendeu a **48 dos 49 itens de transparência ativa** monitorados pela Controladoria-Geral da União (CGU), tendo atendido parcialmente a apenas um item.

Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai

O INSS tem intensificado o monitoramento da atualização das informações publicadas em transparência ativa, de forma a melhorar a qualidade dos dados disponíveis e atender totalmente aos itens previstos na lei.

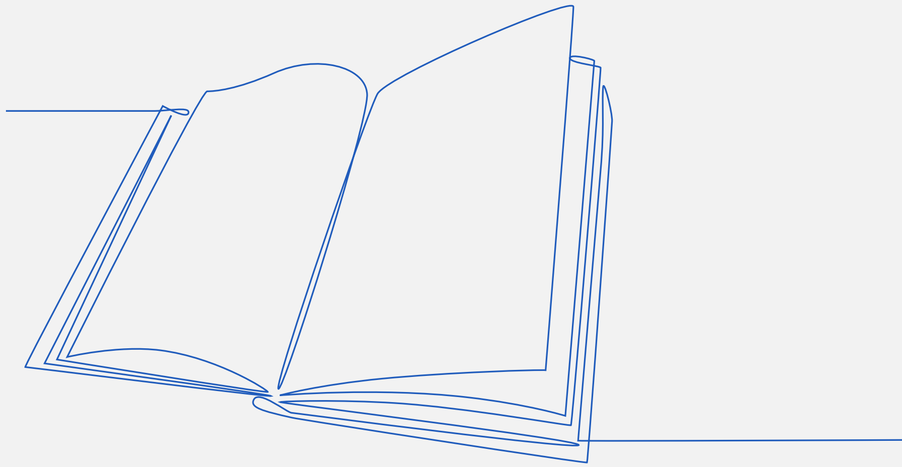
Plano de Dados Abertos

Dados abertos são uma forma de transparência ativa em que o INSS publica os dados, em formato aberto, para que possam ser acessados e reutilizados livremente pelos cidadãos.

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o instrumento que operacionaliza a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, pois planeja as ações que visam a abertura e sustentação de dados nas organizações públicas. Cada órgão/entidade possui a obrigação de elaborar um PDA com vigência de dois anos.

Em 2024, o INSS disponibilizou **29 bases em formato aberto**, disponíveis no Portal Brasileiro de Dados Abertos, que correspondem a 100% do total de bases previstas no PDA 2023-2025.

O Instituto tem se empenhado em aperfeiçoar o catálogo de dados disponíveis e está trabalhando, atualmente, na elaboração do PDA para o biênio 2025/2027.



Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC , vinculado à Ouvidoria, tem por objetivo orientar, protocolizar e atender a sociedade quanto ao acesso a informações públicas, com base na Lei de Acesso à Informação - LAI e em seu Regulamento.

Em 2024, o INSS registrou 4.607 **pedidos de informações**, os quais foram atendidos em sua totalidade, com um tempo médio de resposta de 5 dias.

Apesar da redução no número de requerimentos em relação ao exercício de 2023, quando foram registrados 9,9 mil pedidos de informação, o SIC/INSS ainda figura como sendo o 4º mais demandado entre as entidades públicas que utilizam o Fala.BR como canal de entrada para essas requisições. A título de exemplificação, a tabela ao lado mostra os dez maiores volumes registrados em 2024.

Ressalta-se que, dos 4.607 pedidos de informações cadastrados, **4.063 (88,2%) tiveram as informações concedidas**.

Tipo de resposta aos pedidos feitos no Serviço de Informação ao Cidadão do INSS em 2024

Instância	Deferido	Indeferido	Não Conhecimento	Deferido Parcialmente	Perda de Objeto	Perda de Objeto Parcial
4ª	0	0	1	0	0	0
3ª	0	6	19	1	7	0
2ª	13	59	0	3	0	0
1ª	69	135	0	26	1	0

Em relação aos recursos, em 2024 foram interpostos 346 pedidos nas quatro instâncias recursais previstas na legislação, cujos resultados estão apresentados na tabela a seguir, ressaltando que 5 processos ainda se encontram em tramitação na CMRI (4ª instância):

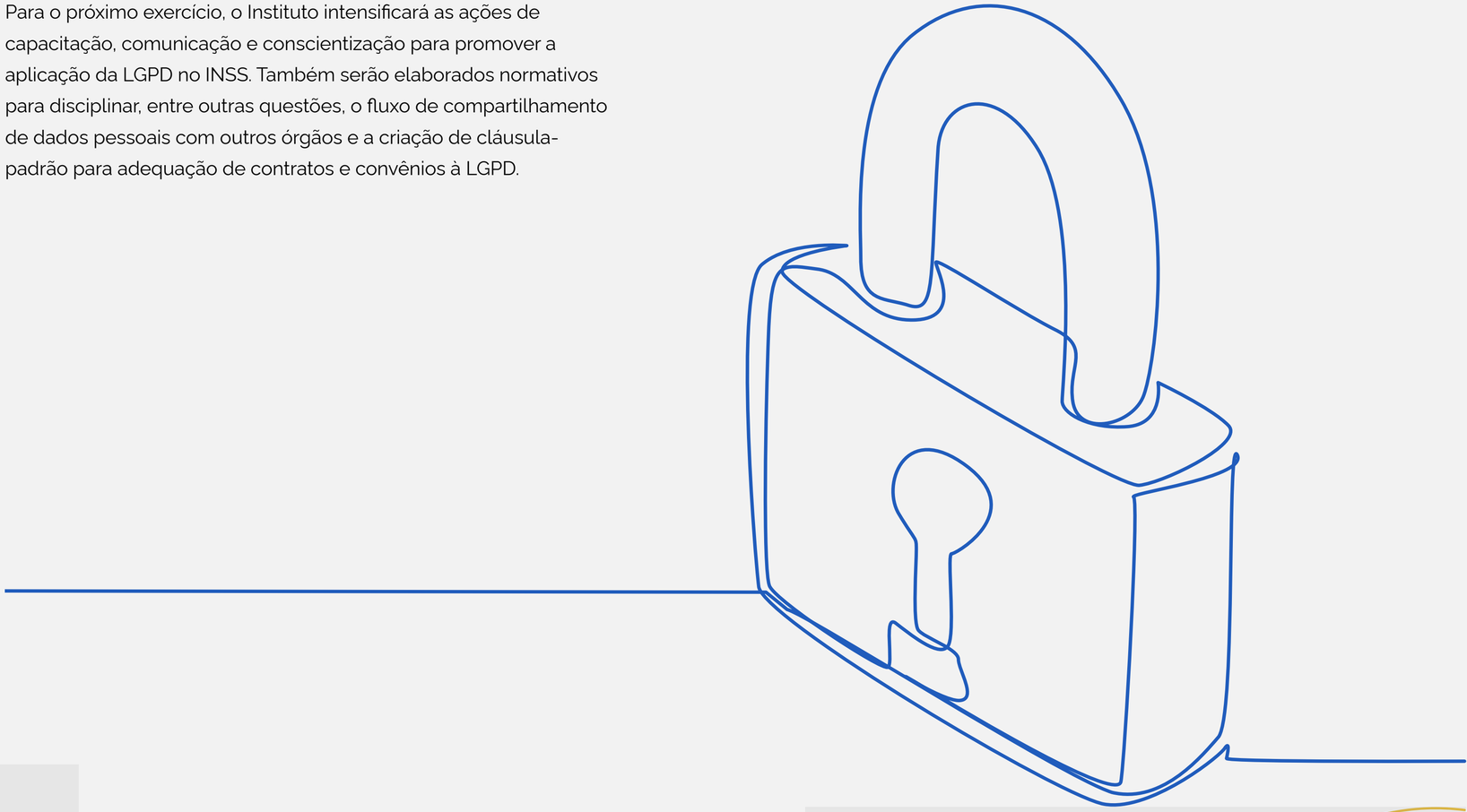
Por fim, o INSS, tem implementado medidas visando ao aperfeiçoamento do processo de comunicação entre o cidadão e o Instituto, tanto no que se refere à transparência ativa quanto passiva.

Proteção de Dados Pessoais

A Proteção de Dados Pessoais consiste em garantir que as informações coletadas pelo INSS sejam tratadas de modo ético e responsável, de forma a proteger a privacidade e a segurança dos cidadãos. Isso inclui criar políticas de proteção de dados, orientar os servidores sobre o tratamento seguro das informações e garantir o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e de outras legislações relacionadas.

Em 2024, o INSS intensificou a disseminação das boas práticas em proteção de dados pessoais, promovendo a conscientização sobre a sua importância entre os diversos setores do Instituto. Como parte desse esforço, foi elaborada a Política de Proteção de Dados Pessoais do INSS, um documento fundamental para orientar a atuação institucional em conformidade com a LGPD e fortalecer a segurança no tratamento das informações.

Para o próximo exercício, o Instituto intensificará as ações de capacitação, comunicação e conscientização para promover a aplicação da LGPD no INSS. Também serão elaborados normativos para disciplinar, entre outras questões, o fluxo de compartilhamento de dados pessoais com outros órgãos e a criação de cláusula-padrão para adequação de contratos e convênios à LGPD.



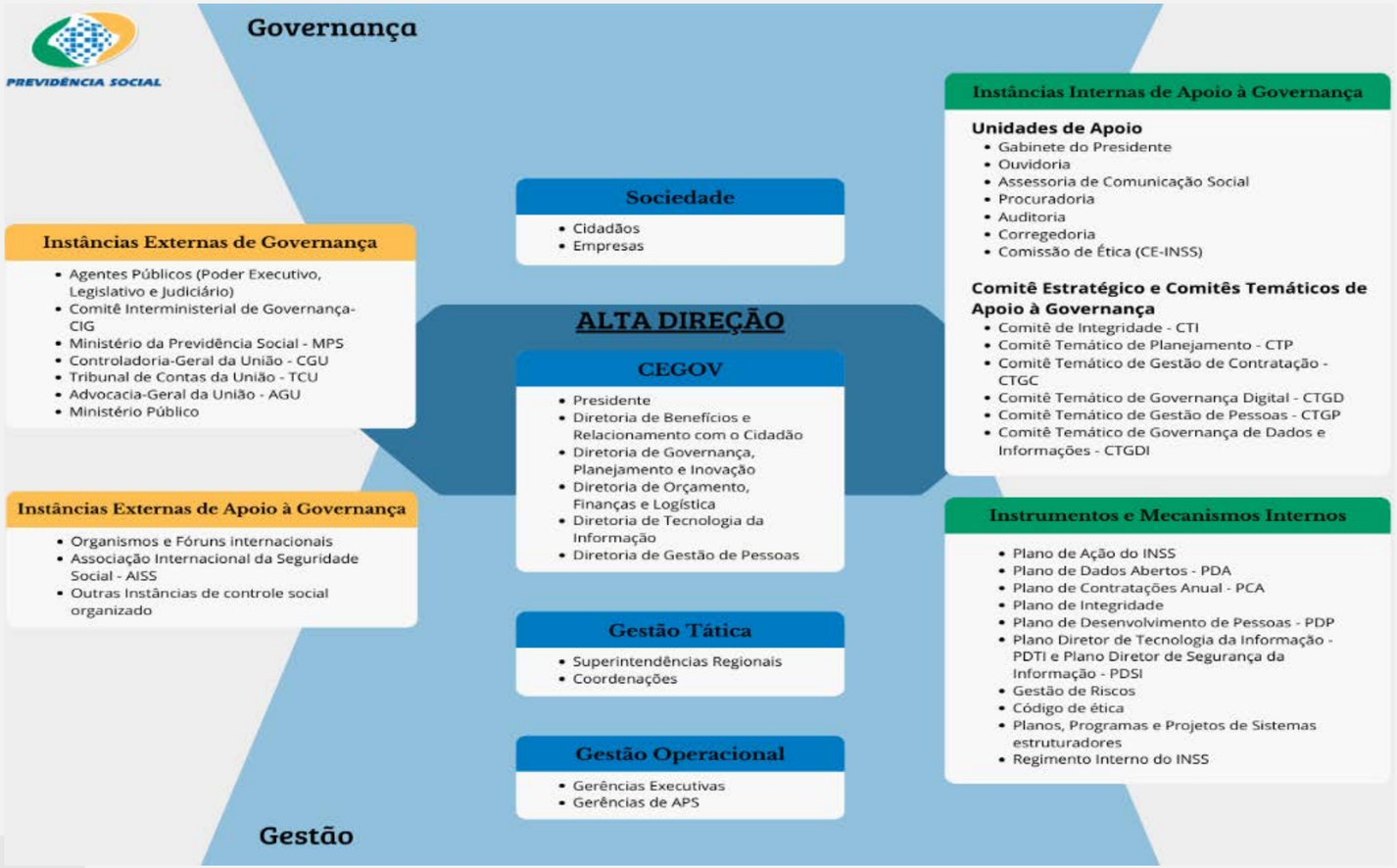
NOSSA GOVERNANÇA

GOVERNANÇA

A Estrutura de Governança

A governança pública compreende os mecanismos de liderança, estratégia e controle, adotados para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com o objetivo de viabilizar a implementação de políticas públicas e a prestação de serviços de interesse da sociedade.

No INSS, a estrutura de governança, representada organicamente por meio da Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação (DIGOV), abrange várias instâncias, conforme se pode visualizar no quadro ao lado:



O Sistema de Governança (SG-INSS) é composto pelos seguintes órgãos colegiados:

• **Comitê Estratégico de Governança (CEGOV)**, de caráter permanente e deliberativo, integrado pelo Presidente do INSS, pelos Diretores, pelo Procurador-Geral da Procuradoria Federal Especializada junto ao INSS, pelo Auditor-Geral e pelo Corregedor-Geral; e

• **Comitês Temáticos de Apoio à Governança**, responsáveis por subsidiar a tomada de decisão e fortalecer a gestão institucional, relacionadas a áreas de atuação específicas.

Sua principal finalidade é implementar mecanismos de governança alinhados à legislação vigente, às recomendações de boas práticas dos órgãos de controle e às diretrizes do Comitê Interministerial de Governança (CIG).

O Comitê Estratégico de Governança (CEGOV) se reúne mensalmente, em caráter ordinário, porém, reuniões extraordinárias podem ser convocadas por qualquer um de seus membros. As deliberações do Comitê são aprovadas, preferencialmente, por consenso, ou pela maioria absoluta dos membros com direito a voto. Em caso de empate, o Presidente tem o voto de qualidade.

Comitês Temáticos de Apoio à Governança

Os comitês temáticos foram instituídos com a finalidade principal de subsidiar as ações do CEGOV, nas suas respectivas áreas de atuação, sendo responsáveis por discutir tecnicamente assuntos importantes para a boa governança e gestão do INSS.

Comitês Temáticos SG-INSS – DIGOV/INSS

Entre os principais temas abordados nas reuniões dos comitês temáticos no ano de 2024, destacam-se: a elaboração e monitoramento do Plano Anual de Ação, o monitoramento das contratações, inclusive de tecnologia da informação, a política de proteção de dados, o monitoramento do plano de integridade, a apresentação do plano de logística sustentável e o plano de desenvolvimento de pessoas.

Medidas para aprimoramento da Governança

Ao longo de 2024, foram adotadas ações significativas com o objetivo de aprimorar o Sistema de Governança do INSS, dentre elas, a edição de importantes atos normativos com vistas à melhoria do desempenho institucional, à conformidade legal, à transparência e à implementação de controles internos eficazes para a gestão de riscos, além de assegurar o alinhamento das ações e projetos em desenvolvimento na Casa com os objetivos estratégico do INSS e com a promoção da sustentabilidade institucional.

Principais Deliberações do Comitê Estratégico de Governança (CEGOV) em 2024

RESOLUÇÃO Nº 38	Instituição da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Violência no INSS
RESOLUÇÃO Nº 39	Alteração do Plano de Ação do INSS para o exercício de 2024
RESOLUÇÃO Nº 40	Instituição do Plano de Integridade para o ciclo 2024 - 2026
RESOLUÇÃO Nº 41	Instituição do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2024 - 2027
RESOLUÇÃO Nº 42	Alteração do Plano de Ação do INSS para o exercício de 2024
RESOLUÇÃO Nº 43	Alteração dos Anexos I e II do Plano de Integridade para o ciclo 2024 - 2026
RESOLUÇÃO Nº 44	Alteração da Política de Gestão de Continuidade de Negócios do INSS
RESOLUÇÃO Nº 45	Alteração do Plano de Ação do INSS para o exercício de 2024

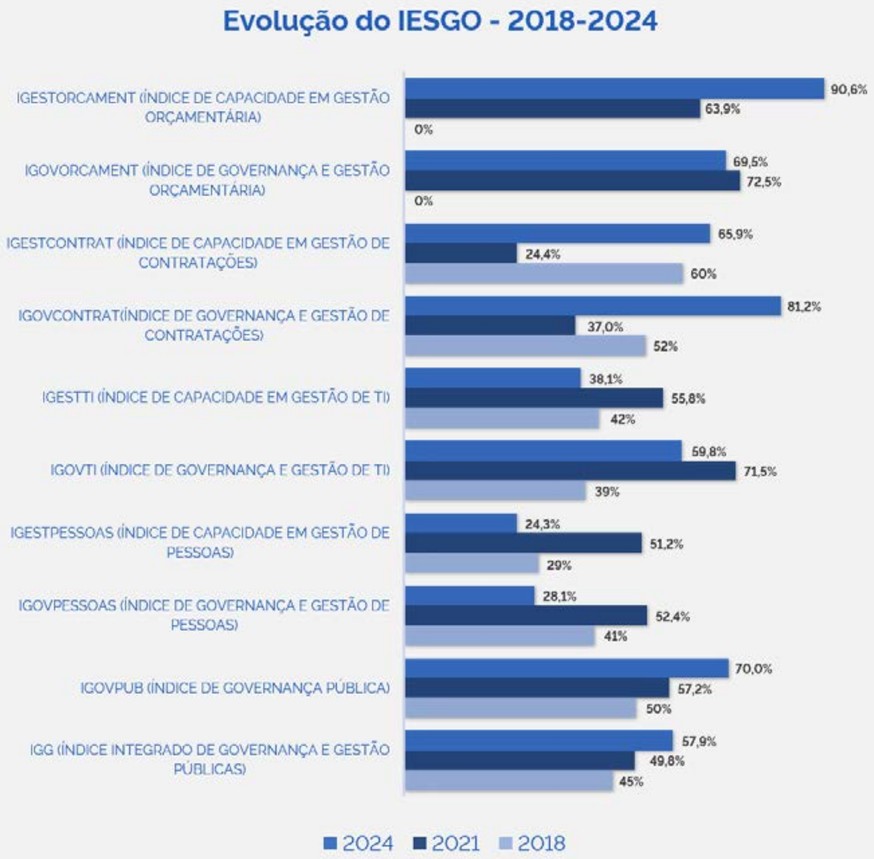
As Resoluções que oficializam as decisões do CEGOV podem ser consultadas na página do INSS, na internet.

Indicadores de Governança

Índice de Governança e Sustentabilidade (IESGO)

Este indicador foi desenvolvido pelo Tribunal de Contas da União (TCU) para avaliar a governança e a gestão das organizações públicas, bem como a sua adesão às práticas de governança, gestão e sustentabilidade, promovendo uma abordagem abrangente e integrada para a melhoria contínua das instituições.

No ano 2024, o INSS participou do levantamento de governança, sustentabilidade e gestão nas organizações públicas federais, realizado por meio do IESGO, cujos resultados estão demonstrados no gráfico ao lado:



Índice de Operação do Sistema de Governança do INSS (IOSG-INSS)

O IOSG foi desenvolvido pelo INSS como uma alternativa para avaliar, direcionar e monitorar o Sistema de Governança do INSS (SG-INSS), aprimorando e fortalecendo as boas práticas e avaliando o desempenho e os resultados dos comitês que o compõem, considerando as atribuições gerais e específicas de cada um deles.

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

Os critérios de cálculo consideram as atribuições gerais, comuns a todos os comitês e relacionadas aos procedimentos e regras aplicáveis ao seu funcionamento, e as atribuições específicas, relacionadas às suas competências temáticas, especialmente aos planos pelos quais cada colegiado é responsável.

Sua mensuração é realizada anualmente e o resultado alcançado na avaliação é classificado conforme a escala ao lado.

A segunda apuração do IOSG, realizada em 2024, estabeleceu como meta que os comitês atingissem um índice considerado "Ótimo" dentro da tabela classificativa, isto é, o resultado da avaliação do IOSG deveria variar entre 60% e 79,99%.

O resultado obtido alcançou o percentual médio de 81,9 considerado "excelente" e, portanto, acima do estabelecido, conforme verifica-se na tabela abaixo:

Índice de Operação do Sistema de Governança do INSS (IOSG-INSS), por Comitê Temático			
COMITÊ TEMÁTICO	META	IOSG 2024	AVALIAÇÃO
Planejamento	Ótimo	83,11%	Excelente
Governança Digital	Ótimo	67.7%	Ótimo
Dados e Informações	Ótimo	76.9%	Ótimo
Contratações	Ótimo	100.0%	Excelente
Gestão de Pessoas	Ótimo	65.4%	Ótimo
Integridade	Ótimo	98.5%	Excelente
IOSG TOTAL	**Ótimo**	**81.9%**	**Excelente**

A Gestão de Riscos no INSS

A gestão de riscos constitui-se no conjunto de princípios, estruturas, processos e atividades coordenadas para direção, controle e monitoramento da Autarquia. É um instrumento fundamental para subsidiar a tomada de decisões, na medida em que a sua aplicação contínua garante o alinhamento entre as ações e os projetos conduzidos pelo Instituto.

A estruturação da Gestão de Riscos no INSS teve início em 2020, com a publicação da Política de Gestão de Riscos, aprovada pela Resolução CEGOV nº 05, que estabeleceu diretrizes fundamentais para a incorporação dessa prática como um pilar estratégico dentro da governança institucional.

Posteriormente, em 2022, foi publicada a Metodologia de Gerenciamento de Riscos, estabelecendo os padrões e práticas estruturadas para a gestão dos riscos institucionais, possibilitando seu mapeamento e vinculação aos processos de trabalho críticos da Autarquia.

O processo de gerenciamento de riscos é conduzido com a participação técnica dos Coordenadores Setoriais de Gestão de Riscos, em apoio aos gestores de riscos, pertencentes aos níveis tático e operacional, que são os responsáveis diretos por identificar, avaliar, tratar e monitorar os riscos em suas respectivas áreas.

Para garantir a efetividade e a robustez do processo, o INSS adotou o modelo das “três linhas de defesa”, contemplando, respectivamente as unidades organizacionais que gerenciam os riscos, a Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão (DIGOV), que monitora e apoia as ações da primeira linha, e a unidade de auditoria interna, responsável por avaliar, de forma independente, os controles internos implementados, de forma a garantir que a governança de riscos seja cumprida de forma eficiente e transparente.

A Gestão de Riscos no INSS é um instrumento essencial para aprimorar a governança, aumentar a transparência e fortalecer os mecanismos de controle interno, garantindo que a Instituição possa cumprir com sua missão de forma cada vez mais eficiente e sustentável.

Em 2024 foram instruídos 23 processos de gerenciamento de riscos, sendo 14 concluídos e 9 não concluídos. A fim de melhor detalhar, segue abaixo tabela contendo os Projetos/Ações com o mapeamento dos riscos em andamento e concluídos em 2024:

PROJETOS E AÇÕES COM RISCOS MAPEADOS EM 2024	
EM ANDAMENTO	**CONCLUÍDOS**
• Gerenciamento de processos • Licitações e Contratos da SR NE • Manutenção dos contratos essenciais nas Superintendências Regionais SE I e III • Atendimento remoto de servidores (inativos) • Folha de pagamento de servidores (ativos) • Gestão da movimentação de pessoas • Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP • Controle de Acesso - Meu INSS • Interoperabilidade dos dados previdenciários com outros órgãos e entidades públicas e privadas.	• Laboratório de Inovação do INSS - LABPREV • Plano de Desenvolvimento de Pessoas da AUDGER • Gestão e Uniformização dos Procedimentos Correcionais • Plano de Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC • Programa de Mentoria • Comprev - RI • Projeto INSS em Números • Ampliação do percentual do reconhecimento automático • Certidão por Tempo de Contribuição - CTC • Ações de permuta de imóveis • Implementação da Gestão de Continuidade de Negócios - GCN • Atendimento de manifestações pendentes da Ouvidoria • Comprev RPPU • Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq)

Fonte: CGGOV/DIGOV

Governança

Princípios da Gestão de Riscos no INSS

RESOLUÇÃO Nº 5 /CEGOV/INSS, de 28 de maio de 2020

Na avaliação de riscos, após a identificação, é definida a categoria dos riscos apresentados na figura abaixo.

Riscos Operacionais	• 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.
Riscos de imagem/reputação	• 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.
Riscos legais	• São eventos derivados de alterações legislativas ou normativas que podem comprometer as atividades do órgão ou entidade.
Riscos financeiros/orçamentários	• 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.
Riscos à integridade	• São riscos que configurem ações ou omissões que possam favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção.
Riscos estratégicos	• São eventos que possam impactar na missão, nas metas ou nos objetivos estratégicos da unidade/órgão.
Riscos fiscais	• São eventos que podem afetar negativamente o equilíbrio das contas públicas.
Riscos de conformidade	• São eventos que podem afetar o cumprimento de leis e regulamentos aplicáveis.

Como resultado do mapeamento dos **14 processos** de gerenciamento de riscos realizados, foram identificados **74 eventos de riscos**, classificados nas seguintes categorias:

- **Operacional: 34**
- **Reputação: 2**
- **Estratégico: 24**
- **Conformidade: 10**
- **Integridade: 4**

Para consolidar as informações estratégicas sobre os processos de riscos e possibilitar seu devido monitoramento, foi publicado o **Painel de Gestão de Riscos**, que tem sido constantemente aprimorado, permitindo que os dados sejam apresentados regularmente ao Comitê Estratégico de Governança em reuniões periódicas.

No que se refere à etapa de comunicação dos riscos, a primeira e a segunda linha elaboram relatórios ao final do processo de avaliação e monitoramento, visando fortalecer a interlocução com os gestores de riscos (proprietários) e instâncias superiores.

Importa destacar que a gestão de riscos do INSS tem o foco, atualmente, no mapeamento de riscos de processos, contudo, considerando a necessidade de constante evolução, para 2025 está previsto o planejamento da gestão de riscos voltado aos objetivos estratégicos da Autarquia.

Gestão de Continuidade de Negócios – GCN

A Gestão de Continuidade dos Negócios (GCN) caracteriza-se como uma forma de gerenciar os riscos institucionais, com vistas a identificar ameaças em potencial e os impactos que elas podem causar nas operações e serviços essenciais da organização.

A GCN permite, ainda, identificar e mapear os processos críticos de trabalho, tornando possível, por meio do desenvolvimento preventivo de um conjunto de estratégias e planos de ação, garantir que, após uma interrupção ou crise, os serviços essenciais sejam retomados - com o menor tempo de inatividade possível - e até o restabelecimento da situação normal da Instituição.

O Plano de Continuidade de Negócios - PCN é um documento estratégico que descreve as ações necessárias para manter os processos prioritários operantes durante e após uma interrupção. Ele é essencial para garantir a resiliência da organização e subdivide-se em 5 planos, descritos na tabela ao lado:

Plano	Descrição
Plano de Resposta a Emergências (PRE)	Descreve procedimentos e protocolos para emergências como incêndios, evacuações ou desastres naturais no INSS, visando garantir a segurança de pessoas, proteger instalações e minimizar impactos nas atividades.
Plano de Gerenciamento de Incidentes (PGI)	Delineia estrutura, responsabilidades e procedimentos para lidar com incidentes menos graves, visando minimizar impactos, restaurar serviços e prevenir interrupções no atendimento das unidades.
Plano de Continuidade Operacional (PCO)	Detalha procedimentos para garantir o atendimento presencial ininterrupto no INSS, mesmo em situações contingenciais como falta de água, energia ou falhas de sistemas, assegurando a continuidade dos serviços.
Plano de Administração de Crises (PAC)	Fornece à alta gestão protocolos e procedimentos para lidar com crises graves (greves, pandemias, ataques cibernéticos etc.), visando preservar a eficiência e a confiabilidade dos serviços do INSS.
Plano de Teste e Validação	Descreve estratégias e procedimentos para testar a eficácia do Plano de Continuidade de Negócios (PCN), incluindo cenários de simulação, critérios de aceitação e preparação para interrupções nas operações.

Em 2024, o INSS elaborou o Plano de Continuidade de Negócios para o atendimento nas Agências da Previdência Social e para o funcionamento do seu Edifício Sede. O PCN para as Agências contemplou 11 incidentes, que afetam diretamente o funcionamento das unidades, conforme abaixo:

PLANO	INCIDENTE
Planos de Resposta à Emergências - PRE	Agressão Física
	Identificação de Dispositivo Eletrônico
Plano de Gerenciamento de Incidentes – PGI	Inoperabilidade do Sistema de Climatização
	Paralização de Elevadores
	Alagamento da Unidade
Plano de Continuidade Operacional – PCO	Falta de Energia
	Indisponibilidade da Rede de Dados Corporativa
	Interrupção do Atendimento por Problemas de Infraestrutura Física
Plano de Administração de Crises - PAC	Ataque Cibernético
	Greve
	Pandemia e Outras Crises Sanitárias

Já o PCN para o funcionamento do Edifício Sede contemplou 2 incidentes:

PLANO	INCIDENTE
Plano de Continuidade Operacional - PCO	Indisponibilidade da Rede de Dados ou de Sistemas Corporativos
	Interrupção no funcionamento por problemas de infraestrutura física

Para preparar os gestores na resposta a incidentes e assegurar a continuidade das operações em caso de imprevistos, o INSS realizou testes em 7 Agências da Previdência Social e no Edifício-Sede, avaliando a eficácia dos Planos em relação à realidade da Autarquia. Em 2025, o INSS pretende investir na capacitação dos gestores, ampliar debates sobre o tema, fortalecer a cultura de continuidade de negócios e disseminar e implementar o Plano de Continuidade de Negócios (PCN), bem como realizar novos planos e testes em unidades estratégicas do Instituto.

Integridade

A integridade é um componente fundamental da boa governança, que busca direcionar condutas, valores, princípios e normas na construção de ambientes cada vez mais transparentes, éticos e íntegros, de forma a e priorizar o interesse público sobre os interesses privados.

Numa organização, a integridade é promovida por meio:

• do **apoio da liderança** aos seus programas, cultivando uma cultura de integridade;
• do direcionamento e monitoramento da sua gestão, implementando um sistema amplo e coerente; e
• do estabelecimento de **mecanismos de controle** que possibilitem a prestação de contas, a responsabilização e a transparência.

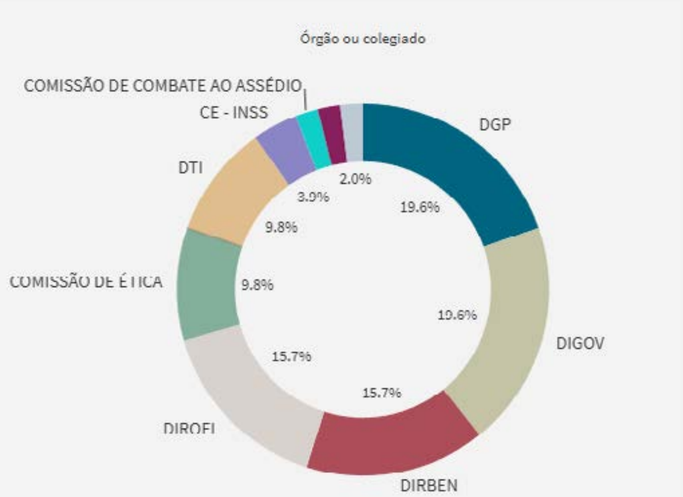
Plano de Integridade

Desde 2019, o INSS possui um programa de integridade, tendo iniciado em 2024 seu terceiro ciclo, que se estenderá até 2026, com um planejamento de médio prazo focado em medidas estratégicas para fortalecer e aprimorar a integridade institucional.

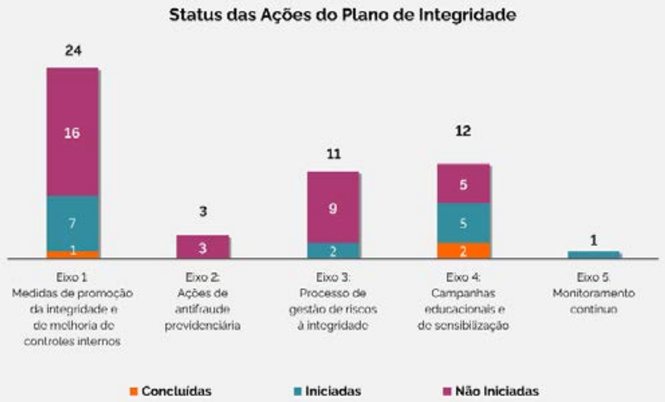
Para a elaboração do Plano de Integridade 2024-2026, foram realizadas entrevistas com 113 servidores, batimentos sistêmicos com informações dos principais motivos de reclamações e denúncias recebidas na ouvidoria, principais motivos de apuração correcional, principais motivos de auditorias internas e externas e os principais riscos à integridade, mapeados no processo de gerenciamento de riscos.

Essas análises resultaram no estabelecimento de **51 ações e 129 subações**, divididas em 5 eixos:

• **Eixo 1:** Medidas de promoção da integridade e de melhoria de controles internos;
• **Eixo 2:** Ações de antifraude previdenciária;
• **Eixo 3:** Processo de gestão de riscos à integridade;
• **Eixo 4:** Campanhas educacionais e de sensibilização; e
• **Eixo 5:** Monitoramento contínuo.



O gráfico ao lado demonstra 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. O Plano de Integridade do INSS é acompanhado por meio de reuniões de avaliação mensais e trimestrais, dispondo, ainda, de um Painel, de acesso exclusivo pelos gestores da Casa, que contém informações sobre as ações, as áreas, os responsáveis e os prazos de conclusão das atividades planejadas.



Os resultados do plano de integridade do INSS, em 2024, revelaram que o Instituto **concluiu 13 subações** (pertencentes a 3 ações distintas), iniciou outras 35 (referentes a 15 ações) e teve, ainda, 1 subação com atraso na entrega, devidamente justificada.

Entre as ações concluídas, destacam-se a **criação de trilhas** de capacitação contínua e obrigatória, a instrumentalização de **comunicação e disseminação de informações em períodos eleitorais,** a criação de painel para acompanhamento dos riscos mapeados em processos e a instalação de novos switches, o que fortalece a segurança de tecnologia da informação na Autarquia.

Comissão de Ética

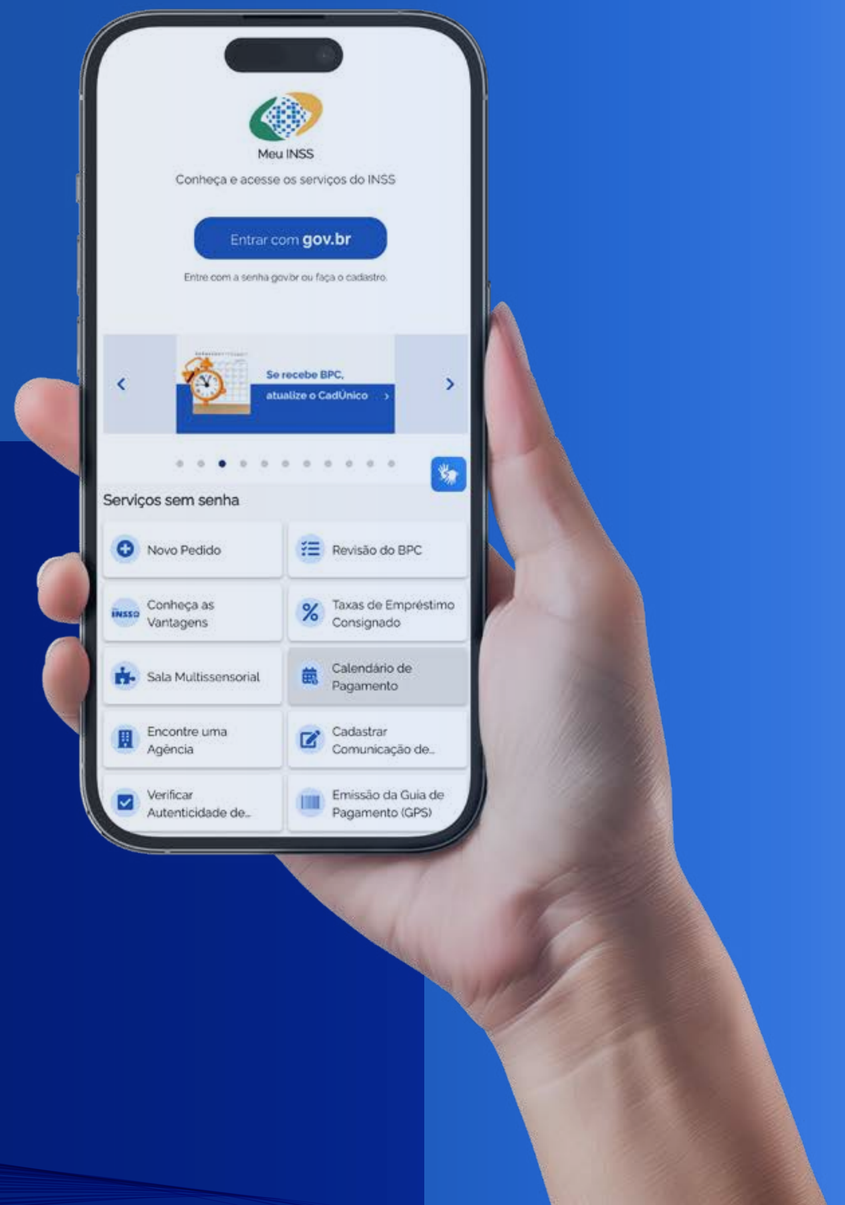
A Comissão de Ética do INSS tem por objetivo promover atividades relacionadas à conduta ética do quadro de servidores da Autarquia, atuando, dentre várias outras atribuições, como instância consultiva de dirigentes e servidores sobre a matéria e prezando pela aplicação do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Sua premissa é fortalecer a cultura ética por meio de ações educacionais, avaliar os possíveis conflitos de interesse apresentados pelos agentes públicos vinculados à Autarquia e analisar denúncias de possíveis conflitos éticos.

Resultados da Comissão de Ética em 2024

Em relação ao prazo médio de resposta para os requerimentos relacionados a conflito de interesses (41 dias), o resultado se deve à mudança de membros da comissão e a consequente necessidade de capacitação, bem como à complexidade das situações apresentadas, exigindo maior tempo de análise.

ESTRATÉGIA E DESEMPENHO



ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

Objetivos Estratégicos do INSS

O planejamento estratégico do INSS para o período de 2024 a 2027 foi elaborado em consonância com o Plano Plurianual do Governo Federal, tendo como pressuposto a construção participativa, envolvendo toda a cadeia de comando da Autarquia.

O Mapa Estratégico é uma ferramenta gerencial que representa, de forma gráfica, os objetivos estratégicos do INSS e suas inter-relações, visando ao cumprimento de sua missão e à realização de sua visão de futuro.

Esses objetivos estão distribuídos em diferentes perspectivas, dentre as quais se destacam os processos internos e as bases de desenvolvimento.

Metas e Resultados de 2024

As iniciativas adotadas pelo INSS para o atingimento de seus objetivos estratégicos são consolidadas em seu Plano Anual de Ação, onde são definidas as ações e projetos estruturantes, com suas respectivas metas e indicadores, a serem executados no decorrer do exercício.

O Plano Anual de Ação de 2024 contemplou um conjunto de 29 ações e 19 projetos - cujas metas foram pactuadas nos diversos níveis organizacionais por meio de um processo de negociação. Tal modelo, além de envolver toda a cadeia de comando no processo de planejamento, permite que os gestores adaptem os desafios propostos para cada unidade à realidade local, sempre observando as diretrizes definidas pela Administração Central.

Para facilitar a análise do desempenho de cada ação ou projeto, é utilizada uma escala de cores, conforme demonstrada no quadro ao lado:

Cor de Identificação do Resultado	Para indicador com tendência **"Quanto menor, Melhor"**	Para indicador com tendência **"Quanto maior, Melhor"**
	Maior ou igual a 110%: Abaixo do Esperado	Menor ou igual a 90%: Abaixo do Esperado
	Entre 101% e 109%: Próximo ao esperado	Entre 89 e 99%: Próximo ao esperado
	Entre 50% e 100%: Dentro do esperado	Entre 100% e 150%: Dentro do esperado
	Menor que 50%: Acima do esperado	Maior que 150%: Acima do Esperado

Os resultados obtidos no Plano de Ação 2024 são apresentados a seguir.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

Ação/Projeto:
Reduzir a idade média do estoque de requerimentos do reconhecimento inicial de direitos aguardando análise.

Objetivo:
Esta ação tem como objetivo reduzir o tempo que o cidadão aguarda para a análise dos requerimentos relacionados ao reconhecimento inicial de direitos, tais como aposentadorias, pensões e auxílios, excluídos os benefícios por incapacidade.

Indicador:
Idade Média do Estoque de Requerimentos do RID – IdME RID.

Medida: Em dias; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

O INSS alcançou uma redução significativa na idade média do estoque de requerimentos na fase inicial - RID em várias Superintendências Regionais. Contribuíram para esse resultado iniciativas como o Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social – PEFPS, a melhoria dos processos de trabalho, mutirões de análise, investimentos em tecnologia, capacitação e monitoramento constante.

No entanto, o cumprimento da meta foi prejudicado pelo aumento da demanda, a força de trabalho reduzida, os impactos da inoperância dos sistemas informatizados, a complexidade da análise de alguns casos e o contingenciamento orçamentário ocorrido em julho/2024, impactando diretamente o PEFPS e as ações de mutirões. Destaca-se, também, o efeito do movimento grevista ocorrido no período de julho a novembro, que reduziu significativamente a força de trabalho disponível nas Centrais de Análise de Benefícios (Ceabs).

Apesar desses desafios, as ações adotadas permitiram a manutenção das metas pactuadas de forma geral, salvo em algumas Superintendências Regionais que tiveram mais dificuldade frente às questões apresentadas. Ainda assim, é possível evidenciar a importância da combinação de estratégias e ações de gestão que possibilitaram o alcance dos resultados pactuados nacionalmente e na maior parte das Superintendências Regionais.

Próximos passos: O INSS está implementando uma série de medidas estratégicas para reduzir o tempo de análise e conclusão dos requerimentos de benefícios, modernizando processos e aumentando a eficiência operacional, dentre as quais destacamos a padronização e simplificação de fluxos procedimentais e a ampliação do uso de automação e inteligência artificial; o aperfeiçoamento dos programas de enfrentamento à fila de forma a acelerar a análise e a concessão de benefícios; a reestruturação do Programa de Gestão e Desempenho – PGD, que substitui o controle de frequência pelo controle de resultados; e a retomada dos mutirões - para reduzir o estoque de processos e acelerar o atendimento da população - garantindo maior agilidade na concessão dos benefícios. Cabe ressaltar que essa última ação está condicionada à aprovação da Lei Orçamentária Anual – LOA.

Por fim, a autarquia também já sinalizou ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI sobre a necessidade de contratação de mais mil profissionais para reforçar a equipe de análise de benefícios, garantindo uma distribuição mais equilibrada das demandas e reduzindo gargalos operacionais. Essas ações combinadas permitem que o INSS ofereça um serviço mais ágil, transparente e eficiente à sociedade.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

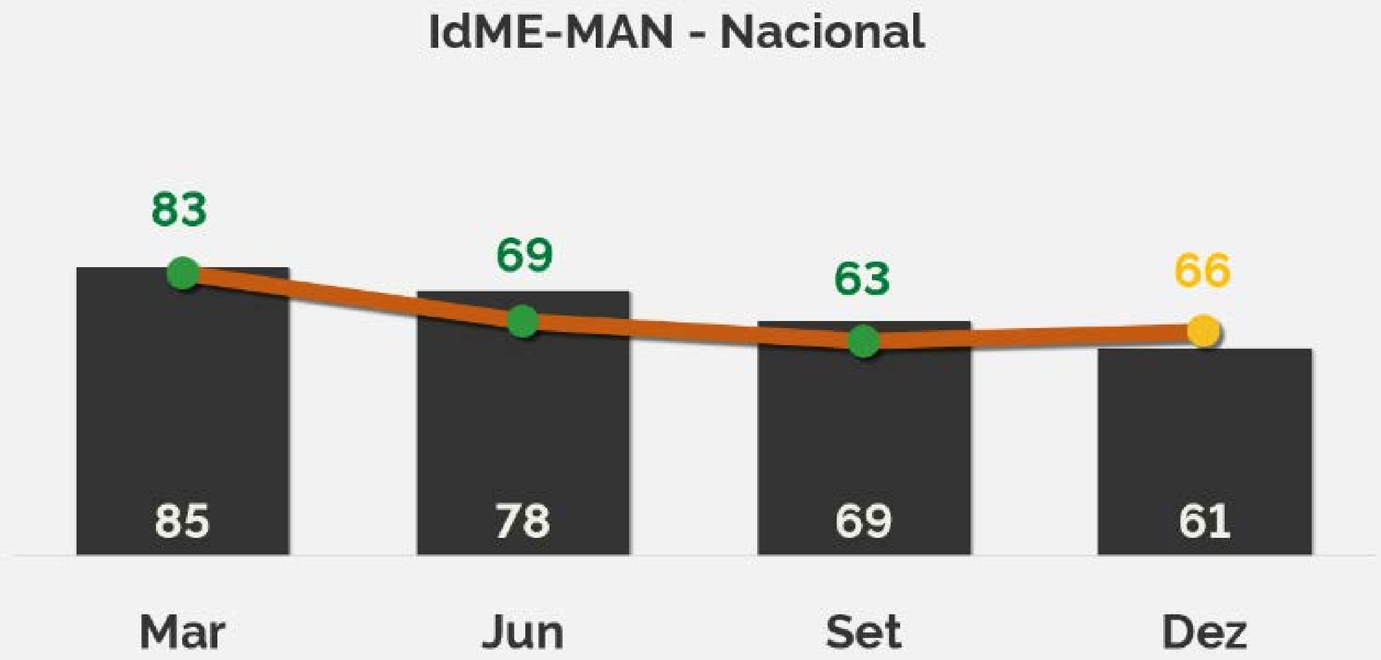
Ação/Projeto:
Reduzir a idade média do estoque de requerimentos de manutenção de direitos aguardando análise.

Objetivo:
Esta ação tem como foco a redução do tempo que o cidadão aguarda para a conclusão da análise de seu requerimento de serviços de manutenção de direitos.

Indicador:
Idade Média do Estoque de Requerimentos de Manutenção – IdME-MAN.

Medida: Em dias; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

O IdME-MAN demonstrou uma evolução positiva ao longo do exercício, saindo de 83 dias em março e chegando a 63 em setembro, período que antecedeu a greve dos servidores. Apesar do impacto gerado no indicador pelo movimento grevista, o resultado de 66 dias obtido no último ciclo avaliativo revela uma redução considerável na Idade Média do Estoque dos Requerimentos de Manutenção gerada, principalmente, pelas ações integradas para gestão das filas, empreendidas pelas áreas técnicas, e pela evolução nas ferramentas de automação dos requerimentos de manutenção.

Próximos passos: Para reduzir ainda mais tempo de espera pela análise e conclusão desses processos, em 2025, o INSS intensificará as ações de capacitação dos servidores que atuam na área de manutenção de benefícios e incrementará o rol de solicitações que podem ser concluídas automaticamente, sem a intervenção do servidor.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

Ação/Projeto:
Reduzir a idade média do estoque de processos de acerto pós-perícia médica, agilizando a concessão de benefícios por incapacidade temporária.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo reduzir o tempo médio gasto para a realização de acertos cadastrais necessários à concessão de benefícios por incapacidade temporária (acertos pós-perícia)

Indicador:
Idade Média do Estoque de Acerto Pós-Perícia – IdME-APM.

Medida: Em dias; **Tendência:** Quanto menor, melhor

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

Em 2024, o INSS enfrentou uma série de desafios que impactaram diretamente no desempenho deste indicador, dentre os quais destacamos:

• O expressivo aumento (80%) no número de requerimentos de benefícios entre dezembro de 2022 e 2024, com mais de 250% de crescimento nos pedidos de benefícios por incapacidade, sobrecarregando a capacidade operacional e impactando no cumprimento das metas em 2024;

• O movimento grevista dos servidores do INSS, ocorrido entre julho e novembro, com adesão média de 25% do quadro funcional, chegando a 40% em algumas regiões como a Nordeste, que reduziu significativamente a força de trabalho nas Centrais de Análise;

• A transição do Sistema de Benefícios por Incapacidade (SABI) para o Novo Sistema Integrado de Benefícios (SIBE), conhecido como "Novo BI", que exigiu um período de adaptação, com necessidade de capacitações e especialização das equipes, e que impactou, durante a fase de transição, na eficiência do processamento de benefícios;

• No âmbito do Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS), a partir de 1º de julho de 2024, houve um direcionamento dos esforços para priorizar a apuração de indícios de irregularidades e a reavaliação dos Benefícios de Prestação Continuada (BPC), gerando, por consequência, restrições à análise de requerimentos iniciais de benefícios dentro do PEFPS;

• Redução dos limites de empenho e movimentação financeira a partir de julho de 2024, inviabilizando ações como mutirões e grupos de trabalho, essenciais para reduzir as filas e otimizar o reconhecimento de direitos; e

• A ocorrência de incidentes graves nos sistemas corporativos desenvolvidos e mantidos pela Dataprev, utilizados para a análise dos requerimentos de benefícios, que comprometeram o ritmo de trabalho das Ceabs e impactaram a celeridade na análise de processos.

Próximos passos: A redução da idade média do estoque de processos de acerto pós-perícia médica é uma prioridade do INSS em 2025. Com esse objetivo, foi publicada a Portaria Conjunta Dirben/PRES/INSS nº 58, de 21 de fevereiro de 2025, que instituiu uma Ação Extraordinária para diminuir estoques e o tempo médio de análise de benefícios na fase de Reconhecimento Inicial de Direito, priorizando acertos de pré e pós-perícia.

Paralelamente, o INSS está implementando o Projeto Inova Ceab, que visa modernizar processos, padronizar procedimentos, otimizar fluxos e ampliar a automação, garantindo decisões mais ágeis e comunicação clara ao cidadão.

Outras iniciativas incluem a retomada de mutirões nas Superintendências Regionais e a possibilidade de constituição de um novo programa de enfrentamento de filas, visando acelerar a análise e a concessão de benefícios. Além disso, o INSS está reestruturando seu Programa de Gestão e Desempenho (PGD) e negociando a contratação de mais 1 mil profissionais para reforçar as equipes de análise.

Essas ações combinadas possibilitarão uma distribuição mais equilibrada das demandas, reduzindo gargalos operacionais e assegurando a tempestividade no reconhecimento do direito dos cidadãos acometidos por alguma incapacidade temporária ao trabalho.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

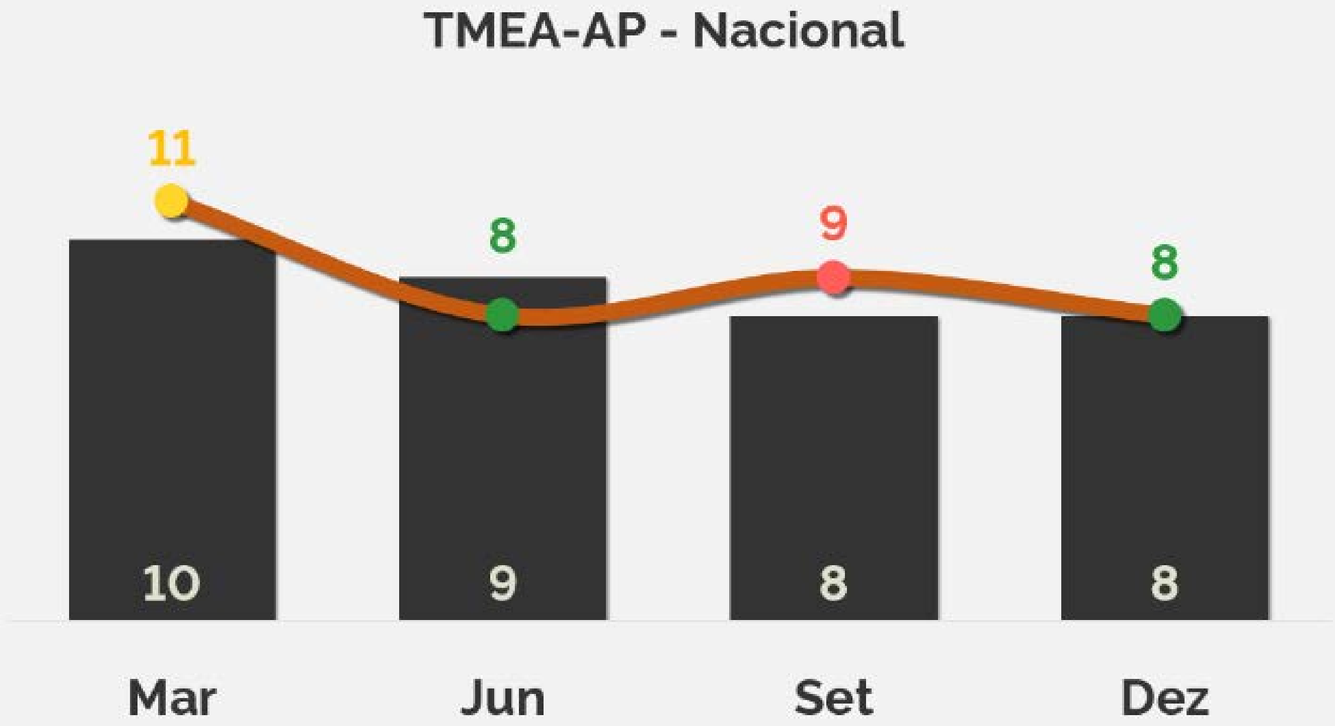
Ação/Projeto:
Reduzir o tempo que o cidadão espera entre o agendamento e a data do seu atendimento presencial agendado.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo reduzir o tempo que o cidadão aguarda para ser atendido presencialmente em uma Agência da Previdência Social, para a realização de um serviço que necessita de agendamento prévio.

Indicador:
Tempo Médio de Espera do Atendimento Presencial Agendado - TMEA-AP.

Medida: Em dias; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

Em 2024, o Tempo Médio de Espera para Atendimento Presencial (TMEA-AP), passou de 11 dias em março para 8 dias em dezembro, encerrando o exercício com um resultado positivo, mesmo com o impacto da greve entre julho e novembro. Em tal período, o indicador atingiu o patamar de 9 dias, sendo este resultado obtido em virtude da gestão das Superintendências Regionais e dos esforços empreendidos com vistas a proporcionar a oferta de vagas conforme a demanda. Apesar do resultado nacional ter ficado dentro da esperado, a região Nordeste enfrentou mais dificuldades devido à redução do quadro de servidores e as restrições orçamentárias que afetaram a capacidade operacional.

Próximos passos: Para 2025, o INSS continuará adotando medidas para otimizar a capacidade operacional das unidades e manter um prazo de excelência no TMEA-AP.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

Ação/Projeto:
Reduzir o tempo que o cidadão espera para a realização da Avaliação Social do Benefício de Prestação Continuada - BPC LOAS.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo reduzir o tempo médio que o cidadão aguarda para a realização da avaliação social, necessária para a análise do direito ao benefício de prestação continuada.

Indicador:
Tempo Médio de Espera para realização da Avaliação Social – TMEA-AS.

Medida: Em dias; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

Em 2024, o Tempo Médio de Espera da Avaliação Social (TMEA AS) fechou em 76 dias, na média nacional. Embora o ciclo avaliativo tenha encerrado com um índice acima da meta pactuada, até o mês de julho a meta nacional e as metas regionais foram alcançadas com êxito.

O resultado do TMEA AS foi impactado, especialmente no segundo semestre, pelo aumento da demanda em requerimentos do Benefício de Prestação Continuada (BPC), pela redução orçamentária, que inviabilizou a realização de mutirões em regiões críticas, e pelo movimento grevista dos servidores do INSS. Em que pese a influência negativa desses três fatores no resultado do indicador, a estratégia de ampliação das Avaliações Sociais Remotas e do Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência - PEFPS se mostraram relevantes no controle e manutenção dos índices, evitando uma elevação ainda maior no tempo de espera pela avaliação.

Próximos passos: Para que em 2025 o Instituto alcance a meta de 50 dias no TMEA AS, as ações estarão focadas na expansão da capacidade de atendimento - com a ampliação da Avaliação Social Remota e com a realização de mutirões e missões em regiões prioritárias - promovendo deslocamentos estratégicos de equipes para otimizar a cobertura, acelerar a análise social e promover a efetividade das avaliações.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

Ação/Projeto:
Reduzir o tempo médio dos requerimentos de benefício aguardando análise pelo servidor.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo reduzir o tempo que o servidor do INSS utiliza para a análise do requerimento do cidadão, computado a partir do momento em que ele é atribuído como responsável pela referida análise.

Indicador:
Tempo Médio de Requerimentos em Análise - TMRA.

Medida: Em dias; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

O resultado demonstra uma redução geral no tempo médio de análise dos requerimentos de benefício pelo servidor em diversas unidades do INSS. Contribuíram para esse resultado iniciativas como o PEFPS, a melhoria dos processos de trabalho, mutirões de análise, investimentos em tecnologia, capacitação dos servidores e monitoramento constante da evolução do indicador. Apesar dos avanços, algumas unidades registraram dificuldades no último trimestre, evidenciando a necessidade de ajustes contínuos para manter a tendência de queda nos tempos de análise.

Próximos passos: O INSS está implementando uma série de medidas estratégicas para reduzir o tempo de análise e conclusão dos requerimentos de benefícios, modernizando processos e aumentando a eficiência operacional. O Programa de Gestão e Desempenho - PGD está sendo implementado em toda a Autarquia e possibilitará um melhor acompanhamento dos processos de trabalho e entregas de forma geral. Paralelamente, a gestão e os fluxos dos processos também serão otimizados, com a implementação do Projeto Inova Ceab.

Em relação à rotina de trabalho, o INSS tem solicitado a evolução das ferramentas de gestão das filas de processos, bem como da automatização de algumas rotinas de gerenciamento do repositório de processos atribuídos ao profissional encarregado das análises. O Portal Lupa, importante ferramenta de gestão, também vem ganhando amplitude de acessos, principalmente pelos profissionais da análise, que o utilizam para apoio e controle de seu acervo pessoal de tarefas, gerando ganho de produtividade e melhor gestão dos prazos que impactam diretamente no indicador TMRA.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

Ação/Projeto:
Compatibilizar os processos físicos de apuração de irregularidade e cobrança administrativa de benefícios ao modelo digital, agilizando sua conclusão.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo reduzir o acervo de processos físicos de apuração de indícios de irregularidade e cobrança administrativa pendentes de conclusão, por meio de sua digitalização.

Indicador:
Quantidade de processos de apuração compatibilizados ao modelo digital - DIGMOB.

Medida: Quantidade; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

De acordo com o Plano de Ação 2024, a meta anual estabelecida era a digitalização de 52.153 processos físicos de apuração de indícios de irregularidade e de cobrança administrativa de benefícios. Até dezembro de 2024, foram digitalizados 26.718 processos, os quais estão aptos para a compatibilização ao modelo digital de apuração, representando 52% da meta prevista.

Embora o objetivo não tenha sido alcançado, o resultado é significativo, considerando os desafios enfrentados pelo INSS, especialmente no que diz respeito às limitações orçamentárias e à deflagração do movimento grevista.

A greve, iniciada em julho de 2024, reduziu a capacidade operacional, impactando o cumprimento das metas. Em virtude dessa situação, houve a necessidade de repactuação da meta inicial a fim de adequá-la ao novo contexto.

É importante ressaltar que o DIGMOB foi estabelecido como um indicador de longo prazo, iniciado no Plano de Ação 2023 e sendo repactuado para os anos de 2024 e 2025, com encerramento previsto para 2026.

O resultado obtido, apesar das adversidades, reflete o compromisso da Instituição com a superação de obstáculos e a continuidade da transição para um sistema mais eficiente e digitalizado, essencial para a melhoria dos serviços prestados.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

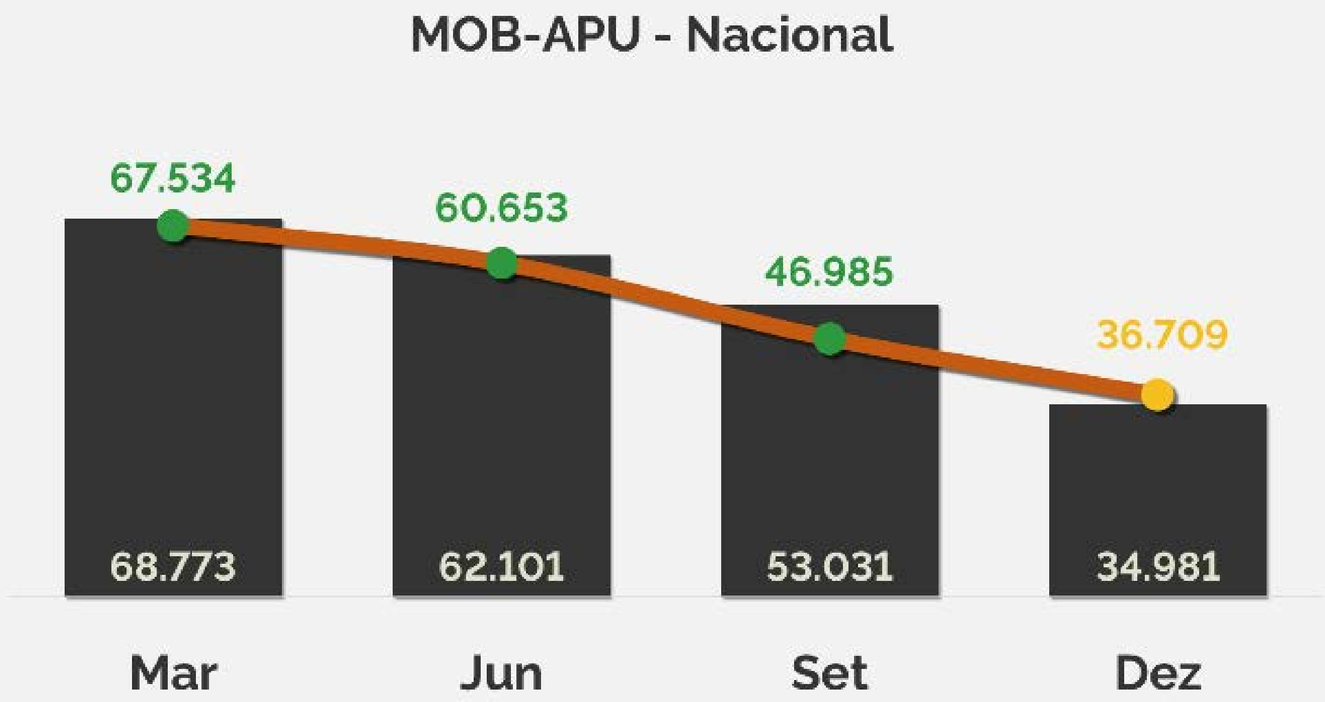
Ação:
Atender às demandas de apuração de irregularidades em benefícios, decorrentes de fiscalização, recomendação ou determinação de órgãos de controle interno e externo.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo a priorização de demandas de apuração de irregularidades em benefícios, apontadas pela Controladoria-Geral da União e Tribunal de Contas da União, possibilitando a cessação de eventuais pagamentos indevidos e seu posterior ressarcimento.

Indicador:
Quantidade de tarefas de órgãos de controle em estoque - MOB-APU.

Medida: Quantidade; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

O indicador MOB-APU foi incluído no Plano de Ação 2024 diante da necessidade de priorizar a análise de processos de apuração de indícios de irregularidades de benefícios, decorrentes de recomendações e determinações de órgãos de controle interno e externo.

Até dezembro de 2024, foram concluídos 33.792 processos previstos no Plano de Ação, o que representa 95% da meta inicial. Esse resultado não apenas demonstra o compromisso do INSS, mas também evidencia a capacidade da Autarquia em enfrentar desafios significativos, relacionados às limitações orçamentárias e à deflagração do movimento grevista.

Próximos passos: Visando um melhor desempenho no ano de 2025, este indicador foi reformulado, para que os processos sejam priorizados com base no grau de criticidade dos benefícios objeto da apuração, a fim de assegurar o tratamento dentro da capacidade operacional existente, impactada pela escassez de recursos, especialmente de pessoal.

Nessa classificação, aplicou-se técnica que considera três parâmetros para priorizar os problemas mais críticos que devem ser atacados pela gestão: Gravidade, Urgência e Tendência (Matriz GUT). Tais parâmetros, correlacionados à situação do benefício e à idade do processo de apuração, à origem da demanda e ao tipo de ocorrência da irregularidade definiram o grau de criticidade dos processos a serem trabalhados ao longo de 2025.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

Ação/Projeto:
Reduzir a quantidade de processos pendentes de cumprimento de decisão recursal há mais de 365 dias.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo reduzir o volume de processos de Recurso aguardando o cumprimento de decisões expedidas pelo Conselho de Recursos da Previdência Social, e que se encontram pendentes há mais de 365 dias.

Indicador:
Processos pendentes de cumprimento de decisão recursal há mais de 365 dias - REC365.

Medida: Quantidade; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

Apesar de ter reduzido em 39,9% o estoque de processos de recurso em fase de cumprimento de acórdão com mais de 365 dias, não foi possível o pleno atingimento da meta pactuada. Entre os fatores que impactaram o resultado estão a exclusão desses processos do Programa de Enfrentamento de Filas da Previdência Social (PEFPS) — devido à priorização de outras frentes — e a dificuldade de operacionalizar a unificação das etapas de análise e cumprimento de acórdão, problema sistêmico resolvido apenas em dezembro de 2024.

Próximos passos: Com os ajustes nos sistemas finalizados, espera-se um impacto significativo no estoque de processos ao longo de 2025. Além disso, estão previstas ações para qualificar e simplificar as decisões do Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS), visando otimizar ainda mais os sistemas operacionais.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

Ação/Projeto:
Reduzir a quantidade de processos pendentes de instrução recursal há mais de 180 dias.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo reduzir o volume de processos de Recurso pendentes de instrução por parte do INSS há mais de 180 dias, para posterior encaminhamento ao Conselho de Recursos da Previdência Social, para julgamento.

Indicador:
Quantidade de processos pendentes de instrução há mais de 180 dias - RECIN180.

Medida: Quantidade; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

Apesar de ter alcançado uma redução importante (30,3%) no estoque mais antigo de requerimentos de recurso pendentes de instrução e de ter havido redução de 47% também no estoque geral de recurso na fase inicial (quantidade auferida de 258.673 em janeiro, para 137.342 em dezembro), o Instituto não obteve o êxito previsto no alcance da meta pactuada nesta ação.

Em que pese não terem sido os inicialmente planejados, os resultados positivos alcançados foram possíveis graças ao aperfeiçoamento das rotinas de automação já existentes.

Importante ressaltar que as rotinas automáticas são efetivas apenas nos casos em que as informações necessárias estão disponíveis nos sistemas corporativos (objeto válido, possibilidade de identificar o motivo do indeferimento, recorrente vinculado ao objeto do recurso e tarefa de origem). Por isso, foi possível reduzir o tempo de espera para envio ao CRPS especialmente nos novos requerimentos - já abarcados pela rotina de automação - justificando a redução maior no estoque geral do que no estoque mais antigo.

Com exceção dos recursos referentes ao Seguro Defeso do Pescador Artesanal - que possuem informações diferenciadas e específicas e que também aguardavam instrução há mais tempo – para os quais foi possível desenvolver ação de instrução automática, os processos mais antigos, em sua maioria, acabam acumulando as situações em que se faz necessária a atuação mais minuciosa do servidor e, por isso, não tiveram vazão suficiente para a redução pactuada.

Próximos passos: A expectativa do Instituto é que ao longo de 2025 seja possível evoluir ainda mais nas rotinas de automação, qualificando o requerimento e agilizando o tratamento dos recursos.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

Ação/Projeto:
Reduzir o percentual de processos de cumprimento de demanda judicial em atraso.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo reduzir o volume de decisões judiciais referentes a benefícios, que se encontram aguardando o cumprimento da decisão pelo INSS, e que se encontram fora do prazo determinado pelo Judiciário.

Indicador:
Percentual de processos em atraso no cumprimento de demanda judicial – PRAJUD.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

O percentual de processos judiciais em atraso no INSS apresentou variação em 2024, com algumas unidades reduzindo significativamente os atrasos, enquanto a maioria enfrentou dificuldades ao longo do período. A tempestividade no cumprimento das demandas judiciais previdenciárias é um grande desafio, impactado por fatores como a falta de uniformização das demandas, que chegam em grande volume e de forma genérica, dificultando a automação das decisões.

Outros obstáculos incluem a integração deficiente entre as bases do Poder Judiciário e do INSS, indisponibilidades recorrentes dos sistemas, duplicidade de intimações e a pulverização de demandas judiciais direcionadas às Centrais de Análise, muitas vezes fora de sua competência regimental.

Além disso, o contingenciamento orçamentário de julho de 2024 e a greve dos servidores agravaram a situação, especialmente nesta Central de Análise. As chuvas e alagamentos no Rio Grande do Sul, entre abril e maio de 2024, também exigiram ações emergenciais, como a realocação de servidores e mutirões com apoio de outras Superintendências Regionais. Tais medidas melhoraram temporariamente o indicador na SR Sul, mas a greve subsequente reverteu os avanços.

Apesar dos progressos pontuais, a maioria das Superintendências Regionais registrou aumento nos atrasos, destacando a necessidade de medidas contínuas para maior eficiência no cumprimento das decisões judiciais.

Próximos passos: O INSS está implementando medidas estratégicas para modernizar processos e aumentar a eficiência operacional, incluindo:

- A continuidade das ações de integração entre os sistemas previdenciários e judiciais,
- Ampliação da automação do cumprimento de decisões judiciais;
- Melhoria da estabilidade dos sistemas e dos fluxos de processos, por meio do Projeto Inova Ceab;
- Retomada de programas de enfrentamento de filas e mutirões em todas as Superintendências Regionais;
- Reestruturação do Programa de Gestão e Desempenho (PGD), com a melhoria dos controles e entregas; e
- Tratativas para a contratação de mil novos servidores para reforçar as Centrais de Análise.

Essas ações combinadas visam a possibilitar que o INSS ofereça um serviço mais ágil, transparente e eficiente à sociedade.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

Ação/Projeto:
Aumentar a conformidade dos processos de reconhecimento de direitos.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo elevar o grau de assertividade e conformidade da análise dos requerimentos de benefícios, por meio da avaliação sistemática e continuada dos procedimentos adotados.

Indicador:
Índice de Conformidade do Reconhecimento de Direitos - ICON.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

O Índice de Conformidade (ICON) é composto pelo total de processos que obtiveram ratificação plena na análise da supervisão, sem nenhum indicativo de revisão procedimental ou de mérito. O índice é calculado através da divisão do total de tarefas com indicativo de ratificação plena pelo total de tarefas concluídas no período. Os processos analisados referem-se a benefícios previdenciários e assistenciais, certidão de tempo de contribuição e seguro-defeso.

No ano de 2024, o índice de conformidade do INSS esteve, durante a maior parte dos ciclos de avaliação, acima do resultado pactuado, apresentando gradativo aumento ao longo dos ciclos e finalizando 2024 com o indicador de 85% de conformidade dos requerimentos iniciais de reconhecimento de direito supervisionados.

Próximos passos: Em 2025, estão programadas novas capacitações e reuniões trimestrais, focando nas particularidades locais que estejam impedindo o aumento gradativo do ICON.

Objetivo Estratégico:
Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios.

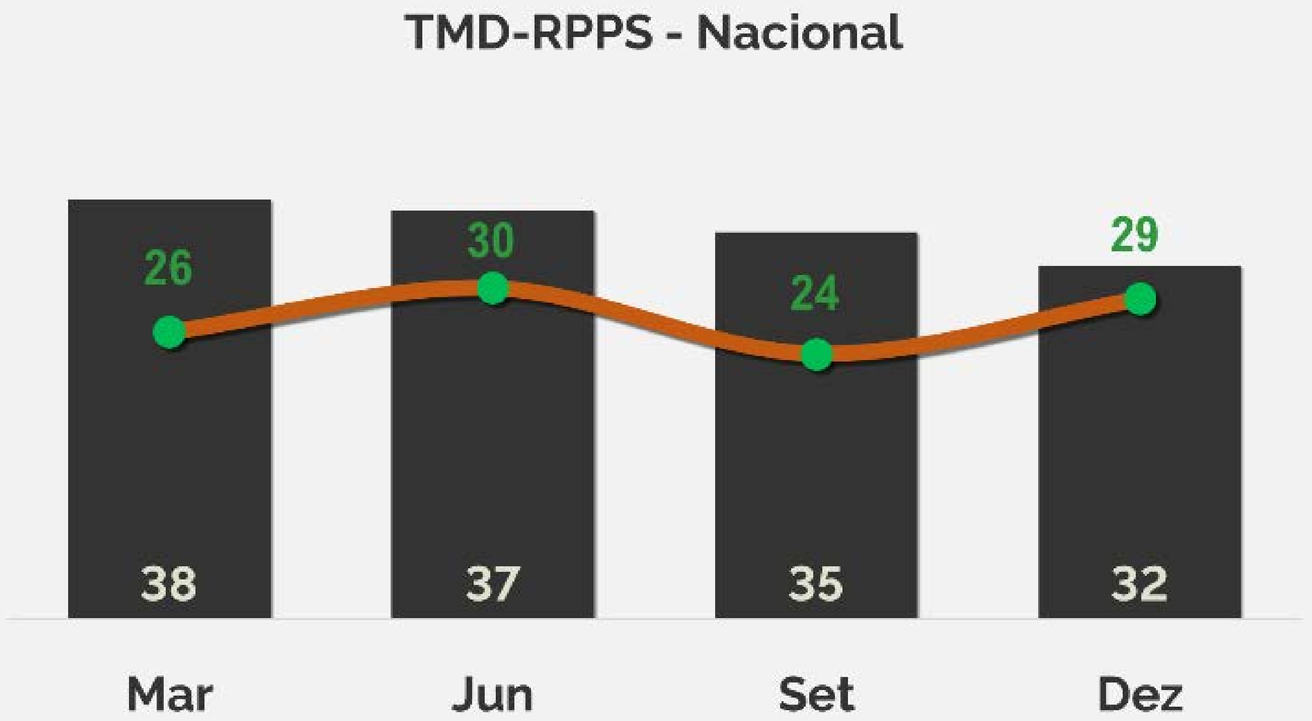
Ação/Projeto:
Reduzir o Tempo Médio de Decisão de Aposentadorias e Pensões do Regime de Próprio de Previdência Social.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo a redução do tempo que os servidores vinculados ao Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) aguardam para a análise conclusiva, pelo INSS, de seus requerimentos de aposentadorias e pensões.

Indicador:
Tempo Médio de Decisão de Aposentadorias e Pensões do Regime de Próprio de Previdência Social - TMD-RPPS.

Medida: Em dias; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

Em 2024, o INSS adotou o indicador Tempo Médio de Decisão de Aposentadorias e Pensões do Regime de Próprio de Previdência Social – TMD-RPPS, com o objetivo de aperfeiçoar os fluxos de análise dos pedidos protocolados. Ao longo do ano foram recepcionados 488 pedidos de aposentadorias de servidores vinculados aos órgãos centralizados, dos quais 99% foram concluídos, e 596 solicitações de pensão por morte, com 100% de conclusão das análises.

O indicador encerrou o ano com um tempo médio de 29 dias para a análise do requerimento, considerando o expurgo dos períodos em que o processo esteve no aguardo de cumprimento de exigência ou de realização de perícia médica.

Objetivo Estratégico:
Expandir a automação e os serviços digitais com foco nas pessoas.

Ação/Projeto:
Ampliar o percentual de decisões automáticas de requerimentos de benefícios, melhorando a eficiência do reconhecimento de direitos.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo reduzir o estoque de requerimentos de benefícios, por meio da utilização de tecnologias que permitam sua decisão ou conclusão de forma automática.

Indicador:
Percentual de requerimentos de benefícios concluídos automaticamente - AUTRID.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

Devido a decisões estratégicas de gestão, durante o ano de 2024 o INSS concentrou esforços na modernização dos processos inerentes aos Benefícios por Incapacidade (BI) e de outros serviços não ligados ao reconhecimento inicial de direitos, tais como a manutenção de benefícios, que não estavam inclusos na mensuração do indicador de automação.

O fluxo de requerimento e concessão dos BI, por exemplo, foi reformulado e migrado para uma plataforma moderna, que possibilitou, não apenas a melhoria na comunicação entre os sistemas operacionais, mas também a integração e o batimento de informações oriundas de outras bases de dados. Tudo isso resultou na prestação de um serviço mais rápido, seguro e eficiente aos cidadãos.

Outra questão que impactou o indicador de automação foi a publicação da Lei nº 14.973, de setembro de 2024, que passou a exigir a existência de cadastro biométrico para requerimento dos Benefícios Assistenciais. O novo fluxo, apesar de agregar segurança aos processos, gera atrasos nas decisões nas situações em que o cidadão ainda não possui o registro biométrico.

Assim, em que pese os resultados da automação no primeiro semestre terem atingido o patamar planejado, a exigência da biometria trouxe grandes impactos a partir de setembro/2024, comprometendo o alcance da meta.

Próximos passos: Já em 2025, o benefício por incapacidade passará a integrar o cálculo do percentual de automação, que será aperfeiçoada nos serviços já contemplados e ampliada para que passe a contemplar outros processos, ainda que por etapas.

Objetivo Estratégico:
Aprimorar os canais de relacionamento com foco na humanização.

Ação/Projeto:
Reduzir as manifestações de ouvidoria pendentes há mais de 60 dias .

Objetivo:
Esta ação tem como foco a redução do tempo que o cidadão aguarda para receber uma resposta do INSS às manifestações apresentadas na Ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, dentre outros), priorizando as manifestações realizadas há mais de 60 dias.

Indicador:
Percentual de manifestações de ouvidoria pendentes há mais de 60 dias - PMP-OUV60.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

Ao longo do exercício, a Ouvidoria do INSS envidou esforços para reduzir o estoque de manifestações pendentes de resposta há mais de 60 dias. Foram empreendidas ações de gestão para que as metas mensais estabelecidas para este indicador fossem atingidas.

Conforme pode-se visualizar no gráfico ilustrativo, a Ouvidoria cumpriu com o objetivo a que se propôs, zerando as demandas objeto da ação ainda no mês de julho e mantendo esse resultado até o fechamento do ciclo avaliativo.

O bom resultado obtido ao longo do exercício deve-se, especialmente, às revisões realizadas nos processos de trabalho, com a alteração dos fluxos de tratamento das manifestações e atualização de normas internas. Além disso, outras providências vinculadas diretamente ao tratamento das manifestações contribuíram significativamente no alcance das metas estabelecidas, entre elas, podemos destacar:

• A realização de reuniões de alinhamento entre a equipe da Ouvidoria INSS e as equipes técnicas das Superintendências Regionais, com o objetivo de reduzir o estoque de manifestações que estavam pendentes de tratamento nas áreas técnicas;
• A elaboração de relatório quinzenal das manifestações pendentes e seu encaminhamento para as Diretorias e Superintendências para servir de instrumento de gestão e controle da demanda; e
• Treinamento em serviço das equipes das Superintendências quanto ao uso do sistema Fala.BR.

Objetivo Estratégico:
Aprimorar os canais de relacionamento com foco na humanização.

Ação/Projeto:
Simplificar a linguagem utilizada em serviços no Meu INSS.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo facilitar o acesso aos serviços disponíveis na plataforma "Meu INSS", por meio da utilização de linguagem clara, direta, simples e inclusiva, possibilitando ao cidadão a plena compreensão de seus direitos e deveres.

Indicador:
Quantidade de serviços do Meu INSS com linguagem simplificada - SIMPLIFICA.

Medida: Quantidade; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

A linguagem simples é fundamental nos serviços digitais porque facilita a compreensão e o acesso às informações por todos os cidadãos, independentemente de seu nível de escolaridade ou familiaridade com a tecnologia. Ao utilizar termos claros e diretos, os serviços digitais se tornam mais inclusivos, permitindo que um maior número de pessoas possa navegar e utilizar as plataformas de maneira eficiente. Isso não só melhora a experiência do usuário, mas também aumenta a transparência e a confiança no serviço oferecido, promovendo uma comunicação mais eficaz e acessível.

Dentro desse contexto, o projeto cumpriu com o objetivo a que se propôs. Os dados demostram que as revisões realizadas nos textos levaram a uma inversão significativa do nível de facilidade na leitura e compreensão pelos usuários. Antes, 87% dos serviços estavam classificados entre “medianos” a “muito difíceis”. Agora, 97% são considerados “medianos” a “muito fáceis”. Apesar das dificuldades impostas por algumas palavras que são tecnicamente insubstituíveis, a revisão e os ajustes realizados se mostraram efetivos.

Ressalta-se, ainda, que o INSS tem adotado o uso da linguagem simples como rotina na manutenção e criação de serviços digitais.

Objetivo Estratégico:
Aprimorar os canais de relacionamento com foco na humanização.

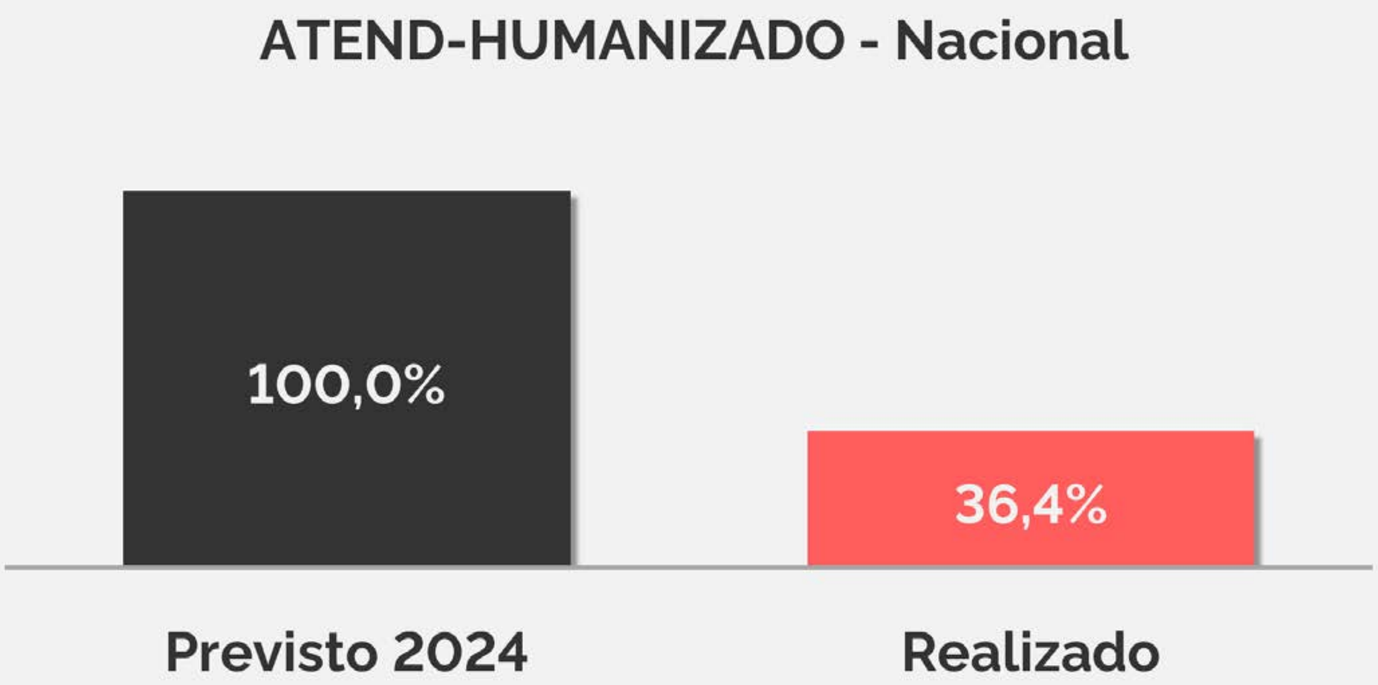
Projeto:
Atendimento Humanizado (ATEND-HUMANIZADO).

Objetivo:
Proporcionar um atendimento mais receptivo, resolutivo e padronizado em 100% das APS, buscando melhor interlocução com a sociedade.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto ATEND-HUMANIZADO.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

O Projeto Atendimento Humanizado é uma iniciativa do INSS para melhorar a interlocução com a sociedade por meio da entrega de sete produtos ao público:

• Atendimento em Libras;
• Guichê Virtual;
• Uniformização de informações por meio do Portal APS;
• Autoatendimento Orientado nas APS;
• Otimização da Rede de Atendimento Presencial;
• Reconfiguração dos serviços e atendimentos realizados nas APS; e
• Regras para o Atendimento Itinerante (PrevBarco, PrevMóvel etc.).

O projeto foi profundamente impactado pela greve dos servidores do INSS, ocorrida entre julho e novembro de 2024, o que impossibilitou a realização de todas as ações planejadas. Além disso, o cenário de restrição orçamentária inviabilizou a execução de ações estruturantes, necessárias para a entrega da totalidade dos produtos.

Próximos passos: Em 2025, haverá continuidade do projeto para a conclusão das ações planejadas para 2024. Além disso, será incluído o projeto Salas Multissensoriais nas Agências do INSS, visando proporcionar um atendimento mais acolhedor e acessível às pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Objetivo Estratégico:
Aprimorar os canais de relacionamento com foco na humanização

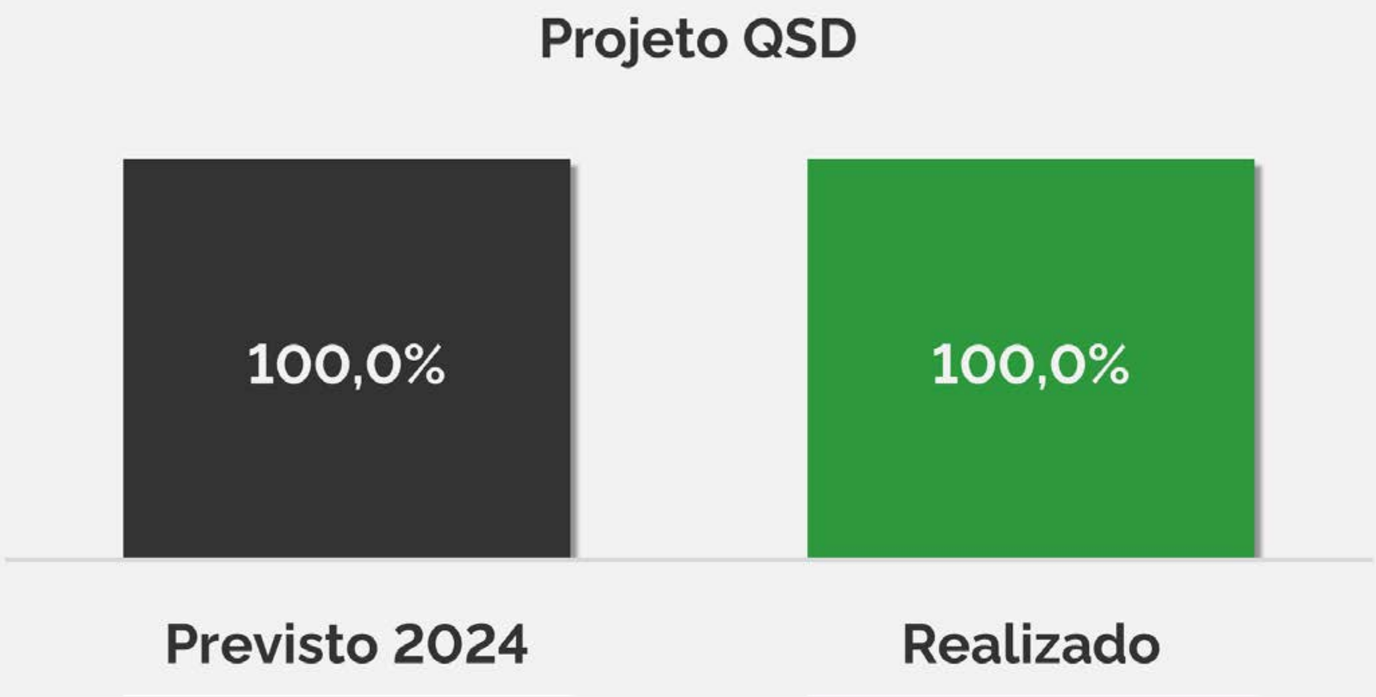
Projeto:
Qualidade nos Serviços Digitais (QSD)

Objetivo:
Identificar o nível de qualidade dos serviços digitais ofertados pelo INSS, com decisão automatizada, a partir da jornada da pessoa usuária, da avaliação de satisfação e dos padrões de qualidade para serviços públicos digitais.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto - QSD.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

A pesquisa de satisfação, implementada conforme o padrão do Governo Federal, em todos os serviços oferecidos por meio da plataforma “Meu INSS”, tornou-se uma ferramenta importante para a coleta de insumos e o mapeamento de oportunidades, visando a melhoria contínua dos serviços digitais. Também é por meio dela que se realiza a mensuração do indicador que avalia a qualidade nos serviços digitais, uma vez que permite ao Instituto conhecer a percepção dos usuários.

Com relação aos serviços decididos automaticamente, isto é, com processamento sem interferência direta de servidor, a pesquisa revelou que 80% das pessoas avaliaram como satisfatórias e extremamente satisfatórias as análises de seus pedidos, 83% dos usuários consideraram o passo a passo para efetivação dos requerimentos como fáceis de entender e 82% acreditam que as informações prestadas pelo INSS sobre o serviço foram claras.

Assim, tendo por base os resultados obtidos na referida pesquisa, é possível afirmar que o INSS tem alcançado níveis satisfatórios quanto à percepção de qualidade e satisfação das pessoas que tiveram os seus pedidos processados de forma automática.

Objetivo Estratégico:
Promover a sustentabilidade do Regime Geral de Previdência Social.

Ação/Projeto:
Reduzir o acervo de requerimentos de Compensação Previdenciária - Regime Instituidor.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo reduzir o acervo de requerimentos de Compensação Previdenciária entre o RGPS e os Regimes Próprios de Previdência, em que o RGPS figure como solicitante, visando evitar a incidência de prescrição.

Indicador:
Quantidade de requerimentos de Compensação Previdenciária - Regime Instituidor pendentes de conclusão - COMPREV-RI.

Medida: Quantidade; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

Com vistas a alcançar os resultados planejados nesta ação, o INSS adotou medidas para o aprimoramento do fluxo de envio dos requerimentos de compensação previdenciária aos regimes instituidores, especialmente no que se refere à automatização desta etapa, em atendimento ao disposto na Portaria MPS nº 1.400, de 27 de maio de 2024, propiciando maior efetividade e agilidade no envio de tais requerimentos.

Apesar de ter alcançado uma redução importante no acervo de requerimentos de Compensação Previdenciária pendentes de envio, o RGPS não atingiu a meta pactuada nesta ação.

Assim, em que pese os resultados da automação terem sido bastante positivos, as dificuldades inerentes à análise manualizada se mostrou ainda um óbice ao atingimento da meta proposta para o ano 2024.

Próximos passos: Para 2025 o processamento de envio automático será aperfeiçoado e ampliado, ainda que por etapas. Estão sendo programadas novas capacitações e reuniões técnicas focando nas particularidades locais que estejam impedindo o alcance das metas pactuadas.

Objetivo Estratégico:
Promover a sustentabilidade do Regime Geral de Previdência Social.

Ação/Projeto:
Efetivar a concessão de Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção, permitindo o retorno do cidadão ao mercado de trabalho.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo aferir a quantidade de Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção entregues aos segurados do RGPS.

Indicador:
Quantidade de órteses, próteses e meios auxiliares concedidos - OPM-RP.

Medida: Quantidade; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

A Concessão de órteses, próteses e meios auxiliares de locomoção são recursos utilizados pelo Programa de Reabilitação Profissional do INSS para tornar o indivíduo apto a (re)ingressar às atividades profissionais, proporcionando-lhe os meios de adaptação necessários às funções compatíveis com suas limitações.

A meta anual para a concessão de Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção (OPM/TA) em 2024 foi fixada em 2.195 dispositivos. De acordo com dados extraídos do GET Gestão e do BG, foram efetivamente concedidos 1.670 dispositivos, o que corresponde a 76% da meta estabelecida.

A análise regional revela que as Superintendências Regionais Sudeste I (SP) e Sudeste II (MG) superaram as metas, alcançando 106,7% e 117,3%, respectivamente. A Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste também apresentou desempenho expressivo, atingindo 99,4% da meta, ficando muito próxima de completá-la integralmente.

Em contrapartida, as Superintendências Nordeste e Sul demonstraram resultados abaixo do esperado. Esses desempenhos aquém das metas, em grande parte, refletem as catástrofes climáticas sofridas nas regiões, bem como as dificuldades operacionais das equipes, e indicam a necessidade de uma análise mais aprofundada sobre os desafios enfrentados nesses locais com vistas a implementar estratégias eficazes para a melhoria dos indicadores futuros.

Próximos passos: Para 2025, o Instituto prevê a otimização dos recursos humanos e materiais disponíveis para a melhoria da capacidade de atendimento e distribuição de órteses, próteses e meios auxiliares de locomoção à sociedade.

Objetivo Estratégico:
Promover a sustentabilidade do Regime Geral de Previdência Social.

Ação/Projeto:
Reduzir a fila de espera para o Programa de Reabilitação Profissional - RP.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo promover a sustentabilidade do RGPS por meio da redução da fila de espera para o Programa de Reabilitação Profissional.

Indicador:
Quantidade de avaliações socioprofissionais aguardando realização para qualificação ao Programa de Reabilitação Profissional do INSS - PRP-AS.

Medida: Quantidade; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

A **Avaliação Socioprofissional** tem como objetivo compreender o trabalhador em seu contexto de vida e trajetória laboral, analisando como o adoecimento impacta sua funcionalidade. Além disso, busca identificar barreiras, facilitadores e recursos disponíveis no território, permitindo uma avaliação mais justa e adequada às necessidades do segurado, qualificando, assim, o planejamento e a condução de seu programa de Reabilitação Profissional e sua recolocação no mercado de trabalho.

Em janeiro de 2024 o estoque registrado de avaliações socioprofissionais era de **32.788**. Ao longo do ano, foram realizadas **27.098 avaliações**, o que corresponde a **82,6% do total**. Assim, ao final do exercício, restavam **5.690 avaliações pendentes**, representando **17,4%** do estoque inicial.

A análise regional mostra que as superintendências **Sudeste II (MG), Nordeste e Norte/Centro-Oeste** não apenas superaram as metas de avaliações socioprofissionais, mas também zeraram o estoque inicial realizando, em conjunto, mais de **3.150** avaliações além daquelas inicialmente planejadas e reduzindo significativamente o tempo de espera do atendimento para este serviço.

Próximos passos: Para 2025, a meta é realizar mais de 34,5 mil avaliações socioprofissionais e tornar o processo mais rápido e eficiente, garantindo que as pessoas que precisam desse serviço sejam atendidas com mais agilidade e qualidade.

Uma das principais estratégias para o atingimento da meta é investir em automação, ou seja, substituir tarefas manuais por sistemas informatizados que tornem o fluxo de trabalho mais ágil. Outra ação importante, que será implementada em caráter experimental no primeiro semestre de 2025, será a criação da CEAB (Central de Análise de Benefícios) especializada em Reabilitação Profissional.

Objetivo Estratégico:
Fortalecer a imagem institucional e a disseminação do conhecimento previdenciário.

Ação/Projeto:
Disseminar o conhecimento previdenciário para a população.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo promover a disseminação de informações e orientações à sociedade, por meio do Programa de Educação Previdenciária - PEP, ampliando o conhecimento a respeito dos direitos e deveres previdenciários e das formas de acesso aos serviços prestados pelo INSS.

Indicador:
Quantidade de pessoas informadas sobre seus direitos e deveres previdenciários - PEP.

Medida: Quantidade; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

Em **2024**, o Programa de Educação Previdenciária (PEP) realizou **2.301** ações educativas visando à orientação e informação da população. Dessas ações, **60%** foram realizadas na modalidade presencial e **40%** na modalidade a distância. No total, foram informadas **736.703** pessoas, superando em 79 % a meta proposta para o ano. Esse resultado significativo deveu-se, primordialmente, à expansão dos conteúdos previdenciários em mídias sociais (Instagram, Youtube etc.).

Atendendo às políticas transversais do Governo Federal, foi disponibilizado, em 2024, curso presencial de formação de disseminadores de informações previdenciárias para 65 representantes dos povos originários. Essa medida representa um avanço no acesso a conteúdos envolvendo direitos e deveres previdenciários para todos os brasileiros.

Objetivo Estratégico:
Fortalecer a imagem institucional e a disseminação do conhecimento previdenciário.

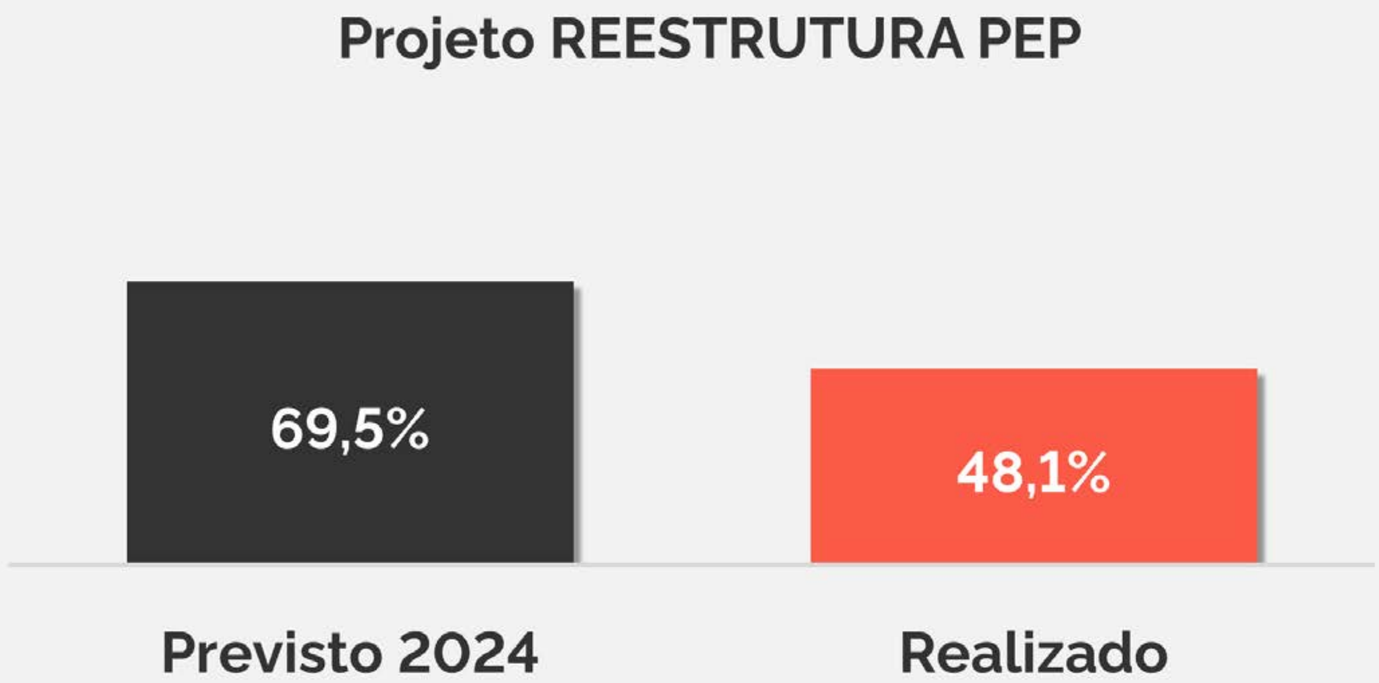
Ação/Projeto:
Restruturação do Programa de Educação Previdenciária (REESTRUTURA PEP).

Objetivo:
Reestruturar o Programa de Educação Previdenciária – PEP, por meio da adoção de ações voltadas à estruturação das equipes locais, à disponibilização de equipamentos e tecnologias adequados, à revisão dos cursos e materiais didáticos atualmente empregados.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto - REESTRUTURA PEP.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

O cenário de contingenciamento orçamentário, de falta de servidores para realização de algumas etapas do projeto, assim como a impossibilidade de realização da reunião técnica das equipes do PEP, foram fatores restritivos para execução e cumprimento de tarefas propostas no projeto, a exemplo da aquisição de materiais e equipamentos para instrumentalizar as equipes e falta de servidores para colaborarem com a melhoria dos materiais didáticos existentes e com a criação de novos conteúdos.

Em que pese todas as dificuldades apontadas e mesmo contando com apenas três servidores na condução e orientação das diretrizes de trabalho do PEP, 69,20% das tarefas propostas foram realizadas ao longo de 2024.

Próximos passos: Para dar andamento às entregas em 2025, será realizada uma campanha interna visando capitanear servidores para colaborarem com o PEP. A completa reestruturação do Programa, porém, também depende de dotação orçamentária compatível que possibilite a realização das tarefas ainda pendentes no projeto.

Objetivo Estratégico:
Fortalecer a imagem institucional e a disseminação do conhecimento previdenciário.

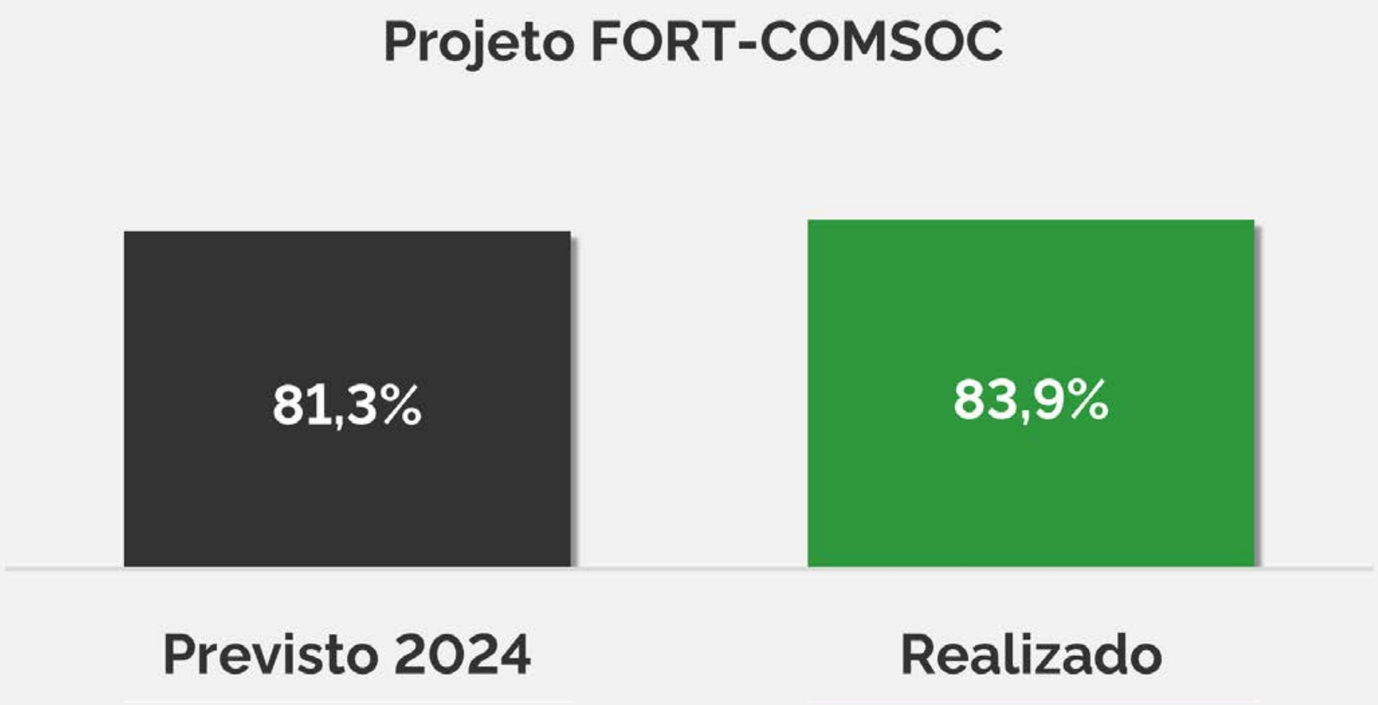
Ação/Projeto:
Fortalecimento da Comunicação Social no INSS.

Objetivo:
Fortalecer a Comunicação Social no INSS, por meio da produção de conteúdos de qualidade que informem, orientem sobre serviços prestados pelo instituto e engajem a audiência, transmitindo mensagens de forma clara e eficaz para segurados, cidadãos e servidores.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto FORT-COMSOC.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

O INSS tem se dedicado à produção contínua de conteúdos informativos, com linguagem simplificada, sobre os serviços oferecidos pela Autarquia. A divulgação das ferramentas, como o Meu INSS+, que já atingiu 32,5 milhões de acessos, tem sido uma constante, com publicações frequentes no site oficial e nas redes sociais do INSS.

O número de seguidores nas redes sociais do INSS alcançou, em 2024, a marca de 206,4 mil. A frequência das publicações tem gerado impacto positivo no alcance da informação previdenciária. Os dados de 2023 e 2024 mostram um crescimento considerável nos acessos ao site e às redes sociais, evidenciando o sucesso na disseminação de conteúdo para os cidadãos.

Investimentos em infraestrutura, como miniestúdios de multimídia e podcast, também têm possibilitado a produção de conteúdos diversificados e de maior qualidade, atendendo às demandas crescentes de informação pelos mais diversos públicos.

As ações de comunicação desenvolvidas pelas unidades descentralizadas do Instituto - Superintendências e Gerências-executivas - são importantes e garantem maior capilaridade e abrangência na disseminação das informações da Autarquia. Para isso, elas têm ganhado cada vez mais visibilidade nas plataformas digitais e no informativo institucional BoletINSS, dirigido ao público interno. O BoletINSS foi retomado em 2024 com o objetivo de dar transparência às ações que acontecem na Casa e uniformizar o discurso institucional.

Próximos passos: Em 2025, a prioridade será expandir ainda mais a presença do INSS nas redes sociais, ampliando a interatividade com a população e usando conteúdo direcionado para diferentes faixas etárias, incluindo os jovens, o público idoso e os não segurados. Com o aumento do número de acessos e a ampliação da presença digital, o INSS estará ainda mais próximo dos cidadãos, garantindo acesso à informação de qualidade e promovendo a educação previdenciária em todos os níveis.

Objetivo Estratégico:
Aprimorar a gestão e o desenvolvimento de pessoas.

Ação/Projeto:
Executar o Plano Anual de Desenvolvimento de Pessoas, capacitando os servidores para melhor servir à população.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo promover a capacitação dos servidores do INSS para o exercício pleno de suas atribuições, com foco na melhoria dos serviços prestados pelo INSS.

Indicador:
Quantidade de servidores capacitados - CAPACITA.

Medida: Quantidade; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

Ao longo de 2024, o Instituto envidou esforços no intuito de promover o desenvolvimento contínuo das equipes, por meio de treinamentos, orientações técnicas e fortalecimento da troca de conhecimento entre as unidades. O investimento na qualificação dos servidores tem impacto direto nos resultados institucionais, especialmente naqueles que dizem respeito à qualificação das tomadas de decisão e ao reconhecimento dos direitos dos cidadãos.

Em relação à meta quantitativa pactuada nesta ação, percebe-se que, à exceção da Administração Central, nas demais unidades ela foi superada, tendo a Autarquia encerrado o exercício com quase 6 mil servidores capacitados ao longo de 2024.

Próximos passos: Em 2025 o foco será o aprimoramento das estratégias de capacitação, com destaque para a implementação do Plano Anual de Educação Corporativa (PAEC). A proposta é fortalecer a qualificação dos servidores para que possam atuar com mais eficiência e segurança nos processos de trabalho.

Objetivo Estratégico:
Aprimorar a gestão e o desenvolvimento de pessoas.

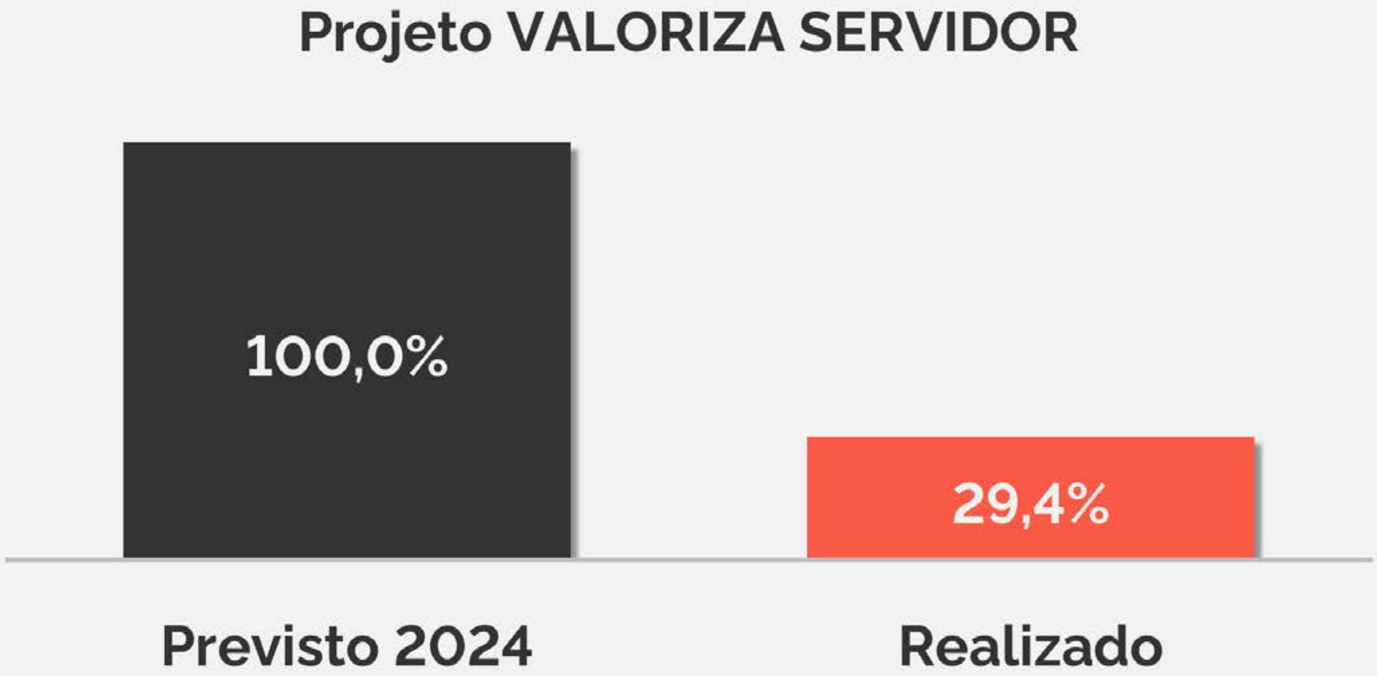
Ação/Projeto:
Implantação da Política de Valorização de Pessoas.

Objetivo:
Instituir a Política de Valorização e Reconhecimento no Trabalho dos Agentes Públicos do INSS.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto – VALORIZA SERVIDOR.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

A implantação da política de valorização de pessoas no INSS foi diretamente impactada pela greve ocorrida em 2024. A tensão natural desse tipo de movimento trouxe comprometimento à participação ativa dos servidores nas ações planejadas, como pesquisas e grupos focais, gerando distorções nos resultados ou até mesmo resistência à iniciativa.

Após o término da greve, o período de fim de ano revelou-se inadequado para a realização dessas atividades, pois a alta demanda por férias poderia resultar em baixa adesão. Dessa forma, ao longo de 2024, foram aprimorados os instrumentos de pesquisa e validados os requisitos de acessibilidade, o que garantirá a participação plena dos servidores.

Como consequência, a etapa de apresentação do plano de comunicação e a execução das ações foram reprogramadas para 2025, com um novo cronograma estruturado para otimizar o engajamento dos servidores.

Objetivo Estratégico:
Aprimorar a gestão e o desenvolvimento de pessoas.

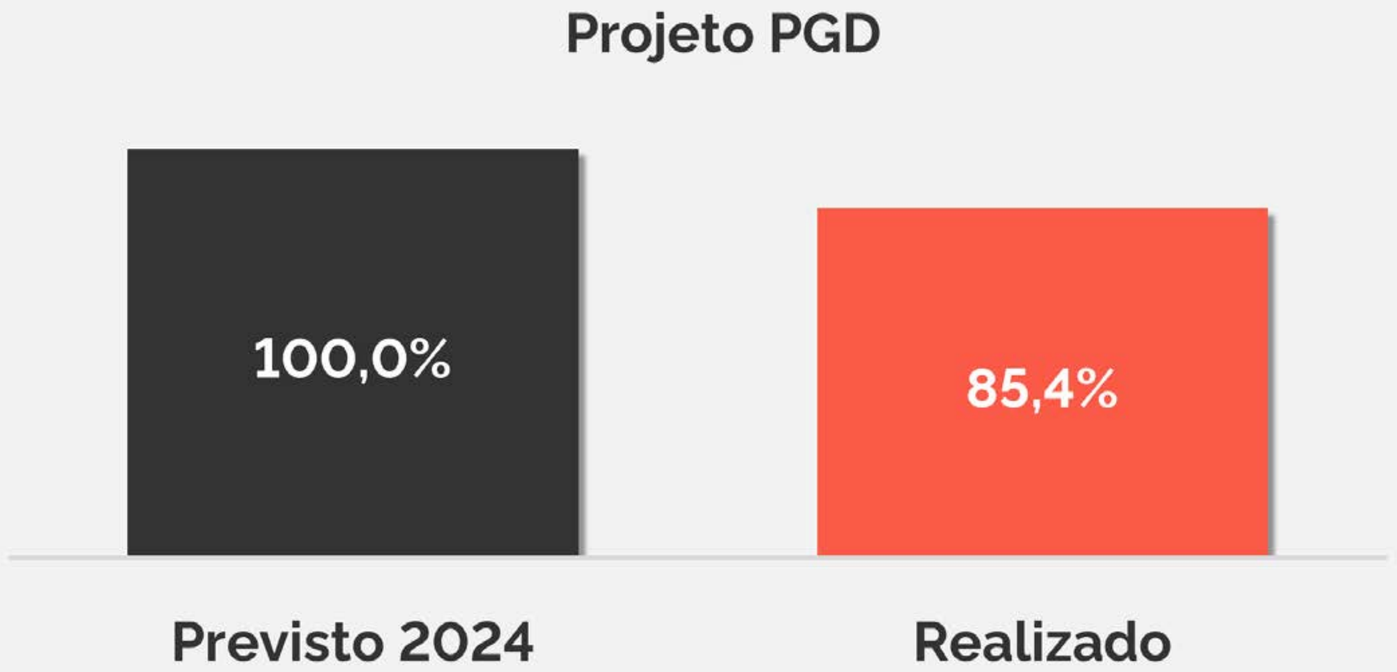
Projeto:
Reestruturação do programa de gestão e desempenho do INSS (PGD).

Objetivo:
Reestruturar o programa de gestão e desempenho dos servidores do INSS, de modo a construir, referencialmente, um programa unificado entre as diretorias e áreas técnicas, visando o melhor acompanhamento de todo processo e a eficácia na mensuração dos resultados para os objetivos institucionais.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto – PGD.

Medida: Em dias; **Tendência:** Quanto menor, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

A última entrega do projeto se refere à publicação da Portaria instituindo o novo PGD do Instituto. Esta Portaria, foi assinada em 31 de dezembro de 2024, contudo sua publicação ocorreu somente no DOU de 6 de janeiro de 2025. Assim, embora a extração das informações acerca do resultado do Projeto em 2024 apresentasse um percentual de realização equivalente a 85,4%, com a publicação da Portaria PRES/INSS nº 1.800, ele foi concluído. Cabe ressaltar que as principais diretrizes do novo PGD são: a participação compulsória; a adesão ao teletrabalho facultativa; o controle de entregas por resultados e a implementação do Ciclo PGD no INSS.

Objetivo Estratégico:
Promover a segurança da informação.

Ação/Projeto:
Adequar os sistemas corporativos às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo promover a adequação dos sistemas corporativos de maneira a atender os preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

Indicador:
Adequar sistemas corporativos à LGPD.

Medida: Em quantidade; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

A Proteção de Dados Pessoais consiste em garantir que as informações coletadas pelo INSS sejam tratadas com resguardo para proteger a privacidade e a segurança dos cidadãos. O INSS encerrou o ciclo avaliativo com 4 (quatro) Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) elaborados e aprovados e com 6 (seis) em fase de elaboração.

Em que pese os esforços empreendidos, a meta estabelecida para esta ação não foi atingida, tendo sido impactada, de maneira especial, pela necessidade de priorização de outras demandas ao longo do ano pelas áreas gestoras dos dados e operadoras dos sistemas envolvidos.

Objetivo Estratégico:
Promover a segurança da informação.

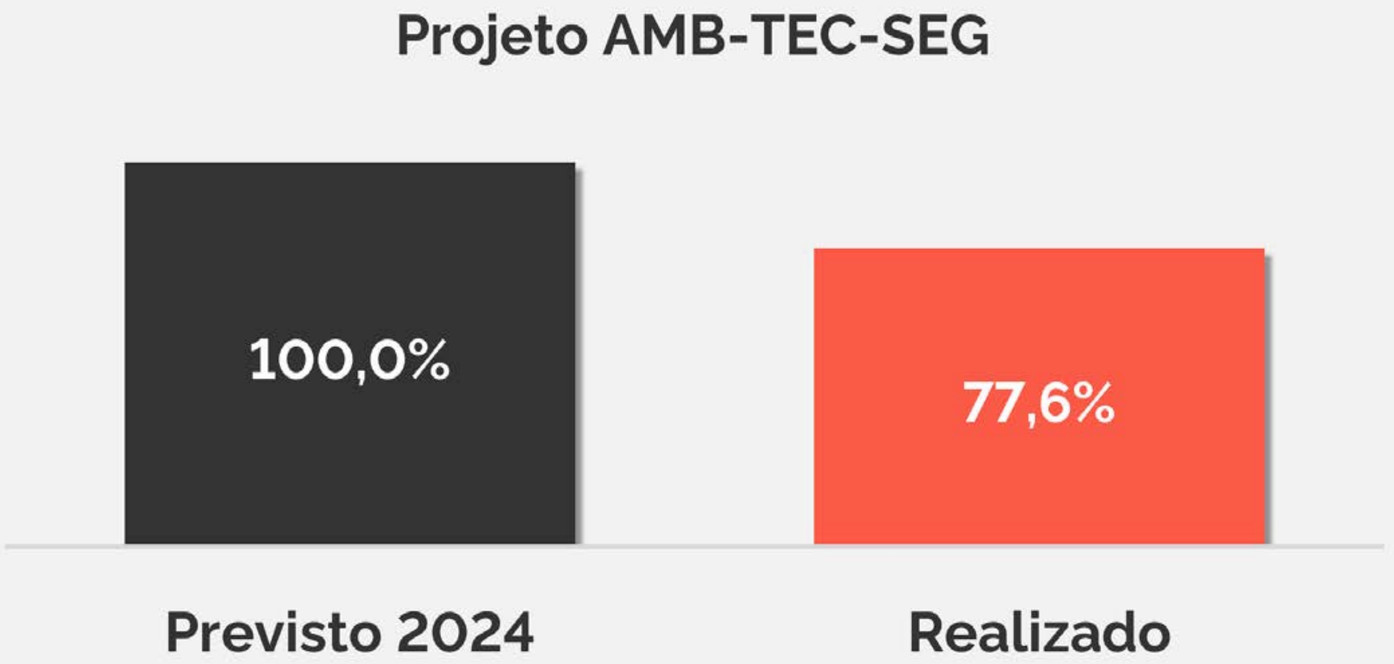
Ação/Projeto:
Ambiente Tecnológico Seguro - AMB-TEC-SEG.

Objetivo:
Tornar o acesso aos sistemas finalísticos seguro por meio de certificado digital e disponibilizar desktop virtual para 300 servidores em trabalho remoto até dez/2025.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto - AMB-TEC-SEG.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

A partir da exigência de certificado digital para acesso às plataformas dos seus sistemas finalísticos, o Instituto obteve grande avanço em relação à segurança tecnológica. Em 2024, os membros da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) também passaram a integrar o rol de usuários com autenticação digital obrigatória, impactando mais de 205 mil utentes.

O certificado digital garante a integridade, confidencialidade e autenticidade das informações trocadas, proporcionando maior proteção tanto para o INSS quanto para os advogados e seus clientes.

Ciente disso, a Autarquia já trabalha na expansão dessa exigência para outros acordantes, como prefeituras, sindicatos, colônias e demais entidades, além da prospecção para a implantação de certificados digitais para estagiários e terceirizados, ampliando a segurança dos acessos institucionais.

Em relação à tecnologia de *Virtual Desktop Infrastructure* (VDI), o INSS realizou estudos e prospecção com empresas especializadas para entender aos desafios técnicos e operacionais necessários à sua implementação. A ativação do VDI foi incorporada na especificação do novo contrato de nuvem, atualmente em fase de definição.

Objetivo Estratégico:
Promover a segurança da informação.

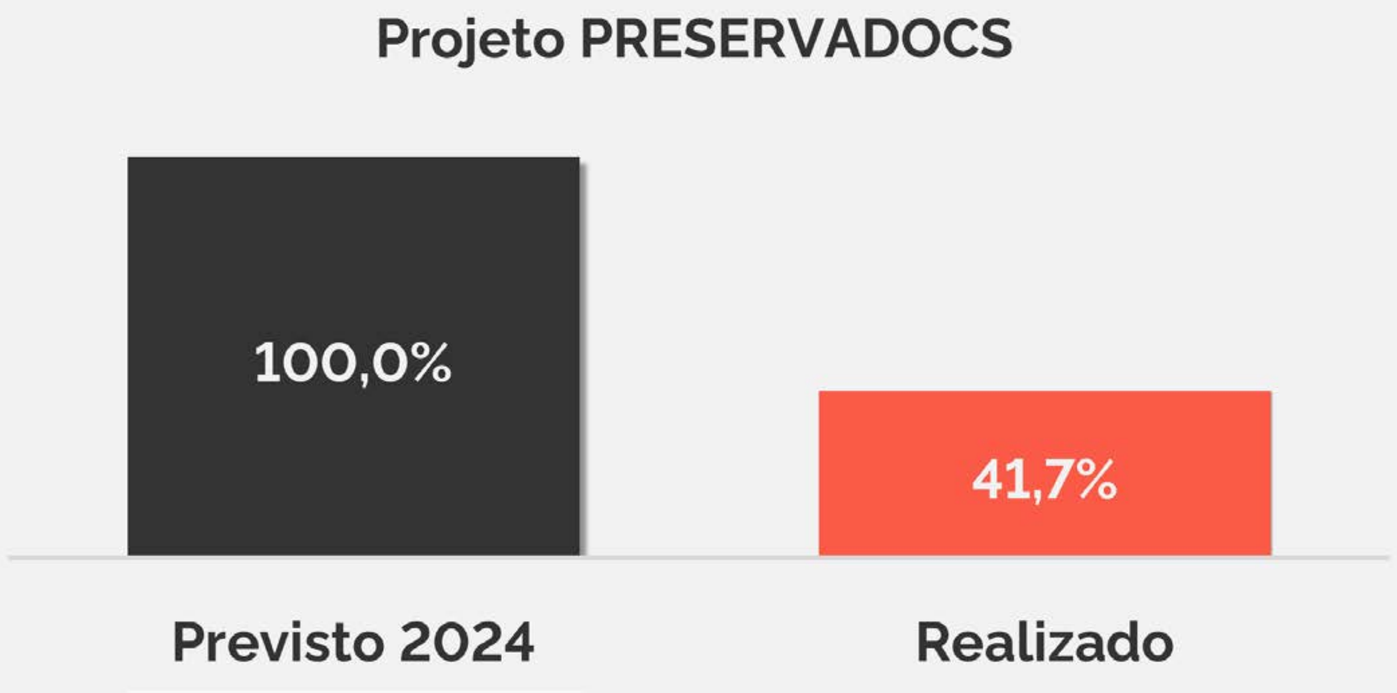
Ação/Projeto:
Preservação de Documentos e Processos Digitais em Repositório Arquivístico Digital Confiável - PRESERVADOCS.

Objetivo:
Implantar o Repositório Arquivístico Digital Confiável – RDC-Arq para recepcionar documentos digitais e auxiliar no desempenho dos sistemas de negócio, bem como preservar os documentos digitais de longo prazo.

Indicador:
Percentual de execução do projeto - PRESERVADOCS.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

Durante a execução do projeto foi necessário realizar alguns ajustes nos produtos e entregas inicialmente previstas. Ainda assim, ao longo de 2024, a consultoria/parceria para a implantação do RDC-Arq e para a capacitação das equipes foi formalizada. Também foram definidos os planos de submissão, de preservação e de acesso ao repositório arquivístico digital, bem como os critérios para contratação de tal funcionalidade. Após esta etapa, iniciaram-se os testes finais do Projeto de Implantação.

Esses testes ocorreram na Gerência-Executiva em Goiânia, adotando a metodologia baseada no conceito de Mínimo Produto Viável (MVP), e utilizando as ferramentas tecnológicas já disponíveis no INSS. Dentre os vários itens testados destacam-se a criação e gestão de pacotes de informação para arquivamento e a validação do ambiente de preservação digital.

O próximo passo, com a aprovação das funcionalidades testadas, será iniciar a implantação expandida da política de preservação dos documentos digitais em repositório arquivístico confiável, em todo o Instituto.

Objetivo Estratégico:
Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos.

Ação/Projeto:
Efetivar e manter o pacote de contratação dos serviços essenciais ao funcionamento do INSS.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo aferir a cobertura das unidades com os serviços essenciais ao seu funcionamento.

Indicador:
Percentual de contratos do Pacote de Contratos Essenciais efetivados e em execução - %CONTRATOS.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

O Pacote de Serviços Essenciais contempla os contratos referentes a vigilância ostensiva e eletrônica; manutenção predial; ar-condicionado; elevadores; fornecimento de energia elétrica; abastecimento de água; estivas; telefonia fixa; transporte e conservação e limpeza.

Esta ação foi acompanhada de forma individualizada pelas Superintendências Regionais, por meio de informações extraídas do Sistema de Gestão de Contratos – GCWeb. Com o encerramento do ciclo avaliativo de 2024 sem o atingimento da meta de contratações essenciais em nenhuma das unidades avaliadas e, para auxiliar e garantir que todas sejam contempladas no próximo exercício, padronizando o acesso aos serviços indispensáveis ao bom funcionamento do Instituto, o Comitê Temático de Gestão das Contratações - CTGC foi orientado a inserir, já no Plano de Contratações Anual – PCA/2025, todos os serviços do Pacote de Contratos Essenciais.

Tendo em vista a importância dessa ação e no intuito de garantir a sua efetividade, ela seguirá sendo monitorada ao longo do próximo ano.

Objetivo Estratégico:
Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos.

Ação/Projeto:
Adequar a infraestrutura de imóveis do INSS.

Objetivo:
Esta ação tem por objetivo promover a adequação de imóveis por meio da realização de obras e serviços de engenharia ou através de permutas com outros imóveis, de acordo com o Plano de Obras do INSS, de maneira a garantir as condições necessárias ao pleno funcionamento das atividades operacionais do INSS.

Indicador:
Quantidade de imóveis adequados - ADEQUA.

Medida: Em quantidade; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

A destinação dos recursos voltados aos investimentos em infraestrutura possui como balizador o Plano de Obras e Serviços de Engenharia – POSE, por meio do qual é possível acompanhar e priorizar as demandas de maneira estruturada, garantindo ações continuadas que resultem em melhorias efetivas nas unidades de atendimento.

O POSE para o exercício de 2024 contemplou um valor inicial planejado de R$ 57.222.578,44 (cinquenta e sete milhões duzentos e vinte e dois mil quinhentos e setenta e oito reais e quarenta e quatro centavos), destinados às demandas de obras e serviços de engenharia para obras paralisadas, obras novas e projetos. Do valor planejado, chegou-se ao montante de R$ 28.528.128,08 (vinte e oito milhões, quinhentos e vinte e oito mil, cento e vinte e oito reais e oito centavos), pronto para ser executado, sem considerar, todavia, as eventuais demandas de pequena monta (valores abaixo de R$ 100 mil reais).

Ainda que o Instituto tenha realizado o planejamento com os valores descritos, o POSE teve sua execução limitada pelo crédito orçamentário disponibilizado por meio Lei Orçamentária Anual – LOA, com dotação inicial de R 50 milhões de reais, que, após contingenciamento, resultou em uma dotação final de R$ 15.575.760,00 (quinze milhões, quinhentos e setenta e cinco mil, setecentos e sessenta reais).

A dotação final disponível no referido Plano Orçamentário foi descentralizada às unidades regionais e empenhada em 100%, tendo sido destinada, principalmente, ao atendimento das demandas de acessibilidade, prevenção e combate a incêndio, problemas estruturais e/ou emergenciais, bem como para a realização de termos aditivos e reajustes de contratos em andamento. Ao todo, foram realizadas **12 obras** de adequação de infraestrutura física, das 35 inicialmente previstas.

Objetivo Estratégico:
Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos.

Ação:
Efetivar a reversão de terrenos doados ao INSS onde não foram cumpridos os encargos da doação, desonerando o INSS da gestão destes imóveis.

Objetivo:
Esta ação tem por intuito desonerar o custeio do INSS, permitindo maior eficiência e racionalidade administrativa, reduzindo o número de imóveis administrados pelo Instituto por meio da reversão de terrenos doados ao Fundo do Regime Geral de Previdência Social (FRGPS) cujas obras não foram iniciadas até 1º de dezembro de 2019.

Indicador:
Quantidade de doações revertidas com escritura registrada em cartório – REVDOAÇÃO.

Medida: Em quantidade; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

Em que pese a meta de 53 reversões inicialmente propostas não ter sido atingida, ao final de 2024 os trabalhos conduzidos permitiram desonerar o Instituto da gestão de 32 imóveis.

O não atingimento da meta se deu em decorrência de alguns fatores:

• Impacto das eleições municipais na tramitação dos processos;
• Morosidade nos trâmites cartoriais;
• Imóveis ainda em processo de reversão localizados distantes das sedes das Superintendências Regionais, sendo necessário o deslocamento de servidor para realizar providências junto ao município e cartórios e proceder às vistorias dos imóveis.

Objetivo Estratégico:
Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos.

Ação/Projeto:
Promover a adesão e utilização do Sistema Integrado de Administração de Gestão Patrimonial - SIADS.

Objetivo:
Promover a adesão e utilização do Sistema Integrado de Administração de Gestão Patrimonial - SIADS, para controle efetivo dos estoques de materiais permanentes e de consumo.

Indicador:
Quantidade de unidades (UASGS) utilizando o sistema - SIADS - SIADS.

Medida: Em quantidade; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

O Instituto constituiu Grupo de Trabalho - GT com o fim de promover as ações necessárias à implantação do SIADS, porém, apesar dos esforços empreendidos ao longo do ano e de vários procedimentos realizados para tratar e migrar as informações dos materiais permanentes e de consumo do INSS para o SIADS, não foi tecnicamente possível concluir a implantação.

Todos os erros técnicos nas rotinas de homologação e implementação do sistema foram reportados aos responsáveis por meio de registro de chamados nos canais de suporte do SIADS, mas, pela impossibilidade de atuação direta da Autarquia nestas questões, as entregas necessárias à conclusão da ação restaram prejudicadas.

Na Administração Central, a migração para o SIADS, no que tange ao controle do estoque do material permanente, conseguiu evoluir, porém, pendências surgiram após a implantação do sistema, impedindo a sua efetiva utilização. O Instituto aguarda as correções das situações identificadas para dar seguimento à ação, mas, em virtude da dependência de procedimentos externos, ela não fará parte do planejamento para 2025.

Objetivo Estratégico:
Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos.

Ação/Projeto:
Centralizar a licitação com registro de preços de materiais padronizados - CENTRALIZA.

Objetivo:
Implementar modelo de licitação centralizado na modalidade de registro de preço de materiais padronizados.

Indicador:
Percentual de materiais licitados - padronizados (Consumo e Permanente) - CENTRALIZA.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

A Ação CENTRALIZA teve seu dimensionamento projetado de forma equivocada para o período de 2024. Em virtude de ainda existirem atas de registro de preços formalizadas e vigentes no exercício em tela, a padronização e centralização propostas nesta Ação só poderão ser efetivadas a partir de 2025.

A expectativa é que os novos processos de contratação, instruídos para licitação no primeiro quadrimestre de 2025, já atendam aos quesitos estabelecidos no CENTRALIZA e resultem em atas de registro de preços padronizadas e com vigência de até 24 meses.

Objetivo Estratégico:
Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos.

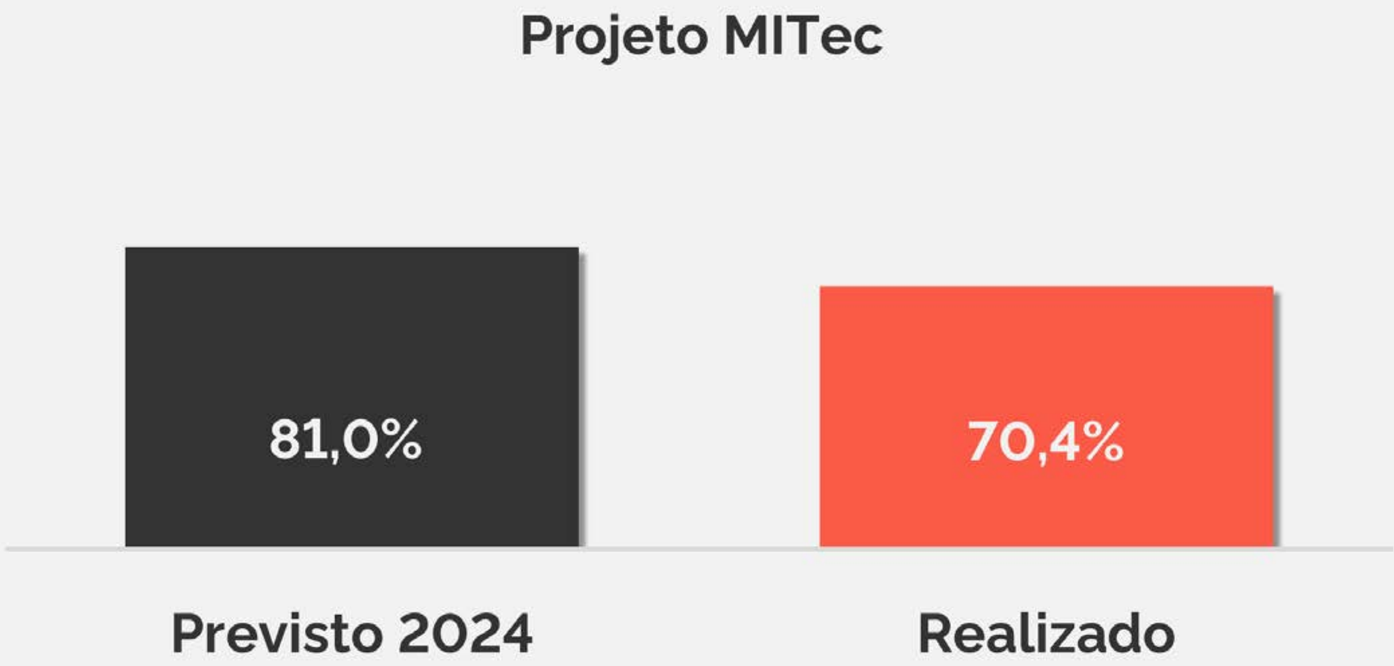
Projeto:
Modernização da Infraestrutura Tecnológica - MITec.

Objetivo:
Modernizar a infraestrutura tecnológica das Agências da Previdência Social.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto - MITec.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

No intuito de promover a modernização da infraestrutura tecnológica, em 2024 o INSS concluiu a instalação de 700 switches de acesso, atendendo a meta estabelecida para o projeto. Os equipamentos foram implantados em agências com maior demanda, tornando a rede mais segura e eficiente, melhorando as condições de trabalho e o atendimento à população.

Em relação à contratação de Wi-Fi, iniciativa que também estava prevista no MITec, o Instituto avançou em algumas etapas, incluindo aquelas que se referem à especificação das necessidades, à nomeação da equipe, à elaboração do artefato DFD e aos estudos tecnológicos, com testes de desempenho e segurança.

Os próximos passos incluem a aquisição de serviços de computação em nuvem, para viabilizar a implantação de VDI, a substituição de equipamentos antigos por novos ativos de rede e a continuidade da prospecção de soluções de Wi-Fi, sempre com foco na segurança dos sistemas.

Objetivo Estratégico:
Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos.

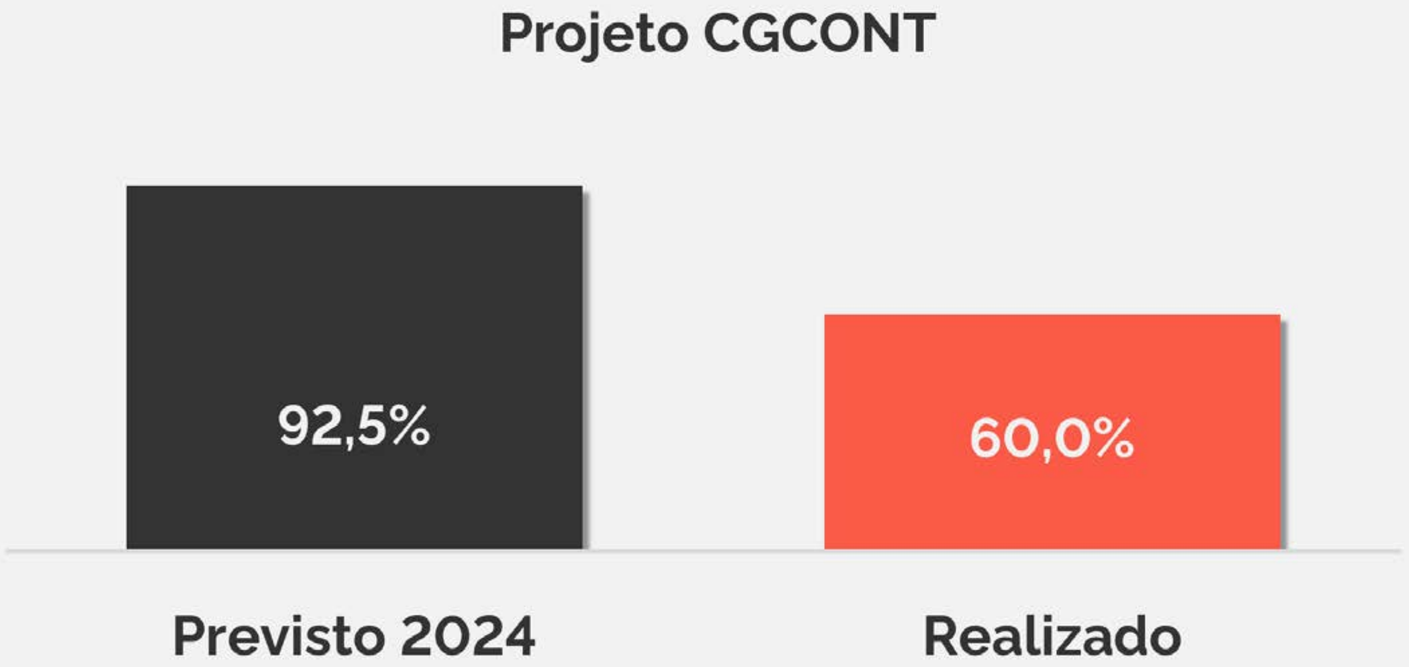
Projeto:
Implementação de melhorias, batimentos e funcionalidades no Sistema de Cálculo de Guias de Contribuição (CGCONT).

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).

Indicador:
Percentual de execução do projeto CGCONT.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

Ao longo do ano, foram adotadas iniciativas estratégicas visando a desburocratização de rotinas e a simplificação de tarefas relacionadas ao complemento das contribuições previdenciárias.

Com o aprimoramento da emissão das guias relativas à Previdência Social, observou-se maior celeridade e precisão nos recolhimentos em atraso e na retroação da Data de Início da Contribuição - DIC, reduzindo pagamentos indevidos. As ações seguiram procedimentos estabelecidos em demanda desenvolvida pela DATAPREV, a partir de especificações e posterior homologação pela área técnica responsável do INSS.

A iniciativa foi conduzida em estrita observância à legislação vigente, incluindo a Lei nº 8.212/91 (art. 45-A, incisos I e II, §§ 2º e 3º), a Lei nº 11.457/2007 (art. 2º), e o Código Tributário Nacional (Lei nº 5.172/66, art. 173). Além disso, o aprimoramento encontra respaldo na LC nº 123/2006, na EC 103/2019 (art. 29, inciso I), no § 5º do art. 11 do RPS e em normativos como a MP nº 808/2017, a Lei nº 14.020/2020 e a MP nº 1.045/2021.

Fatores que impactaram o cumprimento da meta incluem a complexidade da transição de sistemas, a necessidade de ajustes técnicos contínuos e a compatibilização das novas regras com a legislação vigente. Entretanto, os avanços obtidos demonstram um progresso significativo na modernização do processo, com benefícios diretos para a administração previdenciária e para os segurados.

Objetivo Estratégico:
Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas.

Ação/Projeto:
Correção e qualificação dos elos de inscrições no Cadastro Nacional de Informações Sociais Pessoa Física – CNISPF.

Objetivo:
Dar continuidade/conclusão aos trabalhos de desfazimento de elos indevidos no CNIS, bem como a inclusão de controles para impedir a formação de novas ligações de inscrições de forma indevida e concretizando a união das inscrições de uma mesma pessoa.

Indicador:
Percentual de execução do projeto ELOS CNISPF.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

Visando aprimorar a qualificação do CNIS quanto aos elos entre inscrições de segurados e com vistas ao atendimento de recomendação do Tribunal de Contas da União - TCU, o INSS especificou e demandou à DATAPREV a correção de registros com erros de data de nascimento, CPF e outras informações pessoais, definindo critérios avançados para identificar e separar registros repetidos, desfazendo elos indevidos.

Em 2024, tal demanda foi plenamente atendida e, dentre outras melhorias, resultou no desfazimento de 169.537 (cento e sessenta e nove mil, quinhentos e trinta e sete) elos.

Esse procedimento reduz riscos de fraudes, evita pagamentos indevidos e fortalece a gestão responsável dos recursos públicos e, em contrapartida, para os cidadãos, se reflete em redução de pendências e celeridade no reconhecimento do direito nos pedidos de benefícios.

Objetivo Estratégico:
Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas.

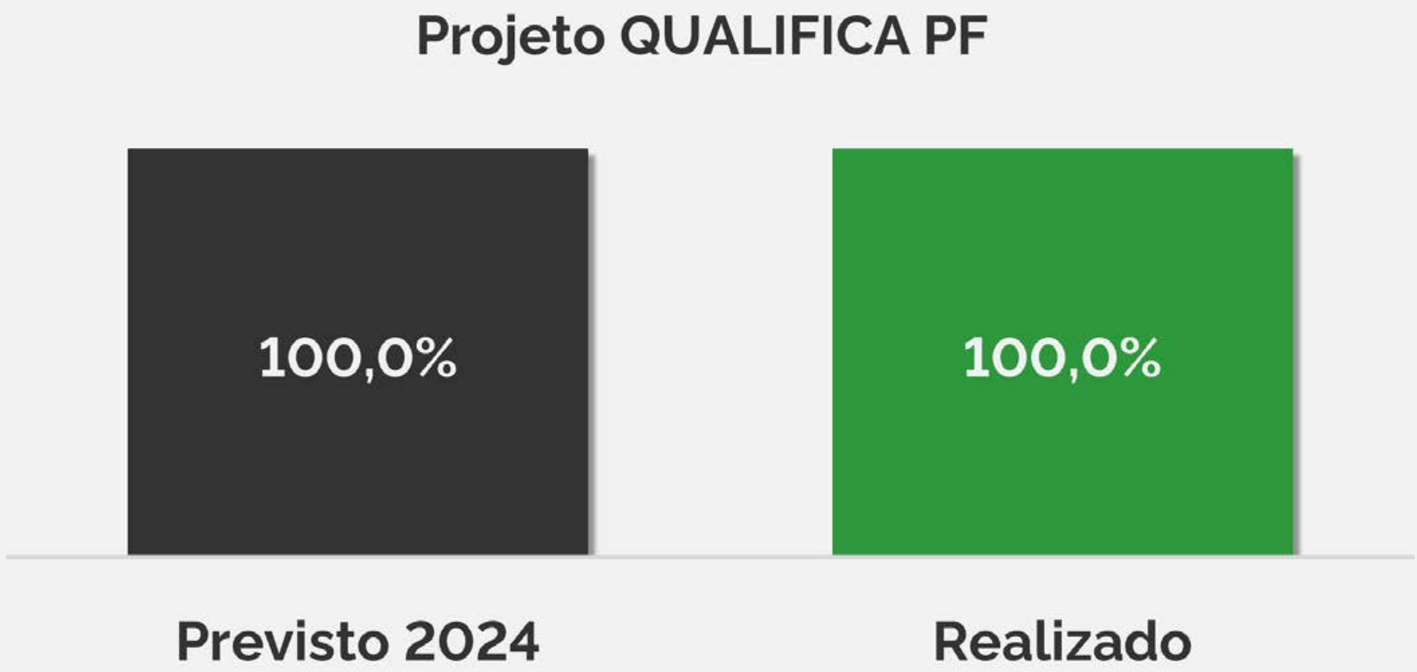
Projeto:
Qualificação do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) com dados relativos ao CPF – QUALIFICA CPF.

Objetivo:
Aprimorar o cadastro do cidadão e a qualificação da base de dados do CNISPF, por meio da utilização de dados provenientes do Cadastro de Pessoa Física – CPF.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto QUALIFICA CPF.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

A partir da Lei nº 14.534, de 11 de janeiro de 2023, o Cadastro da Pessoa Física (CPF) foi designado como identificador único e suficiente para identificação dos cidadãos, quando os números correspondam a registros íntegros e validados, sendo, portanto, indispensável para composição das bases de dados da Administração Pública.

Dessa forma, a partir de achados do Tribunal de Contas da União (TCU) no bojo do Acórdão 2.185/2022-TCU-Plenário, o INSS promoveu a sanitização de CPFs inválidos, incorretos, inexistentes e em branco, o que resultou no aprimoramento de 11,39 milhões de CPFs alterados, excluídos e incluídos na base do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS).

Tal medida fomenta o acesso à Previdência Social, uma vez que o primeiro passo para o exercício do direito de requerer serviços públicos é a correta identificação civil do cidadão enquanto requisito basilar de sua cidadania.

Objetivo Estratégico:
Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas.

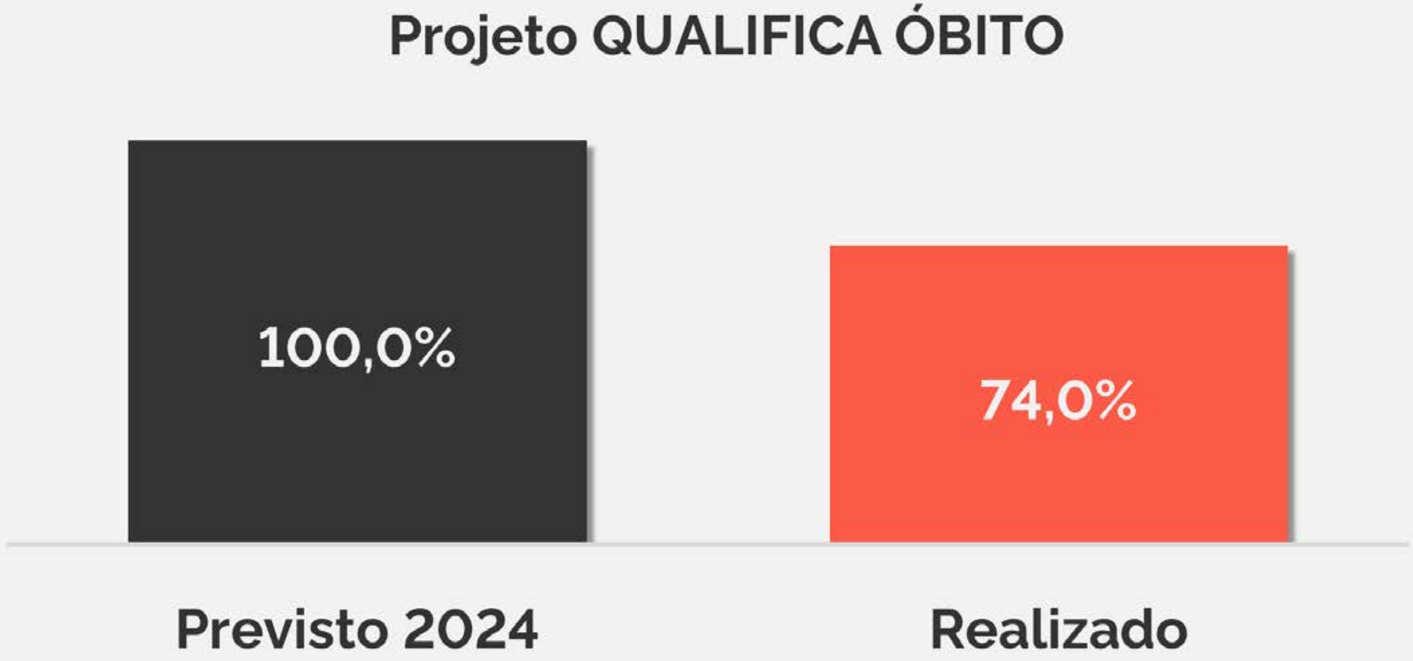
Projeto:
Qualificação do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) com dados relativos ao óbito – QUALIFICA ÓBITO.

Objetivo:
Aperfeiçoar a rotina de qualificação do CNIS com dados relativos a óbito, por meio da utilização de dados constantes em outras bases de dados governamentais.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto QUALIFICA OBITO.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

Com o objetivo de facilitar os pedidos de pensão e promover a proteção do erário mediante o impedimento de geração de créditos indevidos para pessoas já falecidas, no ano de 2024, foi incluído, mediante rotina avulsa, o total de 4.536.774 informações de óbitos e de suspeitas de óbitos em inscrições do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS).

Em paralelo, em razão do Acórdão 2.185/2022-TCU-Plenário, no que tange aos registros de óbito, também foram aprimorados os controles já existentes e implementados novos - com o estabelecimento de novas regras de negócio e de batimentos - que permitiram o ajuste dos indicadores de pendência em relação ao legado e para novos registros. Assim, tais indicadores passaram a consignar a indicação de falecimento nas relações previdenciárias/remunerações/contribuições de trabalhadores, quando for o caso.

O INSS e a DATAPREV ainda trabalham na construção da rotina definitiva e automática de marcação de óbitos e de suspeitas de óbitos, com previsão de conclusão da ação no primeiro semestre de 2025.

Objetivo Estratégico:
Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas.

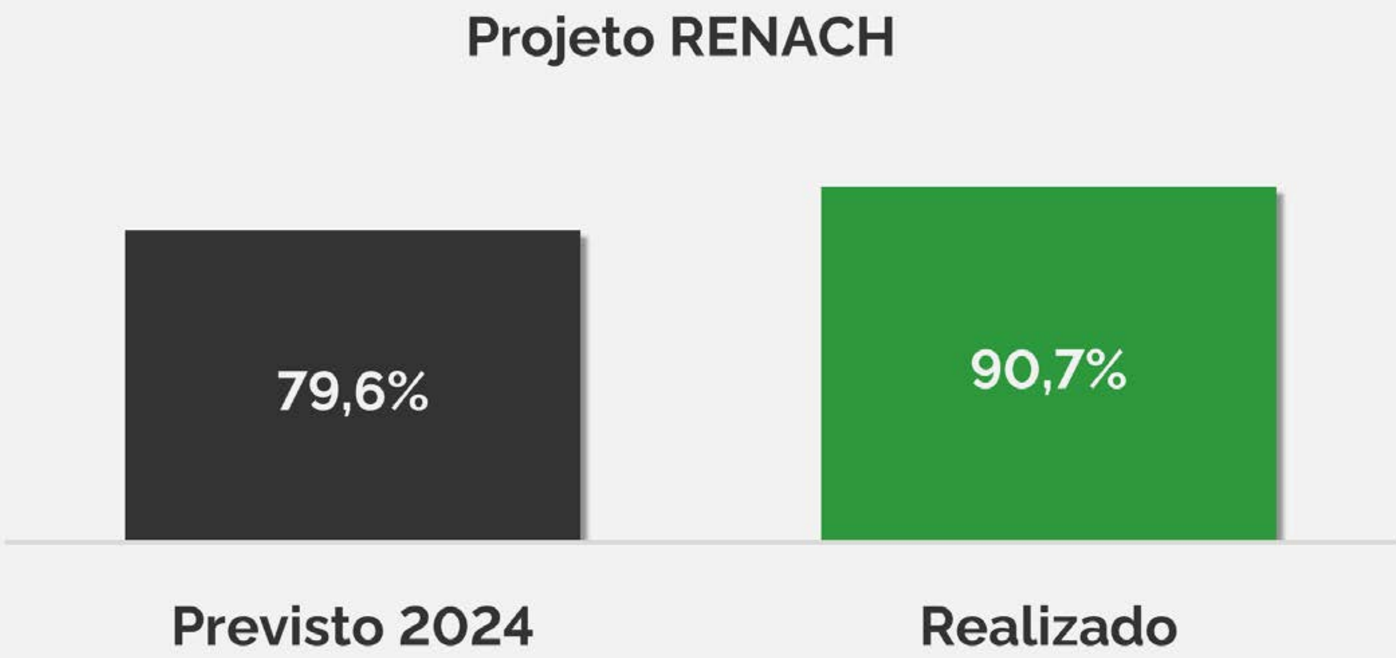
Ação/Projeto:
Qualificação das bases do Cadastro Nacional de Informações Sociais Pessoa Física - CNISPF com informações do Registro Nacional de Condutores Habilitados, Sistema Integrado de Administração de Pessoal - SIAPE e dados de eleitores (RENACH).

Objetivo:
Utilização das bases de dados do Registro Nacional de Condutores Habilitados - RENACH, do Sistema Integrado de Administração de Pessoal - SIAPE e de dados de eleitores, para a melhor qualificação dos dados do Cadastro Nacional de Informações Sociais de Pessoa Física – CNIS-PF.

Indicador:
Percentual de execução do projeto RENACH.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

Em 2024, houve o aprimoramento das regras do Master Data Management (MDM), que é uma solução utilizada para qualificar, ainda mais, os dados cadastrais do CNISPF (Cadastro Nacional de Informações Sociais Pessoas Físicas), mediante o uso das bases do RENACH, SIAPE e dados biográficos de eleitores.

Tal ação tem por objetivo contribuir para a melhoria no reconhecimento de direitos e manutenção de benefícios, garantindo maior assertividade nos dados utilizados pelo INSS.

Para a conclusão desse projeto, o INSS ainda está avaliando a performance do MDM e a necessidade de publicar ato interno.

Objetivo Estratégico:
Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas.

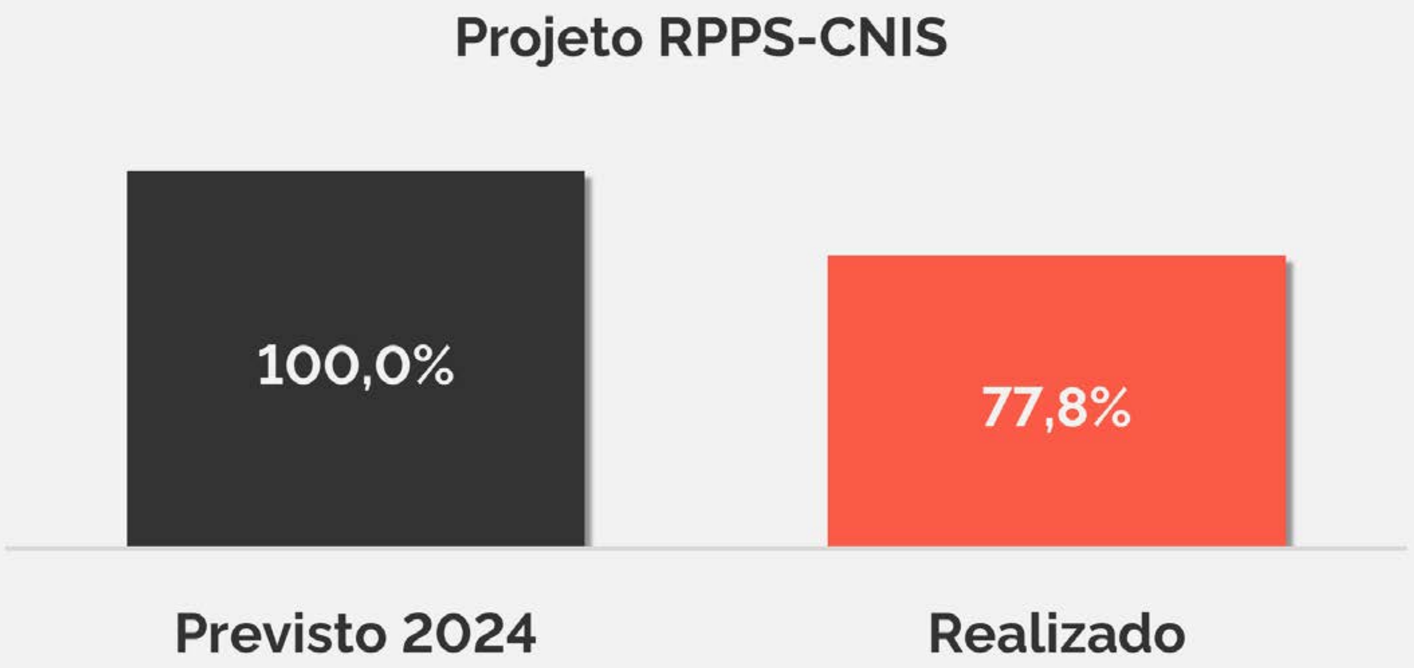
Ação/Projeto:
Incorporação de informações dos Regimes Próprios de Previdência Social - RPPS ao Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS por meio das bases do e-Social (RPPS-CNIS).

Objetivo:
Agregar ao CNIS informações qualificadas advindas de órgãos públicos, por meio do e-Social, possibilitando o cruzamento de dados, interna e externamente, que propicie uma melhor observação da verdade real da situação funcional do cidadão, ampliando o leque de dados para uma tomada de decisão mais assertiva.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto RPPS-CNIS.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

Ao longo de 2024, foram adotadas medidas para a incorporação das informações do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) ao Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), utilizando dados do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial). Essas ações visaram a qualificar a base de informações sociais, aprimorando a identificação da população economicamente ativa e assegurando a correta categorização dos servidores estatutários.

A implementação possibilitou maior precisão na análise de vínculos empregatícios e rendimentos, reduzindo a incidência de cadastros inconsistentes que poderiam levar a equívocos no reconhecimento automático de direitos previdenciários. Além disso, a medida contribuiu para diminuir exigências documentais ao cidadão, tornando os processos administrativos mais ágeis e eficazes.

Entre os fatores que impactaram o cumprimento da meta, destacam-se desafios na integração dos sistemas e na validação das informações provenientes de diferentes fontes, o que demandou ajustes técnicos e esforços adicionais de compatibilização de dados.

Objetivo Estratégico:
Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas.

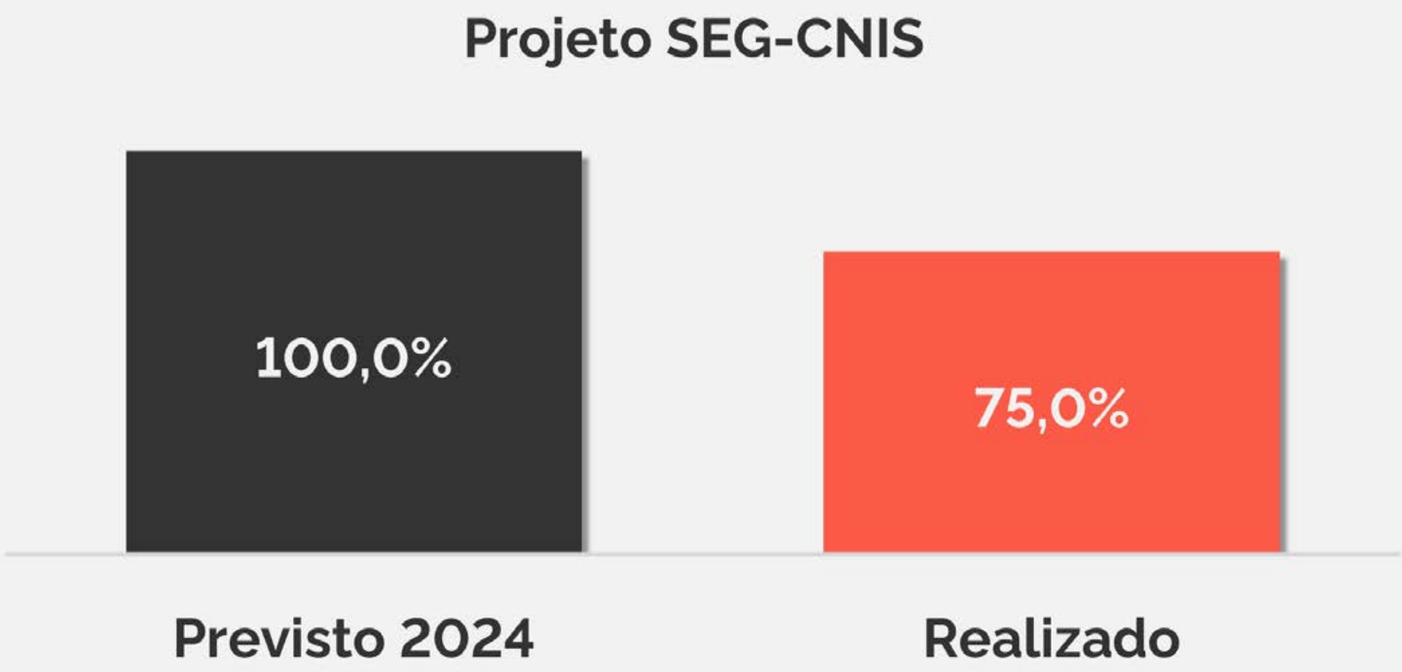
Ação/Projeto:
Implementação de Geração de período positivo/negativo de Segurado Especial no Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS (SEG-CNIS).

Objetivo:
Aperfeiçoar o cadastro dos Segurados Especiais no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), por meio da criação dos períodos positivos e negativos de atividade.

Indicador:
Percentual de execução do projeto SEG-CNIS.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

Durante o ano de 2024, o Instituto atuou no desenvolvimento da segunda versão do projeto SEG-CNIS, tendo sido implementadas regras de batimentos levando em conta os elementos de descaracterização do segurado especial, previstos na Lei nº 8.213, de 1991, tomando-se por base os dados aos quais o INSS tem acesso.

Em razão do Acordo de Cooperação Técnica (ACT) de nº 285/2022, celebrado entre a Secretaria de Previdência (SPREV), a Secretaria de Agricultura Familiar e Cooperativismo (SAF) e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), apenas no ano de 2023 o INSS obteve os dados da Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (DAP). Assim, trabalhou no desenvolvimento de uma primeira versão voltada à utilização das informações da DAP na formação de períodos de segurado especial a serem apresentados no extrato de relações previdenciárias do trabalhador.

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 nos referidos anos de 2023 (primeira versão) e de 2024 (segunda versão), aguarda-se a conclusão das tratativas com o Ministério da Previdência Social (MPS) para implementar os dados em produção.

Porém, a DAP está sendo substituída pelo Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF) e, por essa razão, visando alimentar o sistema de cadastro dos Segurados Especiais no CNIS, ao longo do ano de 2024 o INSS promoveu novas tratativas com o Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar do Brasil (MDA) para a obtenção dos dados do CAF.

Em dezembro de 2024, o INSS concluiu a sexta análise do leiaute e realizou batimentos visando identificar possíveis inconsistências e problemas de integridade no que tange aos arquivos de dados recebidos. A Autarquia já está de posse da carga completa do CAF na versão 2.0 (dados relativos ao legado até a data da geração do arquivo de dados) e o MDA trabalha na evolução do CAF para a versão 3.0. Assim, em 2025, o INSS receberá uma nova carga completa do CAF, seguida das cargas incrementais mensais.

Com os dados da DAP e do CAF, será possível avançar nas tratativas com o MPS direcionadas à instituição formal do sistema de cadastro dos Segurados Especiais no CNIS.

Objetivo Estratégico:
Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas.

Ação/Projeto:
Implementação de malha na rotina no Sistema de Informações Sociais da Caixa Econômica Federal (SIISO).

Objetivo:
Implementar rotinas de verificação (malha) para a depuração dos dados provenientes do Programa de Integração Social - PIS, de forma que sejam incorporados no CNIS apenas os dados válidos e coesos, permitindo a melhor qualificação do CNIS Pessoa Física.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto SIISO.

Medida: Em percentual; Tendência: Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:

Avaliação 2024:

Em 2024, foi totalmente implantada a malha Programa de Integração Social (PIS), que consiste na validação prévia dos dados cadastrais relativos às inscrições do PIS, a partir da carga de informações enviada pela Caixa Econômica Federal (CAIXA), antes que estes passem a integrar ou afetar a base de dados do CNISPF (Cadastro Nacional de Informações Sociais Pessoa Física). Além de aplicar as regras de validação dos dados, há, semanalmente, a devolução de "Arquivo de Retorno PIS Rejeitado" para a CAIXA, contendo as inscrições e os dados que não passaram pelas regras de validação, para que possa promover ações voltadas a uma maior qualificação da sua base de dados cadastrais. Portanto, de forma geral, caso algum dado da inscrição do PIS não passe por uma das regras especificadas, haverá a retenção da informação em malha.

Objetivo Estratégico:
Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas.

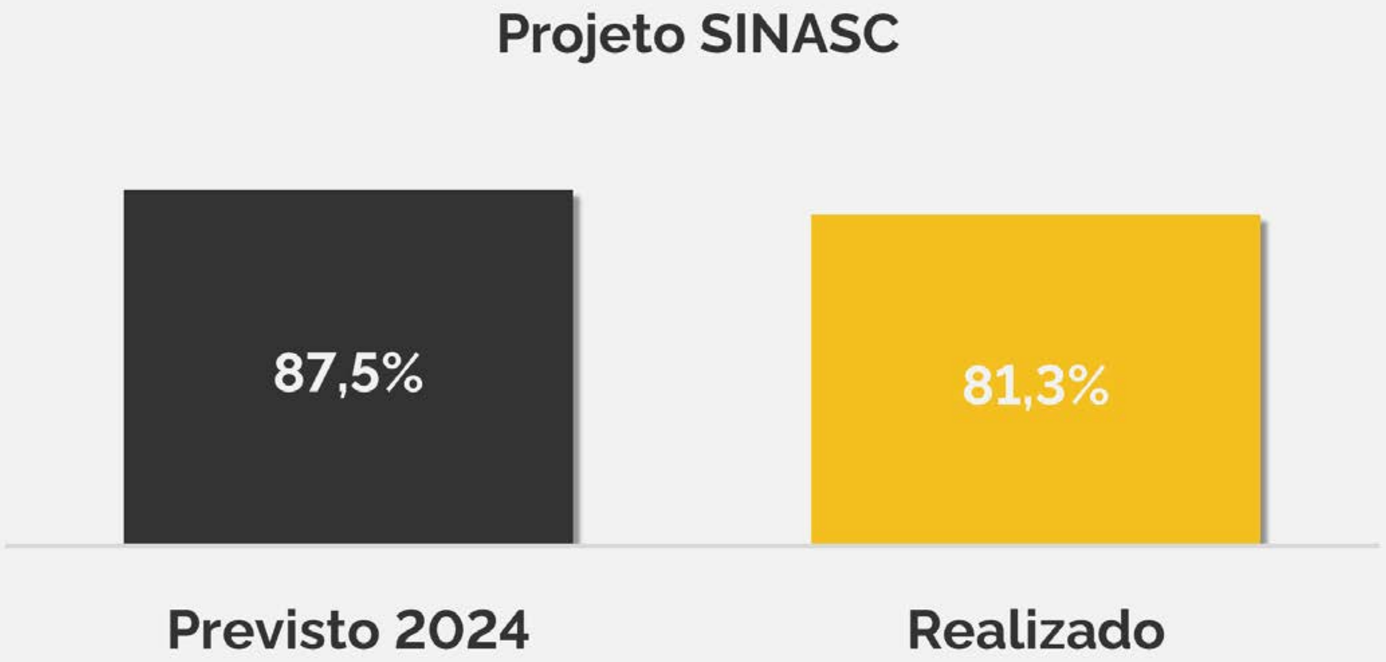
Ação/Projeto:
Implementação de Sistema de consulta de logs às bases de dados do CPF, SIM, SINASC e SIRC (SINASC).

Objetivo:
Desenvolver sistema que permita consultar os logs relativos à consulta às bases do Cadastro de Pessoa Física - CPF, Sistema de Informação sobre Mortalidade - SIM, Sistema de Informação sobre Nascido Vivo - SINASC e Sistema Nacional de Informações de Registro Civil - SIRC.

Indicador:
Percentual de implementação do projeto SINASC.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

As principais iniciativas adotadas em 2024 para o atingimento da meta incluíram a implementação de um sistema de logs que registra quem acessou as bases de dados, quando e quais dados foram consultados. Isso possibilita um maior controle e auditoria das informações, permitindo rastrear acessos indevidos, visando a atender aos parâmetros da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

O INSS trabalhará na elaboração de ato interno para tratar da disponibilização das consultas às informações das bases CPF, SIM e SINASC, de forma a concluir o projeto ainda em 2025.

Objetivo Estratégico:
Ampliar e fortalecer a governança.

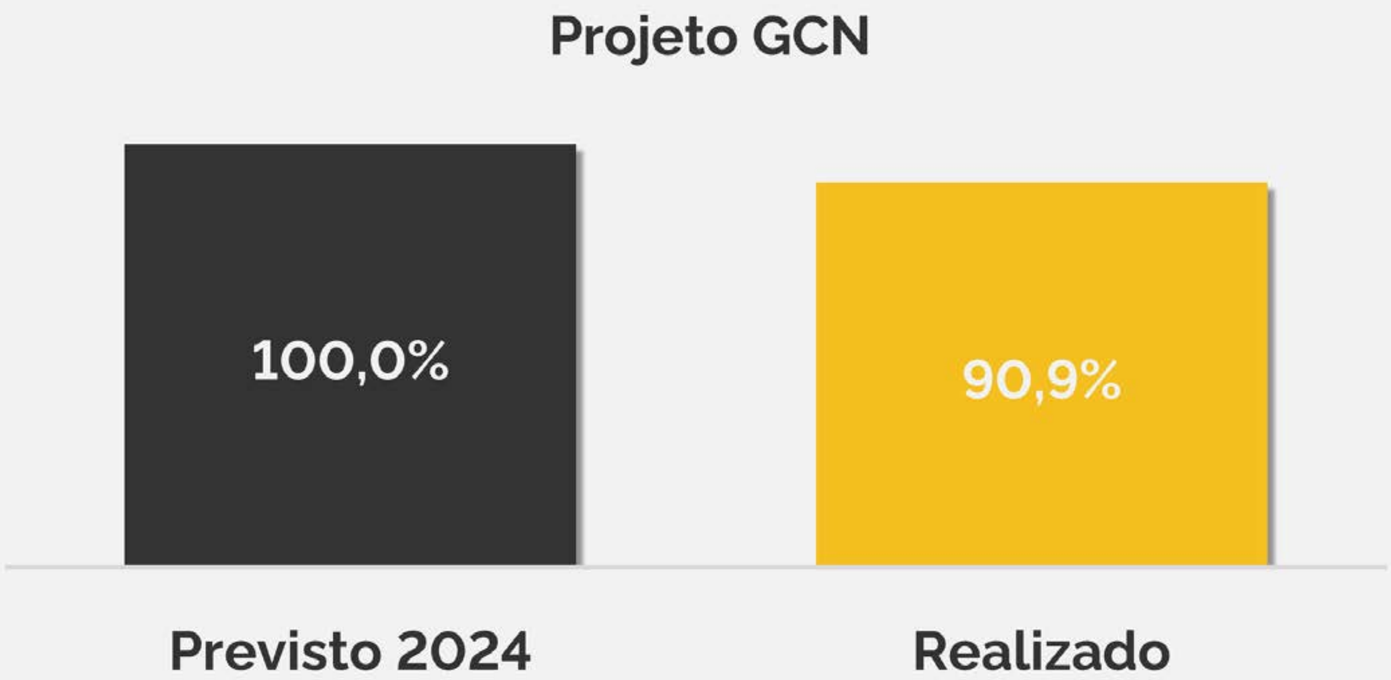
Ação/Projeto:
Implantação da política de gestão de continuidade de negócio - GCN.

Objetivo:
Implementar a Política de Gestão de Continuidade de Negócios, de acordo com a Resolução CEGOV/INSS Nº 34, de 13 de novembro de 2023, por meio dos Planos de Continuidade de Negócios, a serem empregados em caso de incidentes ou desastres.

Indicador:
Percentual de execução do projeto GCN.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

O resultado obtido na implementação da Gestão de Continuidade de Negócios (GCN) no INSS foi considerado positivo, destacando-se a conclusão dos Planos de Continuidade de Negócios (PCN) para o atendimento nas Agências da Previdência Social e para o funcionamento do Edifício Sede.

Iniciativas adotadas ao longo do ano para atingir a meta incluíram:

• Disseminação da cultura de GCN - Realização de ações de comunicação interna e reuniões de orientação.
• Análise de Impacto nos Negócios (BIA) - Identificação e análise dos processos críticos.
• Validação dos planos - Realização de testes para garantir a eficácia dos PCNs desenvolvidos. Foram realizados testes em 7 Agências da Previdência Social e no Edifício-Sede do INSS.

O cumprimento pleno do percentual de execução do projeto foi impactado somente pela entrega do relatório final dos trabalhos à Presidência do INSS, o que ocorreu na primeira semana de janeiro de 2025.

Para o próximo exercício, o INSS planeja investir na capacitação de seus gestores, ampliando as discussões sobre o tema e fortalecendo a cultura de continuidade de negócios na Autarquia.

Ademais está previsto o Projeto para disseminação e implementação do Plano de Continuidade de Negócios (PCN), a capacitação de servidores em Gestão de Continuidade de Negócios (GCN) e a elaboração e realização de novos planos e testes em unidades estratégicas do INSS.

Objetivo Estratégico:
Ampliar e fortalecer a governança.

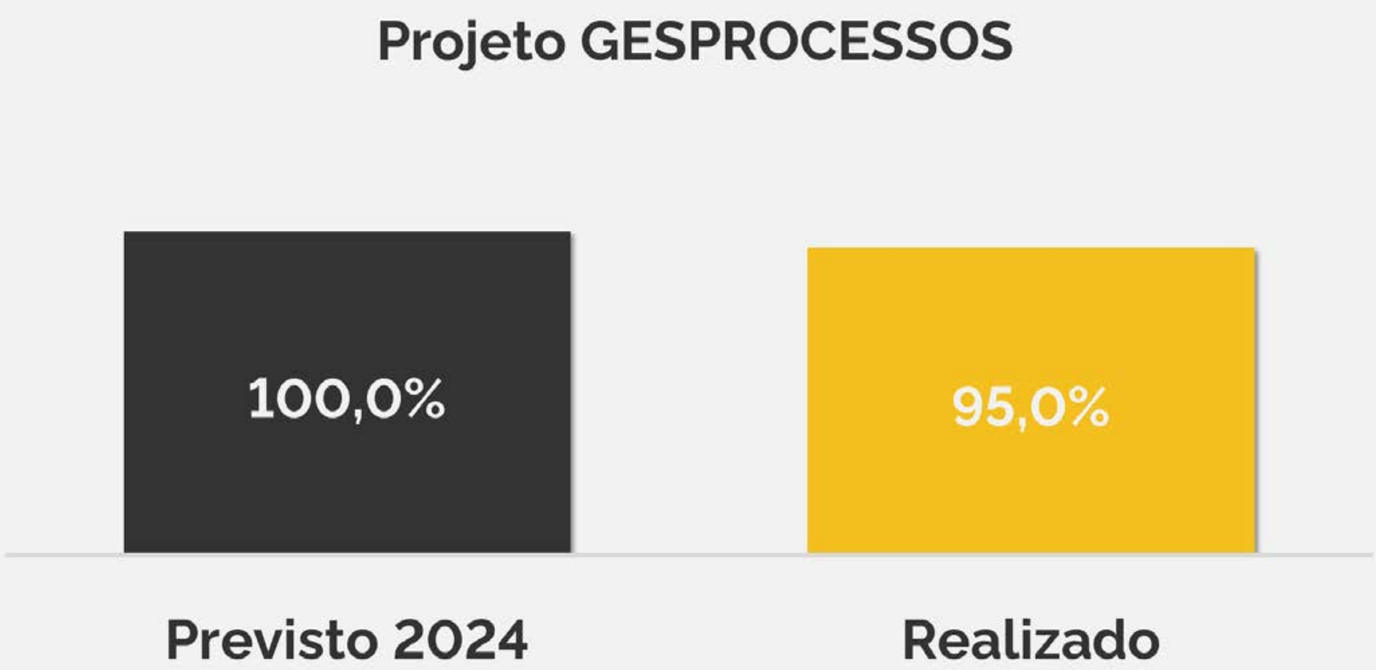
Projeto:
Implantação da gestão de processos no INSS - GESPROCESSOS.

Objetivo:
Elaborar metodologia e atos normativos visando à uniformização do modelo para mapeamento de processos no INSS.

Indicador:
Percentual de execução do projeto GESPROCESSOS.

Medida: Em percentual; **Tendência:** Quanto maior, melhor.

Resultado 2024:



Avaliação 2024:

O projeto para a Implantação da gestão de processos no INSS entregou, no exercício 2024, a definição e a disponibilização do repositório de processos, com a construção de mapas no sistema Bizagi e utilização do aplicativo Sharepoint como repositório para armazenar, organizar, compartilhar e acessar as informações dos ativos dos processos.

Outra entrega realizada em 2024 foi a elaboração de proposta de capacitação em gestão de processos, encaminhada à Coordenação Geral de Educação, Desenvolvimento e Carreiras (CGEDUC/INSS) para a análise e providências necessárias.

Com isso, o projeto alcançou 95% de execução, restando apenas a conclusão do relatório final para seu encerramento, a ocorrer até abril de 2025.

Outros Resultados da Gestão

A seguir, são apresentadas outras iniciativas relevantes realizadas pelo INSS no decorrer de 2024 e que contribuíram, de forma direta ou indireta, para a melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

Análise documental do Benefício por Incapacidade Temporária (Atestmed)

O AtestMed é um serviço do INSS que permite a concessão de benefícios por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença) por meio da análise documental, sem a necessidade de perícia médica presencial, agilizando o processo.

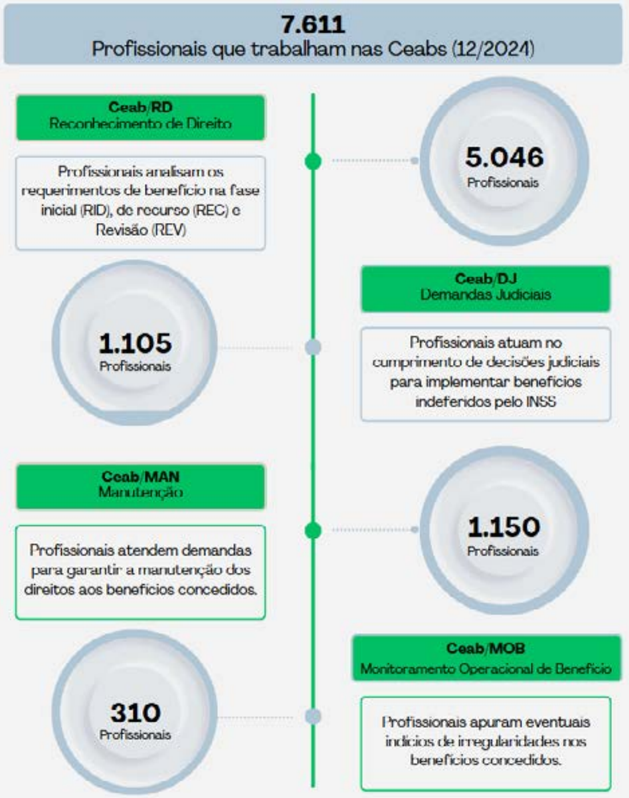
Em 2024, o serviço reduziu em **37%** o número de pessoas na fila para perícia, saindo de **1.178.123** em abril de 2023 para **743.433** na mesma competência de 2024, e diminuiu o tempo de espera para atendimento pericial de **70** para **39** dias. Também houve um aumento significativo no número de solicitações de benefícios via AtestMed (quase **600 mil requerimentos somente no primeiro trimestre de 2024**).

O INSS pretende continuar aprimorando o serviço, tornando-o mais eficiente e reduzindo os prazos de espera para perícias presenciais.

Gestão do Estoque de Requerimentos

O INSS tem melhorado o atendimento ao público, eliminando as longas filas nas Agências da Previdência Social (APS). Hoje, é possível solicitar aposentadoria e outros benefícios por telefone (Central 135) ou pela internet (MEU INSS). Além disso, foram criadas as Centrais de Análise de Benefícios (Ceabs) que tornam o atendimento mais rápido e eficiente.

Buscando organizar os trabalhos internos das equipes de análise, o INSS estruturou quatro Centrais de Análise que atuam conforme a figura ao lado.



O estoque de Reconhecimento Inicial de Direitos – RID

Na fase do RID, o INSS busca atender ao requerimento do cidadão em até **45 dias** após a entrega da documentação necessária, excluindo o tempo em que o processo aguarda o cumprimento de exigências pelo requerente. No entanto, esse prazo nem sempre é cumprido devido a fatores como o aumento da demanda por benefícios previdenciários, assistenciais e por incapacidade temporária, que exige perícia médica. O gráfico abaixo mostra que, entre abril de 2023 e novembro de 2024, houve um crescimento de mais de **136%** nos requerimentos, com um aumento de **168%** nos pedidos de benefícios por incapacidade.

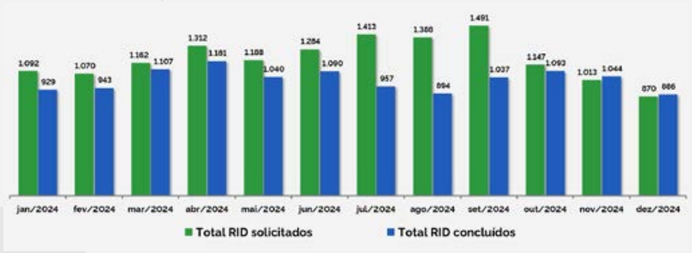
Demanda por requerimentos de benefícios previdenciários e assistenciais (Administrativos) e por Incapacidade Temporária (Perícia Médica Federal) na fase RID de 04/2023 a 11/2024 (em milhões)

Fonte: Portal da Transparência Previdenciária - Base Gestão ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2 - novembro/2024, disponível em https://www.gov.br/inss/pt-br/portal-de-transparencia

Os desafios enfrentados pelo INSS para atender à crescente demanda por benefícios são significativos, sobretudo na fase do reconhecimento inicial. Esses desafios se tornam ainda maiores quando se observa a contínua **redução da força de trabalho** ao longo dos anos, saindo de **40 mil** servidores em 2013 para apenas **18 mil** em 2024. Tal fato impacta diretamente na operacionalização das rotinas do Instituto, resultando no aumento dos prazos de análise de benefícios, dificuldades no atendimento ao público e sobrecarga de trabalho.

Enfrentar o aumento da demanda, a redução do quadro de servidores e a complexidade crescente dos processos de trabalho na autarquia, além dos desafios tecnológicos e administrativos, exige maior investimento em automação e modernização dos processos. para mitigar os efeitos da redução de pessoal e garantir a continuidade da prestação dos serviços à população. O resultado desses investimentos pode ser visto no volume de requerimentos RID que são concluídos mensalmente.

Requerimentos RID solicitados e concluídos em 2024 (Em milhar)



Fonte: Extração DIRBEN (ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2)

No início do ano, a quantidade de solicitações e de conclusões estava equilibrada, mas a demanda aumentou rapidamente a partir de julho, ultrapassando a capacidade de atendimento. Em setembro chegou-se ao patamar de 1,4 milhão de solicitações, mas apenas 872 mil foram concluídas, gerando acúmulo de processos.

A greve dos servidores do INSS, entre julho e novembro de 2024, com adesão de até 40% em algumas regiões, prejudicou a força de trabalho nas Centrais de Análise de Benefícios (Ceabs) e atrasou a conclusão dos processos. Embora tenha ocorrido uma leve melhora no final do ano, o cenário continua desafiador, destacando a necessidade de mais investimentos em automação e melhorias nos processos para reduzir o tempo de espera. Instabilidades nos sistemas de reconhecimento de direitos também foram frequentes.

Outro problema enfrentado pela Autarquia durante o exercício foi a redução dos limites de empenho e movimentação financeira a partir de julho, o que restringiu os recursos para ações como mutirões e grupos de trabalho, fundamentais para diminuir as filas. No Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS), o INSS priorizou a apuração de irregularidades e a reavaliação do Benefício de Prestação Continuada (BPC/Loas), o que também afetou a análise de novos requerimentos.

Esses fatores comprometeram a capacidade do INSS de cumprir os prazos estabelecidos pela Lei nº 8.213/1991 e pelo Decreto nº 3.048/1999, resultando em um aumento significativo no Índice de Intempestividade dos Prazos dos requerimentos de benefícios na fase RID.

Medidas em andamento:

Para 2025 algumas ações/projetos estão planejadas. Destaca-se o Projeto Inova Ceab, cujas entregas apresentamos na figura ao lado:

Outra iniciativa importante em andamento é a criação de um **novo programa para enfrentamento à fila**, com o objetivo de aumentar a capacidade operacional do INSS, possibilitando a redução do tempo médio de conclusão dos requerimentos de benefícios em todas as fases do reconhecimento do direito, o cumprimento tempestivo de decisões judiciais e a realização de exames médico-periciais e análises documentais de forma mais eficiente.

A reestruturação do **Programa de Gestão e Desempenho – PGD** também é um passo significativo para aprimorar a eficiência operacional do INSS. Com essa estratégia o Instituto pretende promover a modernização dos processos de trabalho, a integração de informações e a substituição do controle de frequência pelo controle de resultados. Além disso, o PGD fomenta a cultura de inovação e transformação digital, atrai e retém talentos, e garante a qualidade de vida no trabalho dos servidores, fatores essenciais para melhorar o desempenho individual e coletivo.

A retomada dos **mutirões de análises**, após a aprovação da Lei Orçamentária Anual (LOA) de 2025, é outra medida que o INSS deverá adotar para reduzir as filas e acelerar a análise de benefícios.

Com a alocação de recursos, o INSS poderá processar mais requerimentos, especialmente os mais antigos, reduzindo o estoque de processos e melhorando a eficiência do atendimento. Essa iniciativa não só agiliza o acesso da população aos benefícios, mas também fortalece a confiança na administração pública e otimiza a distribuição de trabalho.

Em aderência a essas ações, foi publicada a Portaria Conjunta Dirben/Pres/INSS nº 58, de 21 de fevereiro de 2025, que instituiu uma **Ação Extraordinária** com foco na redução do estoque e do tempo médio de análise de benefícios assistenciais e previdenciários na fase de Reconhecimento Inicial de Direito. Dentro dessa iniciativa, os requerimentos de acertos de pré e pós-perícia serão tratados como prioridade.

Por fim, a autarquia já sinalizou ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) a necessidade de **contratação de mais mil profissionais** para reforçar as equipes de análise de benefícios e o atendimento à população. Essa medida é essencial para reduzir gargalos no fluxo de análise, melhorar os indicadores institucionais e garantir que a população receba seus benefícios de forma ágil e eficiente, cumprindo a missão do INSS de oferecer proteção social com qualidade e celeridade.

Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS)

O Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS) foi criado em 2023 para reduzir o tempo de análise de processos administrativos no INSS, como os de reconhecimento inicial, manutenção, revisão, recurso, cumprimento de decisões judiciais, monitoramento de benefícios e avaliação social. O objetivo é aumentar a capacidade operacional do INSS para concluir mais requerimentos. O programa começou em 21/07/2023, com vigência até 13/08/2024 (Lei 14.724/2023), sendo prorrogado até 31/12/2024 pela Medida Provisória nº 1.273.

Embora seja uma medida extraordinária e temporária, o PEFPS foi criado para melhorar a eficiência do INSS, reduzir o estoque de requerimentos e melhorar a imagem da Autarquia, impactando positivamente na análise e no reconhecimento de direitos, uma vez que, desde o início, o programa atuou em processos em espera há mais de **45 dias**. No segundo semestre de 2024, a prioridade foi dada à apuração de irregularidades, o que restringiu a análise de novos requerimentos de benefícios.

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

- R**econhecimento 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**.

Desempenho do INSS por Superintendência Regional (SR), de janeiro a dezembro/24, nas filas extraordinárias de RID (sem BI)

Superintendência	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Sudeste III	496.244	424.486	33.462	457.948	38.296	85,54%	92,28%
SR Sudeste II	743.146	593.256	110.782	704.038	39.108	79,83%	94,74%
SR Sul	864.623	724.262	120.472	844.734	19.889	83,77%	97,70%
SR Norte/Centro Oeste	1.106.410	591.025	398.120	989.145	117.265	53,42%	89,40%
SR Sudeste I	1.208.613	1.123.436	56.223	1.179.659	28.954	92,95%	97,60%
SR Nordeste	2.174.707	1.573.500	453.041	2.026.541	148.166	72,35%	93,19%
Totais	**6.593.743**	**5.029.965**	**1.172.100**	**6.202.065**	**391.678**	**76,28%**	**94,06%**

Fonte: Painel PEFPS, conforme Relatório BG/INSS Tarefas no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2. Última atualização em 24 fev. 2025 às 23:00:37.

Entre janeiro e dezembro de 2024, foram concluídos **1.172.100** requerimentos na fila do **PEFPS para serviços de reconhecimento inicial de direitos (RID)**, excluindo os benefícios por incapacidade. Isso representa 94,06% da demanda de requerimentos, com um aumento de **17,78%** na capacidade de absorção da demanda em relação às filas ordinárias das Centrais de Análise de Benefícios (Ceabs).

Desempenho do INSS por SR de 01/01/2024 a 31/12/2024 nas filas extraordinárias de Pós-Perícia

Superintendência	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Sudeste II	184.351	189.204	12.945	202.149	-17.798	102,63%	109,65%
SR Sul	231.394	233.656	23.474	257.130	-25.736	100,98%	111,12%
SR Sudeste I	268.666	277.969	30.635	308.604	-39.938	103,46%	114,87%
SR Nordeste	310.322	293.944	33.863	327.807	-17.485	94,72%	105,63%
Totais	**1.248.525**	**1.257.130**	**114.508**	**1.371.638**	**-123.113**	**100,69%**	**109,86%**

Fonte: Painel PEFPS, conforme Relatório BG/INSS Tarefas no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2. Última atualização em 24 fev. 2025 às 23:00:37.

Na fila de **Pós-Perícia do PEFPS**, em 2024, foram concluídos **114.508** requerimentos. Isso demonstra que o INSS conseguiu absorver **109,86%** da demanda desses requerimentos, incluindo as análises realizadas no âmbito do PEFPS. Ou seja, a atuação do Programa resultou em um aumento de **9,17%** na absorção da demanda, além da capacidade das filas ordinárias das Centrais de Análise de Benefícios (Ceabs).

Desempenho do INSS por SR de 01/01/2024 a 31/12/2024 nas filas extraordinárias de Revisão

Superintendência	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Nordeste	70.964	17.262	60.670	77.932	-6.968	24,33%	109,82%
SR Sudeste I	73.884	23.864	48.599	72.463	1.421	32,30%	98,08%
SR Sudeste II	91.523	14.202	40.784	54.986	36.537	15,52%	60,08%
SR Sul	97.372	31.632	65.245	96.877	495	32,49%	99,49%
Totais	**439.252**	**117.272**	**271.391**	**388.663**	**50.589**	**26,70%**	**88,48%**

Fonte: Painel PEFPS, conforme Relatório BG/INSS Tarefas no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2. Última atualização em 24 fev. 2025 às 23:00:37.

Na fila de **Revisão do PEFPS**, entre janeiro e dezembro de 2024, foram concluídos **271.391** requerimentos. Isso demonstrou que o INSS conseguiu absorver **88,48%** da demanda desses requerimentos, incluindo os analisados no PEFPS. Ou seja, o Programa resultou em um aumento de **61,78%** na absorção da demanda, além da capacidade das Centrais de Análise de Benefícios (Ceabs).

Desempenho do INSS por SR de 01/01/2024 a 31/12/2024 nas filas extraordinárias de Recurso

Superintendência	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Sudeste II	1.887	17.581	2.426	20.007	-18.120	931,69%	1060,25%
SR Sudeste III	2.233	3.569	565	4.134	-1.901	159,83%	185,13%
SR Nordeste	4.352	4.896	3.726	8.622	-4.270	112,50%	198,12%
SR Norte/Centro Oeste	7.811	12.146	2.696	14.842	-7.031	155,50%	190,01%
SR Sul	9.004	9.283	9.711	18.994	-9.990	103,10%	210,95%
Totais	**52.863**	**67.741**	**26.587**	**94.328**	**-41.465**	**128,14%**	**178,44%**

Fonte: Painel PEFPS, conforme Relatório BG/INSS Tarefas no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2. Última atualização em 24 fev. 2025 às 23:00:37.

Na fila de **Recurso (cumprimento de acórdãos) do PEFPS**, entre 01/01/2024 e 31/12/2024, foram concluídos **26.587** requerimentos. Isso demonstrou que o INSS conseguiu absorver **178,44%** da demanda desses requerimentos no período, principalmente devido às análises realizadas no PEFPS. Assim, as atividades do Programa resultaram em um aumento de **50,3%** na absorção da demanda, além da capacidade das Centrais de Análise de Benefícios (Ceabs).

Desempenho do INSS por SR de 01/01/2024 a 31/12/2024 nas filas extraordinárias de Demandas Judiciais

Superintendência	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Sudeste III	69.917	47.395	1.161	48.556	21.361	67,79%	69,45%
SR Sudeste II	139.417	107.804	13.252	121.056	18.361	77,32%	86,83%
SR Sudeste I	143.504	133.970	14.230	148.200	-4.696	93,36%	103,27%
SR Sul	224.080	166.509	40.346	206.855	17.225	74,31%	92,31%
SR Norte/Centro Oeste	259.438	244.287	19.929	264.216	-4.778	94,16%	101,84%
Totais	**1.262.009**	**1.052.378**	**145.137**	**1.197.515**	**64.494**	**83,39%**	**94,89%**

Fonte: Painel PEFPS, conforme Relatório BG/INSS Tarefas no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2. Última atualização em 24 fev. 2025 às 23:00:37.

Na **fila de Demandas Judiciais do PEFPS**, entre janeiro e dezembro de 2024, foram concluídos **145.137** processos. Isso demonstrou que o INSS absorveu **94,89%** dessa demanda no período, incluindo os processos analisados na fila extraordinária do PEFPS. Dessa forma, as conclusões de processos na fila de Demandas Judiciais no Programa resultaram em um aumento de **11,5%** na absorção dessa demanda, além da capacidade das filas ordinárias das Centrais de Análise de Benefícios (Ceabs).

Desempenho do INSS por SR de 01/01/2024 a 31/12/2024 nas filas extraordinárias de Manutenção

Superintendência	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Sudeste III	628.438	560.772	73.911	634.683	-6.245	89,23%	100,99%
SR Sul	920.741	875.779	30.233	906.012	14.729	95,12%	98,40%
SR Sudeste II	934.659	892.108	23.007	915.115	19.544	95,45%	97,91%
SR Norte/Centro Oeste	1.070.238	1.046.749	20.805	1.067.554	2.684	97,81%	99,75%
SR Sudeste I	1.548.431	1.462.037	42.770	1.504.807	43.624	94,42%	97,18%
Totais	**7.292.024**	**6.895.150**	**278.025**	**7.173.175**	**118.849**	**94,56%**	**98,37%**

Fonte: Painel PEFPS, conforme Relatório BG/INSS Tarefas no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2. Última atualização em 24 fev. 2025 às 23:00:37.

Na fila de **Manutenção do PEFPS**, durante todo o ano de 2024, foram concluídos **278.025** requerimentos. Isso representou a capacidade do INSS em absorver **98,37%** dessa demanda no período, devido também às análises realizadas no PEFPS. Assim, o Programa resultou em um aumento de **3,81%** na absorção dessa demanda, além da capacidade das filas ordinárias.

Desempenho do INSS por SR de 01/01/2024 a 31/12/2024 nas filas extraordinárias de MOB

Superintendência	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Impacto no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas
SR Sudeste II	7.835	6.949	14.895	21.844	-14.009	88,69%	278,80%
SR Sudeste III	8.233	4.411	10.146	14.557	-6.324	53,58%	176,81%
SR Norte/Centro Oeste	15.486	8.486	30.543	39.029	-23.543	54,80%	252,03%
SR Sudeste I	19.892	13.385	24.614	37.999	-18.107	67,29%	191,03%
SR Sul	23.468	9.760	21.803	31.563	-8.095	41,59%	134,49%
Totais	**106.951**	**63.724**	**133.046**	**196.770**	**-89.819**	**59,58%**	**183,98%**

Fonte: Painel PEFPS, conforme Relatório BG/INSS Tarefas no ambiente WebFocus Enterprise Edition 8.2. Última atualização em 24 fev. 2025 às 23:00:37.

Por fim, ao analisar a fila do **MOB no âmbito do PEFPS**, verificamos que, entre janeiro e dezembro de 2024, foram concluídos **133.046** processos. Isso demonstrou a capacidade do INSS de absorver **183,98%** dessa demanda no período, incluindo as análises realizadas no PEFPS. Portanto, o Programa teve um impacto significativo, com um aumento de **124,4%** na absorção da demanda do MOB, além da absorção proporcionada pelas filas ordinárias das Ceabs.

Conclusão

O Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS) teve um impacto significativo na gestão e eficiência do INSS ao longo de 2024. Criado como uma medida temporária, o programa se mostrou altamente eficaz, permitindo a conclusão de um grande volume de pedidos e contribuindo para a redução das filas de processos pendentes.

Os dados demonstram que o PEFPS, por meio do pagamento de bonificações, foi essencial para aumentar a capacidade de produção do INSS, absorvendo entre 9% e 124% a mais do que as filas ordinárias das Centrais de Análise de Benefícios (Ceabs). Mesmo com a priorização da apuração de irregularidades no segundo semestre de 2024, o programa não apenas atendeu à demanda, mas também superou as expectativas em diversas áreas. Isso evidencia a capacidade do INSS de se adaptar aos desafios e reforça seu compromisso com a eficiência e a melhoria dos serviços para a população.

Em resumo, o PEFPS se consolidou como uma ferramenta eficaz para reduzir as filas da Previdência Social, melhorando a imagem do INSS e garantindo um reconhecimento mais ágil dos direitos dos cidadãos.

Mutirões

Em 2024, o Serviço Social do INSS realizou **285** mutirões em todas as Superintendências Regionais, exceto na Superintendência Norte/Centro-Oeste. Essa região, por ser a maior geograficamente e a segunda com o menor número de Assistentes Sociais, apresenta desafios logísticos e torna a organização de mutirões mais onerosa e complicada. No total, **30.606** pessoas foram atendidas pelos mutirões ao longo do ano.

Acompanhamento dos Prazos do Acordo com o STF

O Supremo Tribunal Federal (STF) homologou um termo de acordo, firmado no âmbito do Recurso Extraordinário nº 1.171.152/SC, no qual estabelece novos prazos para que o INSS analise os pedidos de benefícios assistenciais, com o objetivo de zerar a fila de espera.

O monitoramento do desempenho do INSS quanto aos prazos definidos no acordo é realizado por meio do indicador **Tempo de Conclusão Médio Líquido (TCM-L)**, no qual é computado o tempo que o cidadão aguardou para decisão de seu requerimento, contado deste a data de seu protocolo, excluindo desse período o tempo concedido ao cidadão para a apresentação de documentos, limitado a 35 dias (cumprimento de exigência).

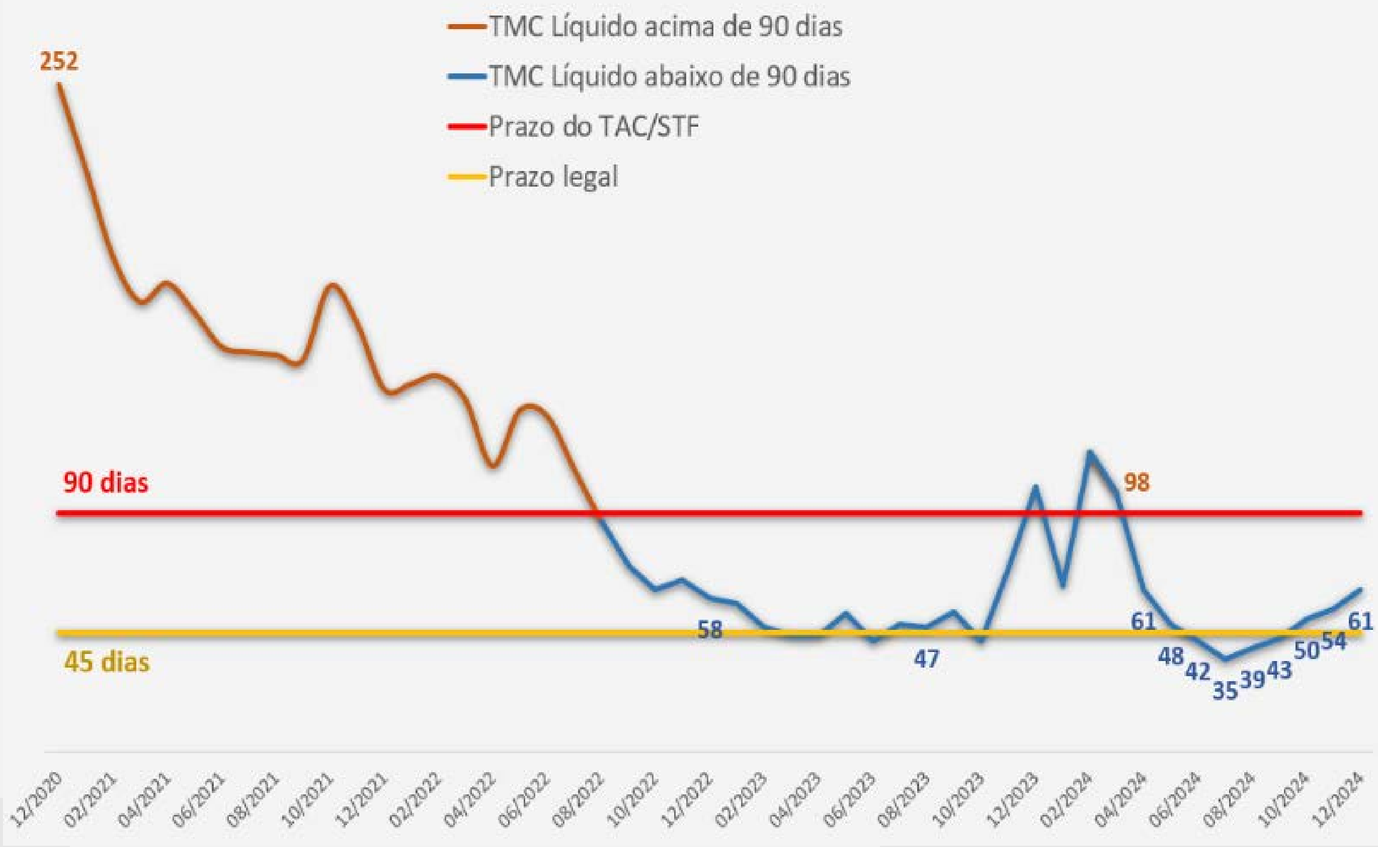
Os resultados obtidos pela Autarquia estão apresentados a seguir, por espécie de benefício. As informações apresentadas foram extraídas do Painel "Acompanhamento dos Prazos do TAC/STF", da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão.

Aposentadoria por Tempo de Contribuição – Prazo do Acordo: 90 dias

Desde agosto de 2022, o INSS tem mantido o Tempo de Conclusão Médio Líquido (TCM-L) abaixo desse limite, demonstrando eficiência no cumprimento do prazo.

Foi observada uma variação sazonal, com o TCM-L subindo para 100 dias em dezembro de 2023, devido à conclusão de um grande volume de análises técnicas de atividade especial pela Perícia Médica Federal (PMF), que resultou no retorno de muitos processos para análise pelo INSS. Apesar desse aumento pontual, medidas administrativas adotadas em 2023 e novas ações implementadas em 2024 resultaram no melhor desempenho desde 2020, **com valores significativamente abaixo de 90 dias**, e até mesmo abaixo de 45 dias, como ocorreu de junho a setembro de 2024.

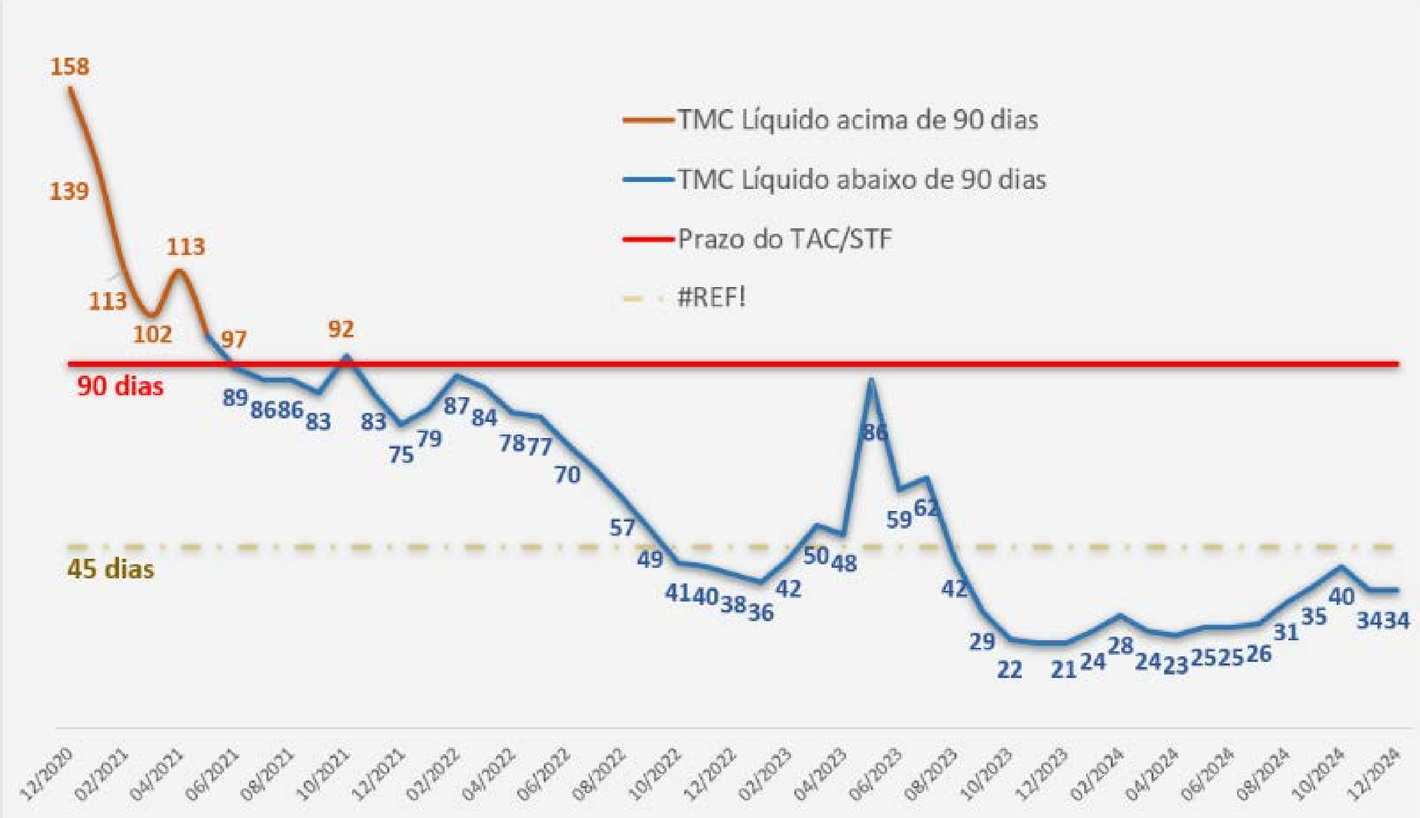
TCM-L da Aposentadoria por Tempo de Contribuição



Aposentadoria por Idade – Prazo do Acordo: 90 dias

O gráfico ao lado demonstra que, após uma redução progressiva do TCM Líquido desde 2020, os prazos se estabilizaram abaixo do limite a partir de 2022. Desde então, observa-se que o resultado deste indicador tem permanecido abaixo do prazo estabelecido, com valores frequentemente abaixo de 50 dias, evidenciando uma melhora na eficiência da análise. Em 2024, houve uma melhoria ainda mais significativa, de modo que o TCM Líquido variou entre **21 e 40** dias.

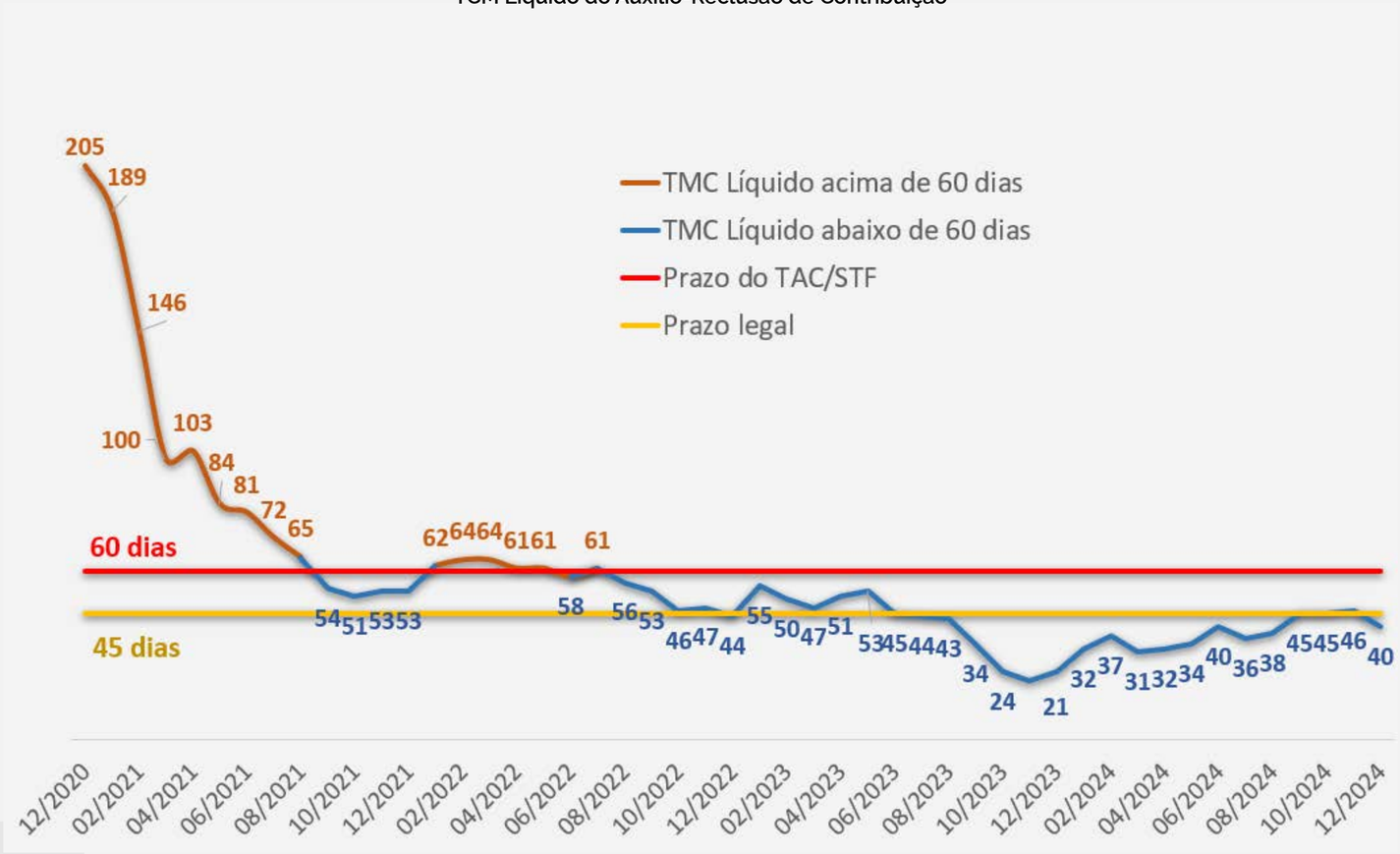
TCM Líquido da Aposentadoria por Idade



Auxílio-Reclusão – Prazo do Acordo: 60 dias

Desde meados de 2022, o TCM Líquido tem se mantido abaixo desse prazo, após uma redução expressiva em relação aos 205 dias registrados no final de 2020. A partir de 2023 houve uma maior estabilidade, com o TCM-L ficando entre 24 e 53 dias, frequentemente abaixo do prazo legal de 45 dias. Em 2024, a tendência de eficiência se mantém, com valores entre **21 e 46** dias.

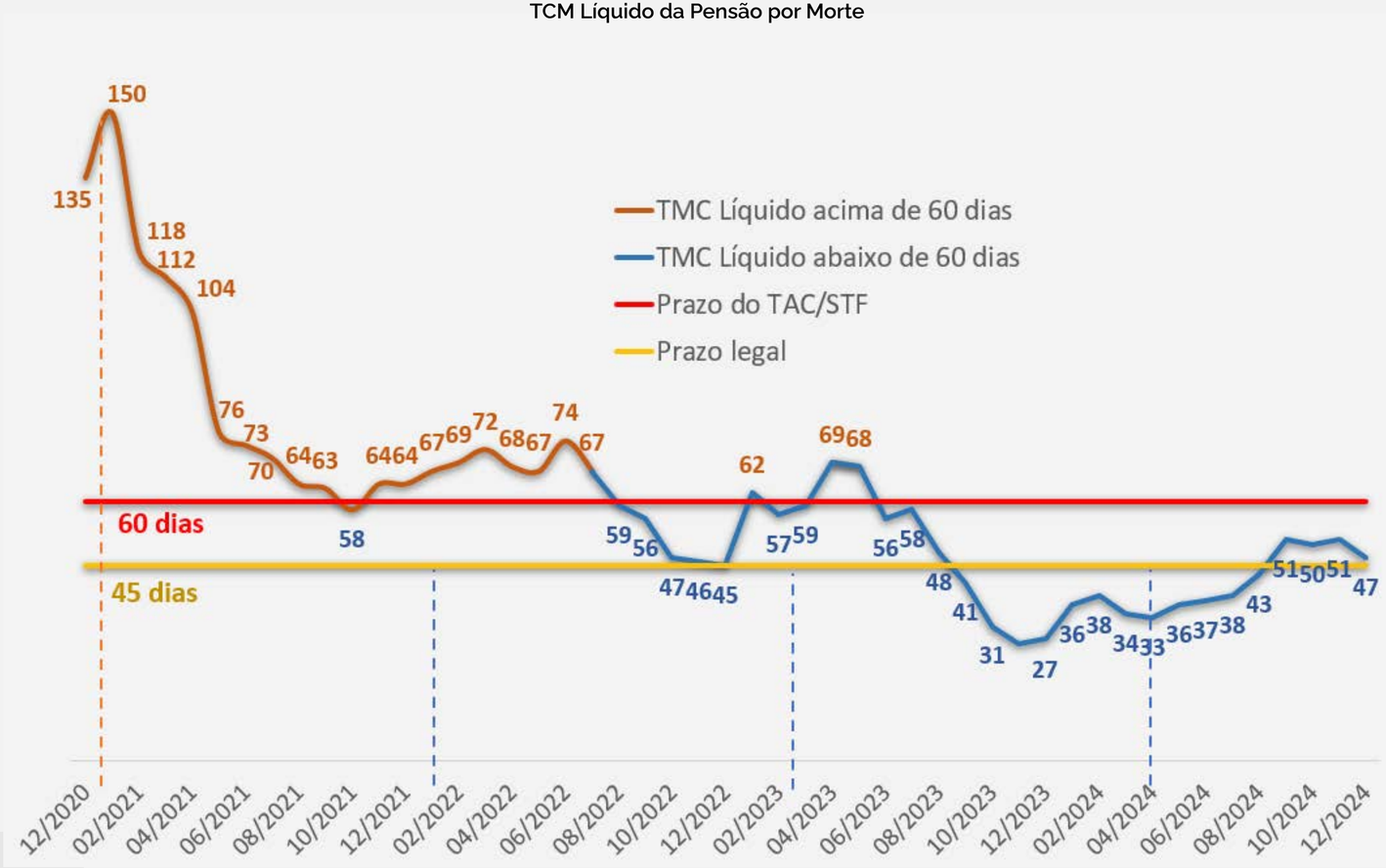
TCM Líquido do Auxílio-Reclusão de Contribuição



Pensão por Morte – Prazo do Acordo: 60 dias

Os resultados mostram melhorias significativas no Tempo de Conclusão Médio Líquido (TCM-L) desse benefício ao longo do período analisado. Entre 2020 e meados de 2022, o TCM-L frequentemente ultrapassava o prazo de 60 dias, refletindo desafios na agilidade do processo. No entanto, a partir de meados de 2023, observou-se uma tendência de melhoria, com o TCM-L ficando consistentemente abaixo do prazo estabelecido. Essa evolução demonstra avanços na eficiência do INSS na análise e concessão da Pensão por Morte, resultando em tempos de espera menores para os requerentes.

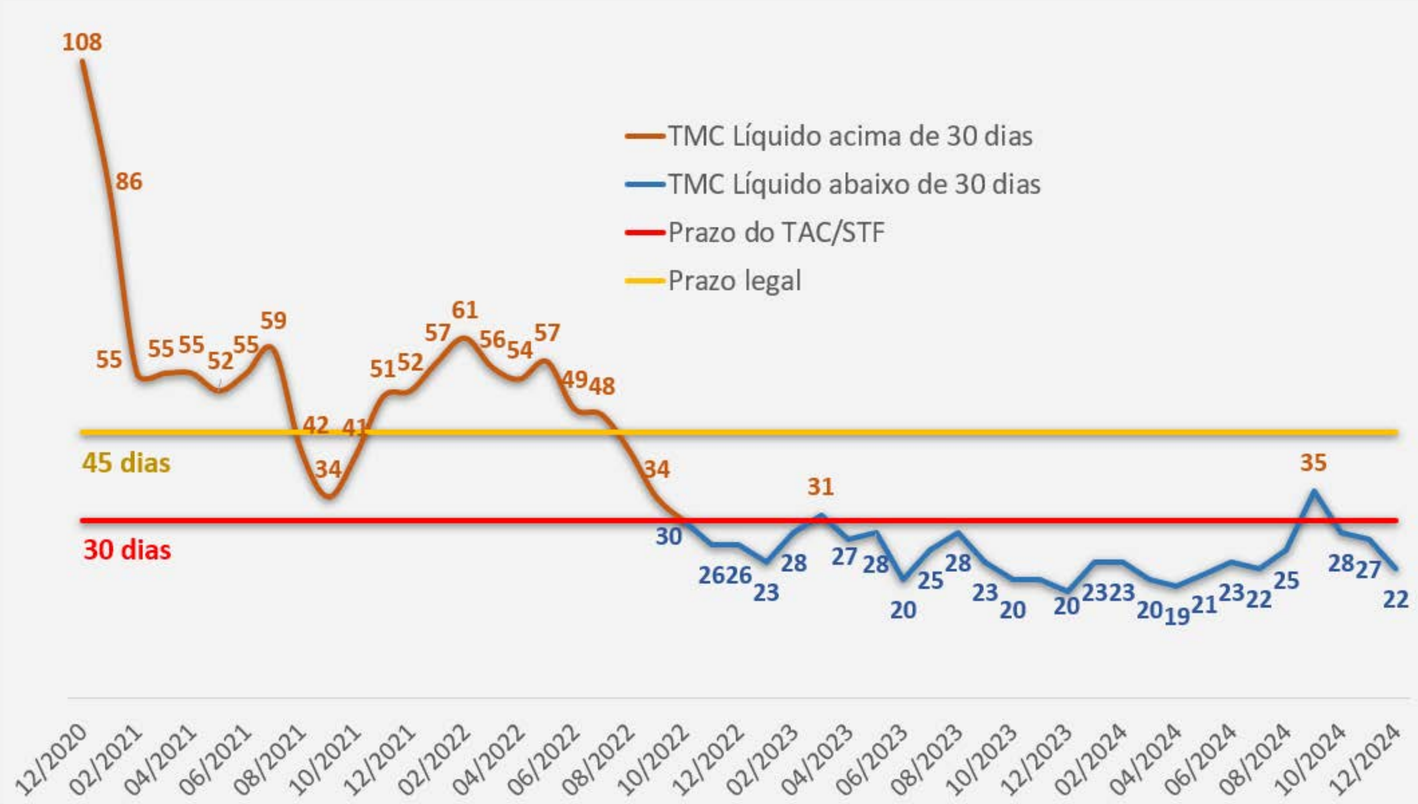
TCM Líquido da Pensão por Morte



Salário Maternidade – Prazo do Acordo: 30 dias

O Gráfico ao lado demonstra que, após um pico inicial de 108 dias ao final de 2020, o TCM Líquido desse benefício apresentou uma redução gradual, mas ainda mantendo-se acima do prazo até 2022, com oscilações entre 26 e 61 dias. Ao final de 2022, percebe-se uma melhoria consistente, com o TCM-L caindo para valores entre 19 e 28 dias em 2024 (com um pico sazonal de 35 dias em setembro de 2024), ou seja, frequentemente abaixo do prazo de 30 dias.

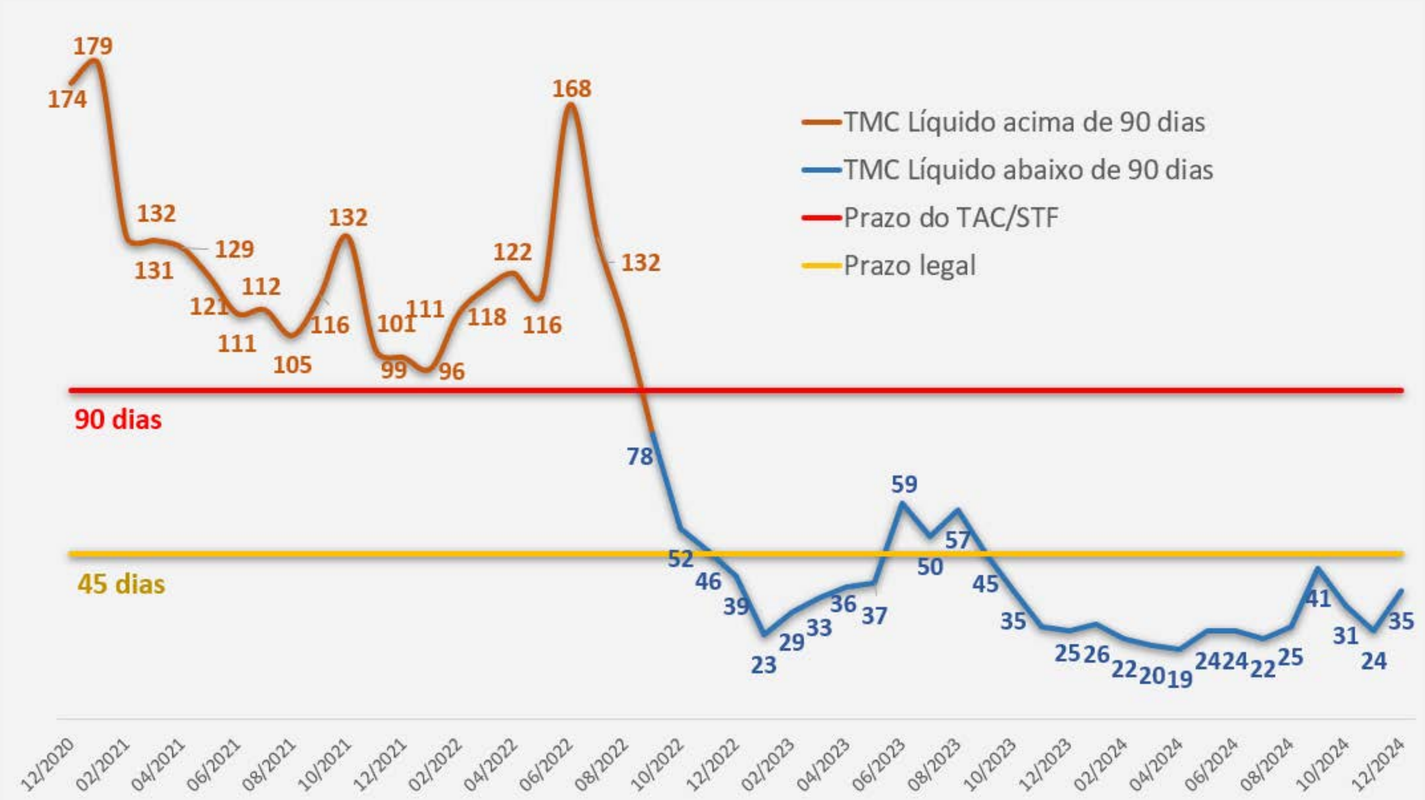
TCM Líquido do Salário Maternidade



Benefício Assistencial ao Idoso – Prazo do Acordo: 90 dias

Até 2022, o TCM Líquido estava frequentemente acima desse limite, atingindo picos de 179 dias em 2021 e 168 dias em 2022. No entanto, a partir do final de 2022, houve uma queda acentuada, com o TCM-L passando a ficar abaixo dos 90 dias e, frequentemente, abaixo até do prazo de 45 dias. Em 2023 e 2024, o TCM-L manteve-se com excelentes resultados, variando entre **19 e 59** dias.

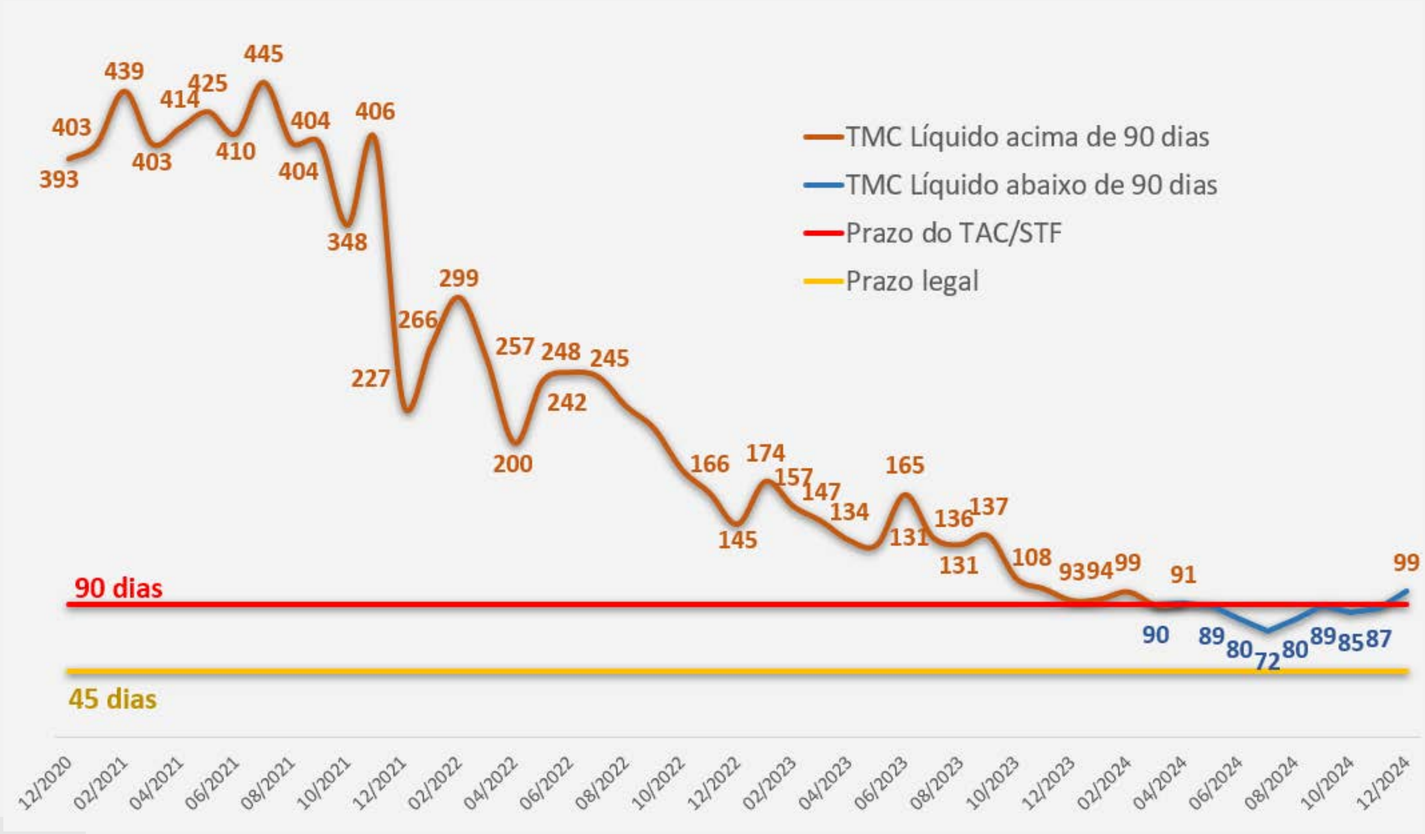
TCM Líquido do Benefício Assistencial ao Idoso



Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência – Prazo do Acordo: 90 dias

O Gráfico demonstra que, no início do período analisado, o TCM Líquido era significativamente superior a esse limite, chegando ao pico de 445 dias em 2021. A partir de 2022, observa-se uma redução progressiva, embora ainda acima dos 90 dias. Somente em 2024, o TCM-L se estabilizou abaixo do limite do TAC/STF, atingindo valores próximos a 80 dias em diversos momentos. No entanto, ao final de 2024, houve um aumento, com o TMC alcançando **99 dias**, o que reforça a necessidade de manter um monitoramento contínuo da concessão desse benefício.

TCM Líquido do Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência



Os dados apresentados mostram uma melhora significativa na eficiência do INSS na análise e concessão de benefícios, com o TCM Líquido de todas as espécies de benefícios, em 2024, mantendo-se dentro dos prazos estabelecidos no Termo de Acordo homologado pelo STF, com exceção de algumas sazonalidades pontuais em determinados meses. Essa evolução é resultado das medidas implementadas entre 2023 e 2024, que promoveram avanços expressivos, com todos os benefícios acompanhados apresentando prazos abaixo dos limites legais. Esses resultados refletem o compromisso do INSS em aprimorar seus processos, reduzir as filas e garantir maior celeridade no atendimento aos cidadãos, consolidando uma gestão mais eficiente e transparente. No entanto, para manter esses resultados, será necessário um monitoramento contínuo e a adoção de novas estratégias para enfrentar eventuais desafios operacionais.

Atendimento à Determinação Contida no Acórdão 2.150/2023 – TCU – 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 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"

Apesar dos desafios enfrentados neste ano de 2024, o INSS tem acompanhado não apenas os níveis quantitativos dos estoques, mas também a tempestividade de suas análises de forma que a entrega ao cidadão possa ocorrer com rapidez e qualidade. A tabela abaixo apresenta a série histórica dos resultados do Índice de Intempestividade da conclusão das análises, aqui considerados os grupos dos benefícios que compõem o Reconhecimento Inicial de Direitos (RID), mensurando o efetivo cumprimento dos prazos estabelecidos no Termo de Acordo firmado junto ao Supremo Tribunal Federal (STF) no Recurso Extraordinário nº 1.171.152/SC.

Dados de 2024 demonstram que, em todas as regiões, houve um crescimento expressivo desse índice ao longo do ano, com destaque para o Nordeste e Norte/Centro-Oeste, onde os índices atingiram 26,9% e 24,0%, respectivamente, em dezembro. Esse cenário é reflexo dos desafios enfrentados pela Autarquia ao longo do ano e já citados neste relatório.

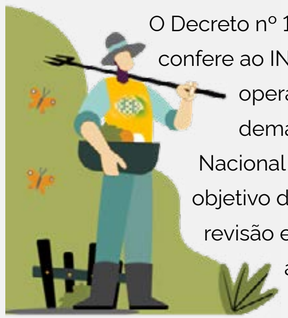
Evolução do Índice de Intempestividade dos prazos de requerimentos de benefícios na fase RID (exceto Benefícios por Incapacidade)

ÍNDICE DE INTEMPESTIVIDADE DOS ESTOQUES - 2024												
Superintendência	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SUDESTE I	5,0%	9,5%	7,1%	4,5%	2,8%	2,1%	1,7%	2,2%	4,6%	2,5%	2,7%	8,5%
SUDESTE II	12,1%	15,5%	12,3%	10,4%	9,8%	8,3%	7,2%	10,4%	15,0%	7,8%	9,8%	12,7%
SUDESTE III	6,1%	11,2%	7,8%	4,8%	3,2%	2,8%	1,7%	2,9%	3,4%	2,5%	4,8%	15,3%
SUL	8,5%	14,2%	16,0%	10,6%	6,9%	7,9%	6,2%	6,3%	6,5%	4,3%	5,6%	13,2%
NORDESTE	13,6%	18,4%	15,4%	15,3%	15,3%	14,8%	9,7%	12,8%	22,3%	17,5%	19,3%	26,9%
NORTE/CENTRO-OESTE	24,6%	26,4%	24,0%	25,0%	26,0%	26,3%	20,8%	23,8%	38,8%	17,9%	23,2%	24,0%
BRASIL	**12,2%**	**16,4%**	**14,1%**	**12,6%**	**12,1%**	**11,7%**	**8,7%**	**10,7%**	**18,1%**	**10,1%**	**12,1%**	**17,7%**

Fonte: Base Gestão ambiente Web Focus Infoassist Enterprise Edition v. 8.2. Extração em 31/12/2024.

Apesar dos desafios, o INSS continua buscando soluções para melhorar a eficiência e reduzir o tempo de espera, mas a combinação de alta demanda, greves, mudanças tecnológicas e restrições orçamentárias tem dificultado a prestação de um atendimento mais ágil e eficiente à população.

Cadastro de Informações do Segurado

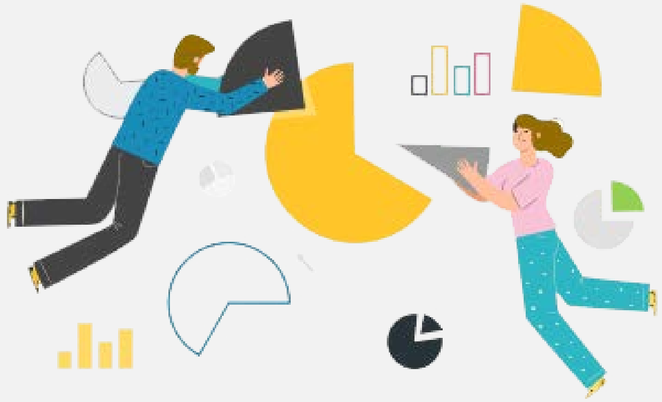


O Decreto nº 10.047, de 9 de outubro de 2019, confere ao INSS a responsabilidade de administrar, operacionalizar, incorporar e gerir as demandas de desenvolvimento do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), com o objetivo de viabilizar a concessão, manutenção, revisão e verificação periódica dos benefícios administrados pelo Instituto (art. 3º).

O CNIS é um sistema de dados complexo e simbiótico, que opera em tempo real para alimentar os sistemas de benefícios do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), exigindo manutenção constante, atualizações regulares e aprimoramentos contínuos.

Em 2024, o INSS, por meio de um diálogo bem-sucedido com diversos órgãos externos, obteve **16** conquistas significativas para o aprimoramento do sistema e do atendimento aos segurados, concentrando-se especialmente em três grandes frentes: o aperfeiçoamento do CNIS, a obtenção de bases de dados e o incremento de informações.

Aperfeiçoamento do CNIS Pessoa Física (CNISPF):



• Obtenção de carga de dados de usuários (consumidores) de serviços de energia elétrica perante a ANEEL, com periodicidade trimestral;
• Angariação de carga de dados de usuários (consumidores) de serviços de telecomunicações perante a ANATEL, com periodicidade anual;
• Implantação da Malha PIS, de modo que a partir da recepção da carga enviada pela CAIXA, os dados relativos às inscrições passaram a ser previamente validados, conforme regras especificadas, antes da sensibilização da base de dados do CNISPF;
• Implementação de evolução sistêmica na formação de elos, envolvendo diversas fontes.

Obtenção de bases de dados para a incorporação de informações no sistema de cadastro dos segurados especiais no CNIS, a ser instituído:

• Negociação concluída com a RFB para a obtenção da carga de dados da Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural (DITR), com a previsão de celebração do Contrato com o SERPRO em 2025, para fins de disponibilização dos dados;
• Recebimento da carga de dados completa (versão 2.0) do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF), estando em negociação com o MDA a recepção da carga completa (versão 3.0) e das cargas incrementais mensais;
• Prorrogação do contrato com o SERPRO para manter a recepção das cargas de dados incrementais do Cadastro de Imóveis Rural (CAFIR);
• Ajuste da infraestrutura, com posterior recepção dos arquivos semanais de dados do Registro Geral de Atividade Pesqueira (RGP), levando em consideração o leiaute atualizado pelo MPA, em vista da implantação do Sistema PesqBrasil - RGP Pescador e Pescadora Profissional. Além disso, realização da carga das informações em banco de dados e atualização da consulta ao “Registro Geral de Pesca” no Portal CNIS;
• Ampliação do limite anual de consultas às APIs do Sistema de Informações de Projetos de Reforma Agrária (SIPRA) e do Sistema Nacional de Cadastro Rural (SNCR), para a análise de benefícios rurais.

Incremento das Informações de Vínculos e Contribuições:

• Negociação com a RFB quanto à obtenção dos dados relativos aos eventos "R-2055 - Aquisição de produção rural" e "R-9000 - Exclusão de eventos", da Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais (EFD-Reinf);

• Conclusão do processamento da carga da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), anos-base 2017 a 09/2022, no CNIS;

• Incorporação dos dados do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único), relativos ao período de junho/2023 a junho/2024, no Sistema de Consulta para Análise e Validação das Contribuições do FBR (SISFBR), que era utilizado para a validação dos recolhimentos do segurado facultativo de baixa renda;

• Negociação com o MDS para a obtenção dos arquivos de dados do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único), gerados para os órgãos parceiros e relativos ao período de dezembro/2012 a novembro/2021, visando promover a melhora da performance do serviço de batimento de dados para a validação das contribuições do segurado facultativo de baixa renda (FBR), contidas no CNIS;

• Negociações avançadas com a RFB para a obtenção de dados relativos à liquidação de contribuições sociais do Contribuinte Individual (CI) e do Segurado Facultativo e de indenizações do CI, constantes do Sistema de Cobrança (SICOB);

• Formalização do pedido perante a PGFN para a obtenção de dados de débitos e parcelamentos inscritos em dívida ativa, contidos em base de cobrança;

• Formalização de Acordo de Cooperação Técnica (ACT) para a obtenção de dados do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

Além disso, em razão do atendimento do Acórdão 2.185/2022-TCU-Plenário, em 2024, foram **qualificados mais de 1 bilhão de novos dados e correções no CNISPF**:

Mediante ajuste de elos, a unificação das informações de um único indivíduo contou com acertos realizados diretamente na base, e com a evolução do sistema para permitir a reunião rotineira e automatizada das inscrições, qualificando os acertos e gerando números bastante expressivos como demonstrado no gráfico a seguir:

A garantia de interoperabilidade e disponibilização dos dados do CNIS é assegurada por meio de suporte à manutenção do cadastro, cujo apoio técnico por meio da resolução de chamados resultou nos seguintes números:

*Os suportes não concluídos dentro do mês são novamente analisados no mês subsequente

Além disso, o INSS obteve acesso aos dados do Ministério da Saúde sobre atestados médicos e odontológicos, por meio de *Application Programming Interface* - API, para fins de utilização das informações recepcionadas na análise e processamento dos benefícios de auxílio por incapacidade temporária, de que trata a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

Também obteve acesso à API relativa à Consulta Situação Eleitoral (CSE), do TSE, para fins prova de vida, o que já beneficiou 12 milhões de beneficiários. Essas informações, todavia, não integrarão o CNIS, uma vez que não se destinam a alimentar o referido Cadastro.

Recurso

De acordo com o art. 305 do Regulamento da Previdência Social, o recurso oferece aos cidadãos a oportunidade de reavaliar decisões desfavoráveis do INSS, por meio da análise e julgamento do Conselho de Recurso da Previdência Social (CRPS), órgão vinculado ao Ministério da Previdência Social.

Seguindo sua diretriz de investir em **rotinas de automação**, o INSS priorizou a melhoria das rotinas de instrução para os processos de recurso, incluindo o envio automático ao CRPS dos recursos relacionados ao seguro defeso do pescador artesanal, além de acelerar a movimentação dos processos de benefícios previdenciários ou assistenciais.

Para otimizar a utilização da mão de obra disponível, o Instituto também unificou as fases de análise e cumprimento de acórdão de recurso, transformando essas etapas em uma única, sob a responsabilidade de um único servidor. Essa unificação foi concluída no sistema de recurso em 01/12/2024, com efeito imediato para as novas decisões.

Além disso, o INSS iniciou o desenvolvimento de uma rotina automática para identificar casos de requerimento de recurso especial ou incidente processual que aguardam contrarrazões do INSS e estão fora do prazo para encaminhamento ao órgão julgador competente. Em dezembro de 2024, essa rotina permitiu o envio de 11.406 processos para as devidas instâncias de julgamento. A expectativa é que a rotina seja totalmente concluída em 2025, contribuindo, junto com outras ações implementadas, para resolver os gargalos identificados nas fases de recurso e acelerar o serviço prestado ao cidadão.

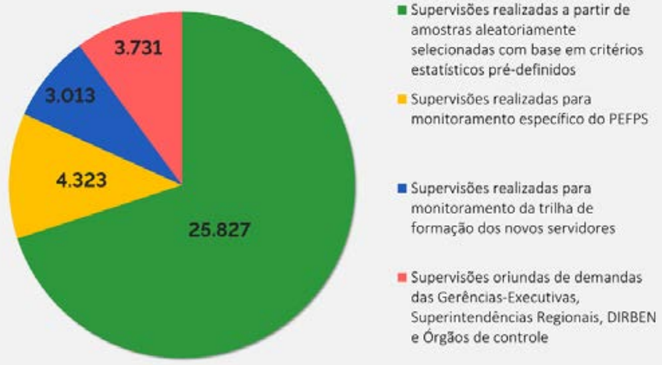
Programa de Supervisão Técnica em Benefícios – Supertec

O Supertec tem como objetivo monitorar, tanto em aspectos materiais quanto formais, a qualidade dos processos administrativos de Reconhecimento Inicial de Direitos no INSS. Para isso, utiliza critérios estatísticos predefinidos como principal meio para selecionar os processos a serem supervisionados. Esse monitoramento da qualidade das análises permite uma maior atuação da gestão nas ações de uniformização de entendimentos, incluindo capacitações e a elaboração de guias e atos normativos.

Iniciado em 2019 como projeto piloto nas Superintendências Nordeste e Sul, o Supertec foi expandido nacionalmente em 2020 com a publicação da PT DIRBEN/INSS nº 411. Em setembro de 2022, o programa passou por uma reformulação, adotando como pilares a estruturação e uniformização da supervisão, a realização de ciclos periódicos de supervisão com base em critérios estatísticos e a utilização dos resultados da supervisão para monitoramento e controle da qualidade dos processos de reconhecimento inicial.

No ano de 2024, foram realizadas **36.894** supervisões técnicas, conforme detalhado no gráfico abaixo:

Supervisões Técnicas Realizadas em 2024



Os resultados das ações e indicadores da atividade de supervisão no ano de 2024 estão demonstrados nos gráficos abaixo:

Origens da Supervisão Técnica - 2024

Percentual de Requerimentos em Conformidade - 2024

Fonte: Dirben

Atualmente, o Supertec abrange 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 seguro-desemprego do pescador artesanal. Em 2025, o programa incluirá, também, os benefícios por incapacidade.

Além disso, no próximo exercício, será iniciado o projeto piloto de conformidade das decisões automáticas, ampliando o escopo do monitoramento da qualidade das decisões de reconhecimento de direito para incluir a verificação das rotinas automáticas.

Compensação Previdenciária

A compensação previdenciária, prevista no artigo 201, §9° da Constituição Federal e regulamentada pela Lei nº 9.796/99, trata da compensação financeira entre o Regime Geral de Previdência Social (RGPS) e os regimes próprios de previdência dos servidores públicos, no caso de contagem recíproca de tempos de contribuição. Essa compensação ocorre entre o regime que paga a aposentadoria ou pensão (regime instituidor - RI) e o regime de origem (RO), onde o tempo de serviço do segurado foi contribuído.

Com a publicação da Portaria MPS nº 1.400, de 27 de maio de 2024, iniciou-se a automatização da análise de requerimentos do Regime de Origem (RO) para reduzir o acervo de processos. Essas ações passaram por constante evolução durante o ano de 2024, com o objetivo de diminuir a incidência de correções monetárias. Ao todo, foram realizados oito processamentos, resultando em 53.009 requerimentos deferidos automaticamente. Além disso, o INSS investiu na criação de um emissor de exigências automáticas para agilizar o saneamento dos requerimentos que não são elegíveis para o processamento automático, minimizando a necessidade de intervenção direta dos servidores. Em 2025, os esforços estarão voltados à avaliação da qualidade dos requerimentos aprovados pelo processamento automático, com o objetivo de monitorar as decisões e identificar oportunidades de melhoria nas análises.

Seguro-Desemprego do Pescador Profissional Artesanal

A gestão do **Seguro-Desemprego do Pescador Artesanal (SDPA)** envolve uma colaboração interinstitucional, onde diversos órgãos do Governo Federal têm funções específicas:

- **INSS**: Desde 01/04/2015, é responsável pela recepção e processamento dos requerimentos e pela habilitação dos beneficiários do SDPA.

- **Ministério do Meio Ambiente**: Responsável por definir os períodos de defeso, as regiões de abrangência e as espécies de peixes afetadas.

- **Ministério da Pecuária e Aquicultura (MPA)**: Tem a função de gerir o Registro Geral de Pesca (RGP), que qualifica os pescadores artesanais e define se estão aptos a receber o benefício.

- **Caixa Econômica Federal (CEF)**: Realiza o pagamento do benefício aos pescadores.

As solicitações do SDPA não se distribuem uniformemente ao longo do ano, devido ao fato de que o **prazo para solicitação** está diretamente relacionado aos períodos de **defeso** nas regiões onde a atividade pesqueira é praticada. Mais de 80% dos requerimentos são realizados de outubro a março, durante os períodos de defeso.

Automação das Análises: Com o intuito de garantir que o benefício seja concedido no período de proibição da pesca, a automação das análises tem sido crucial para agilizar o processamento dos requerimentos. A implementação do **processamento automático** tem se mostrado efetiva, como indicado pela tabela a seguir, que mostra a evolução do **número de requerimentos processados automaticamente**, com uma maior concentração de análises sendo feitas nos meses de pico (outubro-março).

Esse aprimoramento nos processos de automação contribui de forma significativa para a rapidez e a eficiência do INSS no atendimento às demandas do SDPA, assegurando que os pescadores artesanais possam receber o benefício de forma oportuna e sem grandes atrasos.

Ciclo	Concedidos Automaticamente	Notificados* (Emitida Exigência)	Total	%Finalizadas
2019/2020	472.579	402.876	875.455	53,98%
2020/2021	545.289	516.816	1.062.105	51,34%
2021/2022	494.350	682.131	1.176.481	42,02%
2022/2023	631.558	612.597	1.244.155	50,76%
2023/2024	716.679	852.947	1.569.626	45,66%
2024/2025	741.313	489.483	1.230.796	60,23%

Fonte: Painel SDPA, em 26/02/2025

* A conclusão dos requerimentos notificados depende de análise manual por um servidor.

Pagamento de Benefícios

Pregão da Folha de Pagamentos

O INSS, em cumprimento à determinação do Tribunal de Contas da União (TCU), realiza, desde janeiro de 2010, o leilão de sua folha de pagamento de benefícios. A cada cinco anos, um novo leilão é realizado, e os benefícios concedidos são transferidos para o banco vencedor na microrregião correspondente.

No dia 22 de outubro de 2024, ocorreu um Pregão Presencial, que se destacou pela sua transparência e pela ampla participação de 24 instituições bancárias, incluindo as maiores do país. O critério de julgamento utilizado foi o de maior preço ofertado para cada lote, tendo a Crefisa apresentado a melhor proposta em 25 dos 26 lotes disponíveis, para pagamento de benefícios no período de janeiro/2025 a dezembro/2029.

É importante ressaltar que as instituições contratadas devem seguir rigorosos padrões de qualidade no atendimento e prestar contas regularmente ao INSS, conforme as diretrizes estabelecidas no Termo de Referência e no Padrão de Qualidade de Atendimento. O descumprimento dessas exigências pode resultar em penalidades e até mesmo na suspensão da instituição financeira contratada.

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

Em 2024, foi iniciada a adoção de solução tecnológica que automatiza parte do serviço “solicitar emissão de pagamento não recebido”. Tal ferramenta possibilita que, em algumas situações, a reemissão de créditos não recebidos pelo cidadão passe a ser realizada sem interação humana. As tarefas passíveis de automação até agora, representam, aproximadamente, 25% do total das solicitações de pagamento realizadas.

A reemissão automática dos créditos permite reduzir o tempo médio de espera para o atendimento das demandas de manutenção, que atualmente é de 66 dias – disponibilizando a resposta ao cidadão solicitante num prazo de 3 dias úteis.

Para 2025 a expectativa é refinar as regras para maior assertividade e incremento de novas situações passíveis de automação para que as conclusões automáticas cheguem a um terço de todas as solicitações.

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

A partir de 2023, o INSS implementou uma mudança significativa no processo de Prova de Vida, passando a ser responsável por comprovar a vivacidade dos beneficiários de forma automatizada.

Ao invés de o cidadão precisar se deslocar até uma agência bancária, o Instituto utiliza um sistema que realiza comparações de dados disponíveis em diversos bancos de dados públicos e privados, o que garante maior agilidade e conveniência ao processo.

Em 2024, o INSS avançou consideravelmente em termos de quantidade e qualidade das informações utilizadas para realizar a prova de vida. A partir de bases de dados de diversas fontes, como as Agências da Previdência Social, o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), o CADÚNICO, dados biométricos oriundos de empréstimos consignados, informações fornecidas pelas instituições financeiras, além de dados do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), o INSS consegue realizar o batimento e confirmar a vivacidade de um número muito maior de beneficiários.

Em 2023, cerca de **19 milhões de benefícios** tinham sua prova de vida atualizada. Já em 2024, esse número subiu para 30 milhões de benefícios, o que representa um ganho substancial na cobertura de provas de vida, com um processo mais rápido e eficaz.

Para 2025, o INSS planeja expandir ainda mais suas fontes de dados, com foco na incorporação de informações do Ministério da Saúde, com o objetivo de ampliar a cobertura da prova de vida e garantir que um maior número de beneficiários tenha sua vivacidade confirmada de maneira automática e sem complicações. Esse avanço ajudará a reduzir a burocracia, proporcionando um atendimento mais rápido e menos oneroso, tanto para o cidadão quanto para o INSS.

Monitoramento de Benefícios - MOB

A atividade de monitoramento operacional de benefícios consiste no reconhecimento das conformidades, na identificação de desconformidades e vulnerabilidades e na detecção de ameaças e indícios de irregularidades, com o fim de promover ações preventivas e, quando necessário, ações corretivas.

O avanço das ações fraudulentas no ambiente cibernético e no âmbito dos processos digitais acarretou crescimento nas demandas para apurar indícios de irregularidades na concessão, manutenção e pagamento de benefícios e, consequentemente, ocasionou a intensificação das ações do Programa Permanente de Monitoramento de Benefícios, conforme o art. 11 da Lei n.º 10.666, de maio de 2003.

Para atender as necessidades institucionais, tornou-se imprescindível, em 2024, reestruturar, aprimorar e fortalecer as atividades e os mecanismos necessários para inibir práticas fraudulentas contra a Previdência Social e mitigar os prejuízos decorrentes.

É sabido que o desvio de recursos ou a concessão indevida de benefícios não só prejudica aqueles que realmente necessitam do seguro e da assistencial social, mas também desvirtua a finalidade das políticas públicas, gerando um impacto negativo na confiança da sociedade nas instituições governamentais. Assim, identificar e mitigar fraudes em benefícios tornou-se uma prioridade para a atual gestão da Autarquia, em especial pelo impacto financeiro que essas ações fraudulentas podem acarretar.

Como medidas de gestão implementadas em 2024 destacam-se:

• **Consolidação de normas relativo à matéria de MOB**.

A publicação da Instrução Normativa PRES/INSS nº 170, de 4 de julho de 2024, inclui na Instrução Normativa PRES/INSS Nº 128/2022 o Capítulo III - Do Monitoramento e das Ações Preventivas, das Ações Corretivas e da Cobrança Administrativa de Benefícios, aperfeiçoando o arcabouço normativo relativo à matéria de MOB.

• **Ações de monitoramento operacional de benefícios a partir de análise massiva de dados e aplicação de tecnologia avançada**.

O INSS tem desenvolvido, em parceria com a Dataprev, painéis de Monitoramento e de Detecção de Evidências de Fraude em Benefícios que envolvem técnicas de análise de dados e Inteligência Analytics (IA), visando a detecção de ações ilícitas para a implementação de medidas eficazes de combate à fraude e ao abuso nos gastos públicos no âmbito da Seguridade Social. A utilização da IA, combinada com métodos avançados de análise preditiva e interpretação de grandes volumes de dados, têm se mostrado fundamental para aprimorar a eficiência, a precisão e a eficácia na gestão dos benefícios, minimizando perdas e assegurando que os recursos sejam alocados de maneira justa e adequada.

Em 2024, essa atividade possibilitou a identificação de cerca de **15 mil** benefícios com robustas evidências de fraude. Esses benefícios tiveram seus créditos cautelarmente bloqueados e suspensos.

As medidas cautelares foram adotadas em conformidade com a legislação vigente, especialmente após a publicação da Lei nº 14.973, de 16 de setembro de 2024, que incluiu um capítulo específico sobre medidas de combate à fraude e aos abusos nos gastos públicos. Essa legislação legitimou a competência do INSS para a aplicação de medidas cautelares, com o objetivo de conter gastos e prevenir prejuízos no pagamento de benefícios administrados em decorrência de fraudes previdenciárias.

É importante ressaltar que a suspensão cautelar dos benefícios e o bloqueio dos respectivos créditos não representam uma restrição ao direito ao contraditório e à ampla defesa, garantias fundamentais dos administrados. Essas medidas são preventivas e visam a proteger o uso adequado dos recursos públicos, assegurando aos segurados e beneficiários do INSS o direito de apresentar justificativas e comprovações antes de qualquer decisão administrativa definitiva. Em relação aos benefícios identificados nesta atividade, os

processos administrativos de apuração das irregularidades são instaurados previamente à aplicação das medidas cautelares, e suas análises são devidamente priorizadas. Esse esforço e organização permite uma apuração célere e eficaz, garantindo a prestação de um serviço previdenciário eficiente.

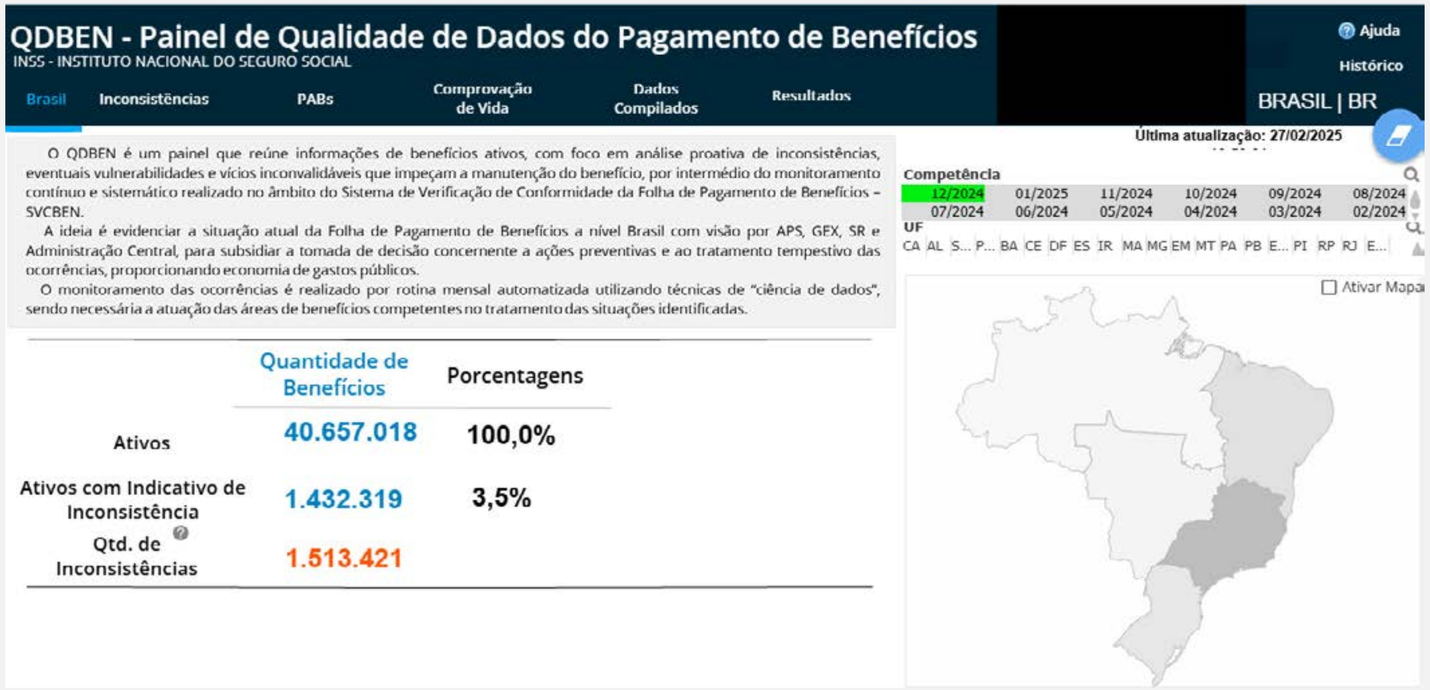
• **Alocação de novos servidores na atividade de monitoramento operacional de benefícios**.

A Portaria PRES/INSS nº 1.750, de 17 de setembro de 2024, que reestrutura a área de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios e remove servidores de ofício, no interesse da Administração, sem mudança de sede, viabilizou o aumento da capacidade operacional de apuração de indícios de irregularidades de benefícios. Da mesma forma, a priorização das atividades de apuração de indícios de irregularidade no Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS) contribuiu para que mais processos dessa natureza pudessem ser analisados com celeridade.

• **Ações preventivas no âmbito do Sistema de Verificação e Conformidade da Folha de Pagamento (SVCBEN)**.

Ao longo de 2024, o INSS deu continuidade às ações relacionadas à verificação da conformidade da Folha de Pagamento, por meio do processamento massivo de dados das bases governamentais somado a estudos avançados que possibilitaram a identificação, prevenção e correção de desconformidades cadastrais e de eventuais irregularidades de benefícios.

Ao final do exercício, somente **3,5%** 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, também, o envolvimento e a participação ativa de cada cidadão no sentido de manter seu cadastro atualizado junto às bases governamentais.



Para que o controle de óbitos - que impacta na manutenção dos benefícios - seja mais efetivo, o INSS intensificou o cruzamento de dados provenientes de diferentes bases governamentais, visando identificar, de maneira ágil e precisa, o falecimento dos segurados e beneficiários e, assim, evitar a ocorrência de pagamentos indevidos.

Além do cruzamento dos dados da base do Sistema de Benefícios (SISBEN) com os registros do Sistema Nacional de Informações de Registro Civil (SIRC), que constitui a rotina primária de verificação, foram implementados controles adicionais, como o cruzamento da folha de pagamento de benefícios com as informações disponibilizadas pela Receita Federal do Brasil e pela base do Sistema de Informação sobre Mortalidade (SIM) do Ministério da Saúde, complementando a rotina principal de verificação.

Com tal aprimoramento, no ano de 2024, foram suspensos cautelarmente **57.930** benefícios devido a suspeitas de óbito, resultando no bloqueio preventivo dos respectivos créditos. A abordagem proativa reforça o compromisso do INSS em combater fraudes e garantir a correta utilização dos recursos públicos.

Resultados alcançados em 2024

Em 2024, as ações de monitoramento operacional de benefícios evitaram o pagamento indevido de aproximadamente **R$ 896,04 milhões**, abrangendo o tratamento de **80,1 mil benefícios**.

Quanto à recuperação de crédito não tributário constituído na via administrativa em razão de pagamento indevido de benefícios previdenciários do Regime Geral de Previdência Social - RGPS e Benefícios de Prestação Continuada (BPC/LOAS), foram ressarcidos, em 2024, via processamento de cobrança administrativa, o montante de **R$ 51,6 milhões** (Fonte: CCONT/DIROFL/Dataprev).

Esse aumento na contenção de pagamentos indevidos de benefícios é resultado de uma abordagem racional, focada e proativa na identificação de irregularidades, contribuindo para o aperfeiçoamento, a integridade e a transparência das contas públicas.

As ações desenvolvidas beneficiam diretamente o cidadão, garantindo que os recursos públicos sejam efetivamente direcionados às pessoas que têm direito aos benefícios previdenciários e àqueles que necessitam das políticas sociais.

Próximos passos

Em 2025, o INSS ampliará as ações de monitoramento operacional de benefícios a partir de análise massiva de dados e da aplicação de tecnologia avançada, adotando ferramentas para o cruzamento e a interoperabilidade de dados. Além disso, a implementação de soluções sistêmicas, que automatizam partes do processo de apuração de irregularidades, é uma das iniciativas estratégicas para este ano.

É fundamental, ainda, a alocação e a manutenção de novos servidores efetivos da carreira do Seguro Social na área de MOB, com dedicação exclusiva às atividades de monitoramento e apuração. O Relatório de Auditoria do Tribunal de Contas da União (TCU), no Monitoramento de Benefícios do INSS (Processo TC 030.214./2022-0), destacou a redução significativa do quadro de servidores do INSS e os impactos da escassez de recursos humanos nas atividades de monitoramento, recomendando que o Instituto adote medidas para aumentar sua capacidade operacional, como o redimensionamento da força de trabalho e a movimentação de pessoal.

O fortalecimento do monitoramento operacional de benefícios, impulsionado por esses investimentos, contribui para proteger o sistema contra organizações criminosas e permite que os esforços sejam concentrados nos benefícios com indícios concretos de irregularidade e com risco iminente de prejuízo.

Serviço Social

O Serviço Social é um serviço previdenciário previsto no Art. 88 da Lei 8.213/1991, que atende a todos os segurados, dependentes e demais usuários da Previdência com o intuito de esclarecer sobre seus direitos sociais e qual o meio adequado para exercê-los.

O Serviço Social também é responsável pela realização da Avaliação Social, que faz parte da análise do Benefício de Prestação Continuada (BPC) da Pessoa com Deficiência e da Aposentadoria da Pessoa com Deficiência.

Ao longo de 2024, o Serviço Social do INSS consolidou estratégias para aprimorar o atendimento à população e garantir maior eficiência na avaliação social. As ações realizadas foram marcadas por avanços na normatização dos procedimentos, na ampliação dos atendimentos e na implementação de iniciativas inovadoras, como as Salas Multissensoriais, que proporcionam um acolhimento mais adequado para pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

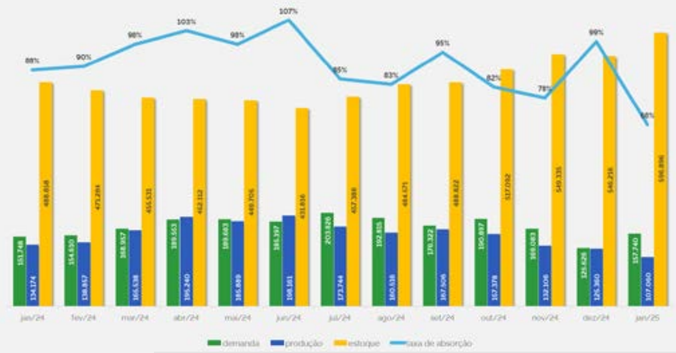
A uniformização das agendas de atendimento foi uma das medidas adotadas para otimizar a organização dos serviços prestados, reduzindo disparidades regionais e melhorando a distribuição das vagas para Avaliação Social. A atualização das diretrizes do Serviço Social, com a inclusão do Manual Procedimental na Instrução Normativa 128, também contribuiu para a padronização do atendimento, na medida em que tornou mais claras as regras e os processos envolvidos na realização das avaliações sociais nas unidades do Instituto. Por sua vez, a Portaria PRES/INSS nº 1.786, estabeleceu novas diretrizes para a lotação e o exercício dos assistentes sociais e analistas do Seguro Social com formação em Serviço Social, psicólogos, terapeutas ocupacionais e fisioterapeutas, e determinou a atuação prioritária desses profissionais nas Agências da Previdência Social, nas unidades de saúde ocupacional das Superintendências Regionais e na Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida do INSS, garantindo uma melhor distribuição da força de trabalho para atender à demanda crescente.

A regulamentação da Avaliação Social Remota - que já havia sido implementada em anos anteriores, mas que em 2024 passou por um processo de uniformização para garantir maior abrangência e segurança jurídica - também foi um avanço importante para a área e se mostrou fundamental para reduzir deslocamentos, ampliar e agilizar o acesso dos requerentes ao serviço.

Em que pese todas as melhorias empreendidas, o grande número de agendamentos não concluídos continuou sendo um desafio. Do total de **390 mil** agendamentos de avaliação social realizados ao longo do ano, apenas **54,2%** resultaram em comparecimento efetivo do usuário. A baixa taxa de comparecimento reforçou a necessidade de ações - como a confirmação prévia da agenda via Central 135 - com vistas a reduzir as faltas e otimizar o uso das vagas.

No que se refere à gestão da demanda, houve um esforço contínuo para reduzir o estoque de avaliações sociais pendentes. No início do ano, o número de requerimentos acumulados era de aproximadamente **488 mil**, com uma taxa de absorção da demanda na casa dos **88%**. Ao longo dos meses, essa taxa foi gradualmente aumentada, atingindo **103%** em abril, o que permitiu, não apenas atender às novas solicitações, mas também reduzir o estoque existente.

Esse avanço foi impulsionado pelo Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS), que estimulou a produtividade e permitiu a realização de mais de **254 mil** avaliações ao longo do ano. O resultado poderia ter sido ainda melhor caso não houvesse sofrido o impacto ocasionado pela greve de servidores durante os meses de julho a novembro.



O movimento grevista acarretou uma redução expressiva na produtividade, afetando tanto os atendimentos presenciais quanto os remotos – e dificultou a manutenção da taxa de absorção das demandas. Apesar dos esforços para mitigar os impactos da greve, o acúmulo de processos represados exigiu um redirecionamento das estratégias no final do ano, com reforço nas ações de mutirão e realocação de servidores para agilizar a análise dos requerimentos pendentes.

Não obstante os desafios enfrentados, as medidas adotadas permitiram uma gestão mais eficiente do estoque de requerimentos, a otimização do tempo médio de espera e a consolidação de práticas inovadoras, como a Avaliação Social Remota e as Salas Multissensoriais, reforçando o compromisso do Instituto com a prestação de um atendimento cada vez mais ágil, humanizado e acessível à população.

Reabilitação Profissional

O INSS, além de conceder o benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença), oferece um serviço essencial para a reintegração do segurado ao mercado de trabalho, assim como de seus dependentes: **o serviço de reabilitação profissional**. Esse serviço foi instituído pela Lei nº 8.213/1991 e está regulamentado pelo artigo 136 do Decreto nº 3.048/1999.

A figura ao lado relaciona as principais ações empreendidas pela área ao longo de 2024:

I – 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, com o Novo Sistema de Benefícios por Incapacidade – Novo BI, quando a perícia médica federal realiza o encaminhamento à RP, o sistema cria automaticamente a tarefa de Reabilitação Profissional. Antes desta inovação, a DATAPREV realizava extrações especiais para a criação em lote das tarefas de ingresso dos segurados na 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.

II – Lives para disseminação de conhecimentos para os servidores que atuam na Reabilitação Profissional

A realização de Lives desempenhou um papel fundamental na integração e atualização das equipes de Reabilitação Profissional em relação a temas essenciais para a melhoria dos processos e práticas no serviço. Estas apresentações abordaram desde o uso de sistemas internos até parcerias institucionais e normativas importantes, como a Lei de Cotas e a nova Lei de Licitações, sempre com foco em oferecer suporte técnico contínuo às equipes de RP e promover a troca de conhecimento entre os profissionais.

III - Supervisão técnica de Reabilitação Profissional transformação digital

O objetivo principal da supervisão foi acompanhar e orientar os processos de transformação digital no âmbito da Reabilitação Profissional, oferecendo suporte técnico e esclarecendo dúvidas operacionais. Durante o período, foram identificadas oportunidades de aprimoramento nos fluxos de trabalho e no uso de sistemas digitais, promovendo a melhoria dos serviços prestados às equipes regionais.

IV - Capacitação para gestores de contratos

Curso de capacitação voltado para a Gestão e Fiscalização de Contratos de Serviços de Órteses e Próteses, essencial para o desenvolvimento dos servidores das áreas de Logística, Licitações e Contratos e da Reabilitação Profissional. Este curso teve como objetivo preparar os servidores para lidar com as complexidades envolvidas na gestão desses contratos, que incluem serviços de ortetização e protetização ortopédicas não implantáveis e cursos de formação profissional. A capacitação foi oferecida em cinco turmas, no período de 26 de agosto a 25 de outubro de 2024.

V – Ação de tratamento de processos sobrestados

Processos Sobrestados			
	Status		
Superintendência Regional	Concluído	Pendente	Total Geral
Norte Centro Oeste	**895**	0	895
Nordeste	**3217**	82	3299
Sudeste I	**2069**	0	2069
Sudeste II	**1368**	3	1371
Sudeste III	**419**	3	422
Sul	**1851**	38	1889
Total Geral	9819	126	9945

Esta ação foi determinante para instruir o tratamento de processos de origem judicial e, em muitas regiões, deu-se por meio de grupos de trabalho. Este fato permitiu, além do conhecimento da demanda, uma maior celeridade no cumprimento de etapas do Programa de Reabilitação Profissional. Com essa ação, o INSS ficou com 126 processos sobrestados em estoque.

Revisão dos Benefícios de Prestação Continuada

A revisão dos critérios de manutenção dos Benefícios de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC) deve ser realizada a cada dois anos, devendo-se observar, também, a regularidade da inscrição dos beneficiários no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico), nos termos art. 21 da Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Os não inscritos ou com cadastro desatualizado há mais de 24 meses terão prazo para regularização, sob pena de suspensão do benefício.

Em 2024, o INSS e o Ministério do Desenvolvimento Social iniciaram o processo conjunto de reavaliação dos benefícios assistenciais, tanto no que se refere à inscrição no CadÚnico quanto à avaliação dos critérios de manutenção, em especial ao indicativo de superação de renda.

Assim, a revisão bienal dos Benefícios de Prestação Continuada da Assistência Social está focada em três eixos principais:

• Inscrição/atualização do CadÚnico;
• BPC com superação de renda identificada; e
• Revisão social e pericial da deficiência.

Inscrição/Atualização do CadÚnico

A revisão da inscrição/atualização do CadÚnico teve início em agosto de 2024. A princípio, estava voltada para os beneficiários sem inscrição no CadÚnico e para aqueles cujo cadastro encontrava-se desatualizado há mais de 48 meses, mas, com o advento da Lei nº 15.077, de 27 de dezembro de 2024, esse prazo foi reduzido para 24 meses.

• Dos **1.525.731 beneficiários** notificados, **1.075.566** realizaram a inscrição/atualização no CadÚnico e 117.463 benefícios foram suspensos, representando um impacto mensal de **R$ 178.384.834,00**.
• Em fevereiro de 2025, foram convocados mais **334.565** beneficiários com cadastro desatualizado.
• O processo de revisão da inscrição/atualização do CadÚnico é contínuo e vem sendo realizado mensalmente a partir das extrações realizadas pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS.

Superação de Renda

A revisão dos BPC com superação de renda identificada teve início em novembro de 2024. A fase inicial do processo revisional visou aos benefícios com indicativo de superação de renda quando esta foi auferida pelo titular. Na primeira notificação, foram identificados **13.955** beneficiários em tal situação.

• Em fevereiro de 2025, foram notificados mais **249.205** beneficiários com superação de renda identificada, desta vez auferida por membro do grupo familiar.
• Foram suspensos **1.101** benefícios, cujos titulares não apresentaram defesa.
• O INSS planeja capacitar, ainda no primeiro trimestre de 2025, servidores que atuarão na análise das defesas apresentadas, a fim de conferir celeridade ao processo de revisão que, em relação à superação de renda, também é contínuo e vem sendo realizado mensalmente a partir das extrações realizadas pela DATAPREV.

Revisão Social e Pericial da Deficiência

A revisão social e pericial da deficiência será iniciada em 2025 e tem como base a Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993, art. 21. Visando a otimização da força de trabalho e no intuito de não sobrecarregar as agendas de atendimento, esta fase da ação revisional fica condicionada à conclusão da análise relativa à renda, garantindo que somente sejam submetidos à reavaliação social e pericial aqueles beneficiários que já tenham atendido aos critérios administrativos.

Gestão dos atos normativos de benefícios

O INSS tem atuado na revisão e consolidação contínua de seus atos normativos infralegais, em cumprimento ao estabelecido no Decreto nº 12.002, de 22 de abril de 2024. Dentre essas ações, destacam-se aquelas relacionadas à área de benefícios, em razão de sua relevância para o reconhecimento e manutenção dos direitos previdenciários, tais como a atualização na Instrução Normativa nº 128, de 2022, que disciplina as regras, procedimentos e rotinas necessárias à efetiva aplicação das normas de direito previdenciário, tendo sido publicados dois novos Livros referentes ao Serviço Social e às Ações Civis, além de outros 10 atos alteradores.

Para gestão desse normativo, o INSS utiliza o Portal IN, que possui várias ferramentas que facilitam sua consulta e aperfeiçoamento, de forma interativa. Dentre elas, destacamos a Seção **Normas Interativas**, disponibilizada na página do INSS na Internet, que permite ao cidadão a consulta de seu conteúdo e atualizações, democratizando o acesso à legislação previdenciária.

Destacam-se, também, o aprimoramento do Índice Legislativo Previdenciário – ILP, a melhoria dos mecanismos de buscas dos atos normativos, a elaboração de material de apoio e capacitações, a disponibilização de normativos em áudio e outras iniciativas voltadas à melhoria da acessibilidade, concedendo, desta forma, maior agilidade no acesso as normas e, consequentemente, redução do tempo de análise dos requerimentos do cidadão.

Gestão de Pessoas

Distribuição do Quantitativo de Servidores

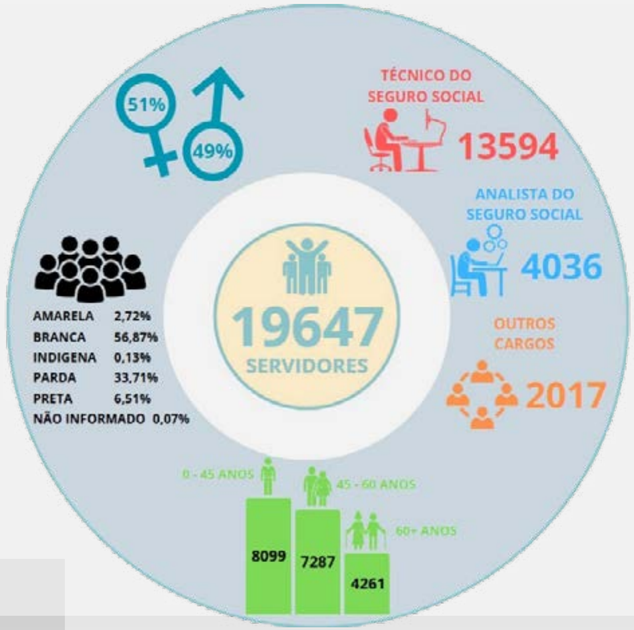
Evolução da Força de Trabalho – Servidores Ativos (sem cedidos)

O INSS encerrou 2024 com um total de **18.809 servidores ativos.** Ainda que tenha havido um aumento de pouco mais de 180 servidores (0,6%) em relação ao exercício anterior, verifica-se, desde 2010, um decréscimo de aproximadamente 57,8% na força de trabalho do Instituto.

Fonte: Fita Espelho do SIAPE - competência janeiro/2025

Apesar dos esforços empreendidos na automação dos processos e na utilização de ferramentas tecnológicas que visem a simplificar e agilizar as rotinas operacionais, a carência de servidores pode impactar diretamente no cumprimento da missão institucional, uma vez que o reconhecimento de direitos ainda depende, em grande parte, da atuação direta do corpo funcional.

Principais características dos servidores que compõe os quadros do INSS



Ao final de 2024, o Instituto contava com um total de **838 servidores** movimentados a outros órgãos.

Servidores em Abono de Permanência

Dos 18.809 servidores ativos da Autarquia, **3.408 estão em Abono de Permanência**, ou seja, 18,1% do total de servidores já preencheu todos os requisitos para se aposentar. Essa situação representa um desafio adicional para o Instituto, demandando a adoção de medidas para minimizar os impactos dessas futuras aposentadorias.

Servidores em Abono de Permanência, por área de atividade

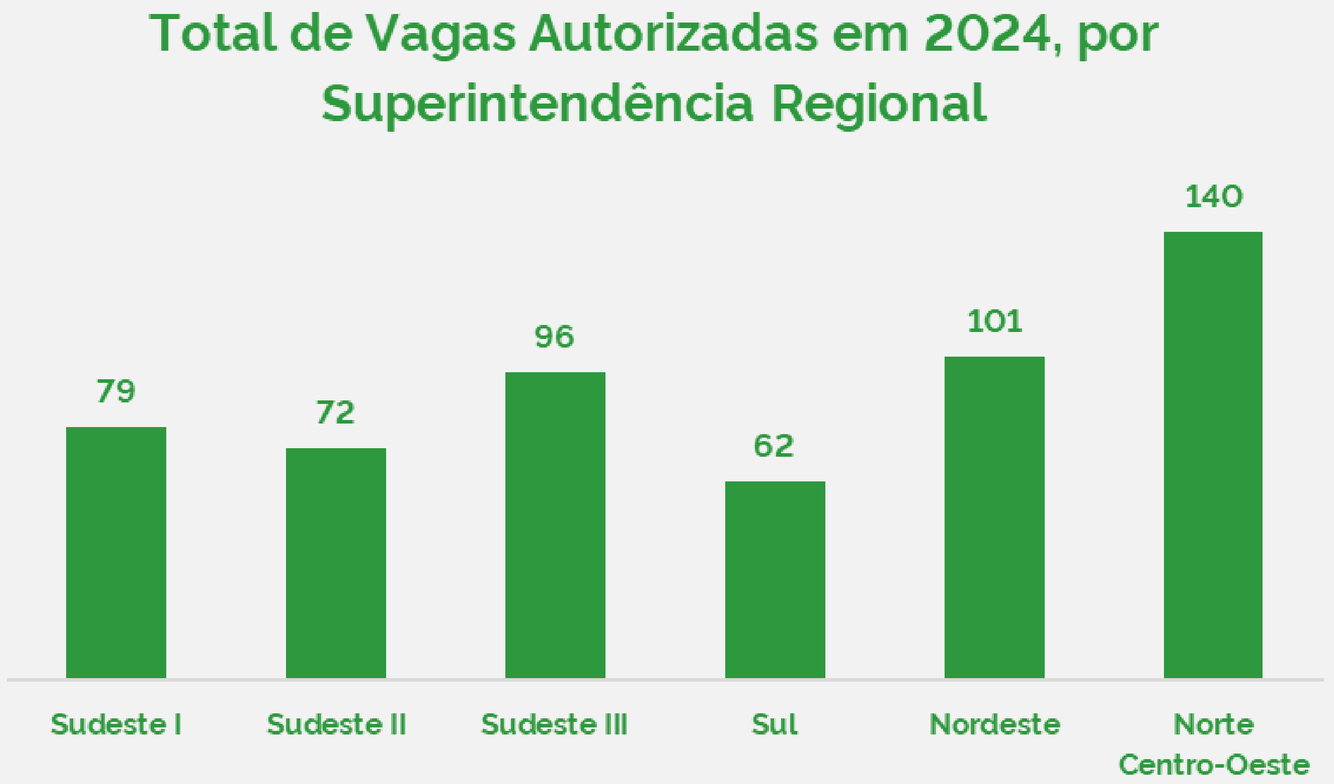
Fonte: Fita Espelho do SIAPE - competência janeiro/2025

Concurso Público

Em 2024, o INSS solicitou ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos a abertura de 500 vagas suplementares para recompor seu quadro de pessoal. O pedido foi motivado pelo déficit de servidores ativos, pelo número de funcionários em abono de permanência e pela necessidade de cumprir um acordo judicial com o MPF/RJ (ACP 5132205-30.2023.4.02.5101).

Aprovada parcialmente a solicitação, o Decreto Presidencial nº 12.331, de 20 de dezembro de 2024, autorizou o **provimento suplementar de 300 vagas**.

O INSS agora se prepara para realizar a 3ª turma do curso de formação de novos servidores, com início previsto para 6 de março de 2025 e término em 1º de abril de 2025, com previsão de publicação da portaria de nomeação até 4 de maio de 2025, data que marca o fim do prazo de validade do concurso público.



Programa de Gestão e Desempenho (PGD)

O **Programa de Gestão de Desempenho (PGD)** é uma ferramenta gerencial que visa a promover uma gestão orientada a resultados, baseada em evidências, com foco na melhoria contínua das entregas dos órgãos e entidades da administração pública federal. Seus principais objetivos incluem:

• Estimular a cultura de planejamento institucional;
• Otimizar a gestão dos recursos públicos;
• Aprimorar o desempenho institucional, das equipes e dos indivíduos, com foco em prazos, eficiência e qualidade dos serviços prestados à sociedade; e
• Contribuir para a saúde e qualidade de vida no trabalho, dimensionamento da força de trabalho e sustentabilidade ambiental na administração pública federal.

O INSS publicou, em dezembro de 2024, a Portaria PRES/INSS nº 1.800, instituindo o PGD para o exercício de atividades que serão avaliadas com base na produtividade e qualidade das entregas, com início de vigência fixado em 1º de março de 2025.

O programa é obrigatório para todos os servidores e pode ser realizado de forma presencial ou em teletrabalho, nas modalidades parcial ou remota.

Saúde e Segurança no Trabalho

A saúde, segurança e qualidade de vida dos servidores, no contexto do trabalho, é um tema de interesse estratégico ao INSS, que tem desenvolvido diversas ações voltadas ao restabelecimento da saúde e à prevenção do adoecimento e de acidentes de trabalho, entre as quais destacam-se:

• Realização de diversas campanhas de promoção e prevenção dos agravos à saúde, abordando as seguintes temáticas:
  • Saúde feminina, Climatério e Menopausa;
  • Transtorno do Espectro Autista (TEA);
  • Mulher e Equidade;
  • Saúde Integral e o Combate à Obesidade;
  • Saúde Integral e Combate ao Abuso de Substâncias;
  • Saúde Integral e Combate ao Sedentarismo;
  • Saúde Cognitiva e o Envelhecer;
  • Sentido do trabalho;
  • Saúde Mental e Prevenção ao Suicídio;
  • Saúde, Prevenção e Novembro Azul;
  • Relações Profissionais e a Diversidade;
  • Saúde, Prevenção e Outubro Rosa;
  • Aspectos Legais da Aposentadoria (Aspectos Legais da Aposentadoria, Projeto de Vida, Finanças Pessoais e desenvolvimento de habilidades).

• Constituição de grupo de trabalho para a elaboração da Política de Valorização do Servidor;
• Continuação da emissão de laudos de insalubridade nas Agências da Previdência Social;
• Análise de requerimentos de Licença para Tratamento em Saúde do servidor ou familiar;
• Realização de atendimentos em contexto de saúde individuais ou coletivos;
• Lançamento do Canal de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho e do Painel do Clima Organizacional;
• Realização de pesquisa de perfil epidemiológico, estando em elaboração um painel com os dados de saúde do corpo funcional do INSS, a fim de dar amplo conhecimento sobre os achados da pesquisa aos servidores, em âmbito interno.

Gestão do Clima Organizacional

A pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta essencial para conhecer a instituição, analisar dados, identificar necessidades estratégicas, engajar áreas na construção de intervenções e implementar ações de melhoria. Em continuidade ao processo de **Gestão do Clima Organizacional do INSS**, foi publicado o Painel do Clima Organizacional na rede interna do INSS, para compartilhar os resultados da pesquisa com todos os servidores.

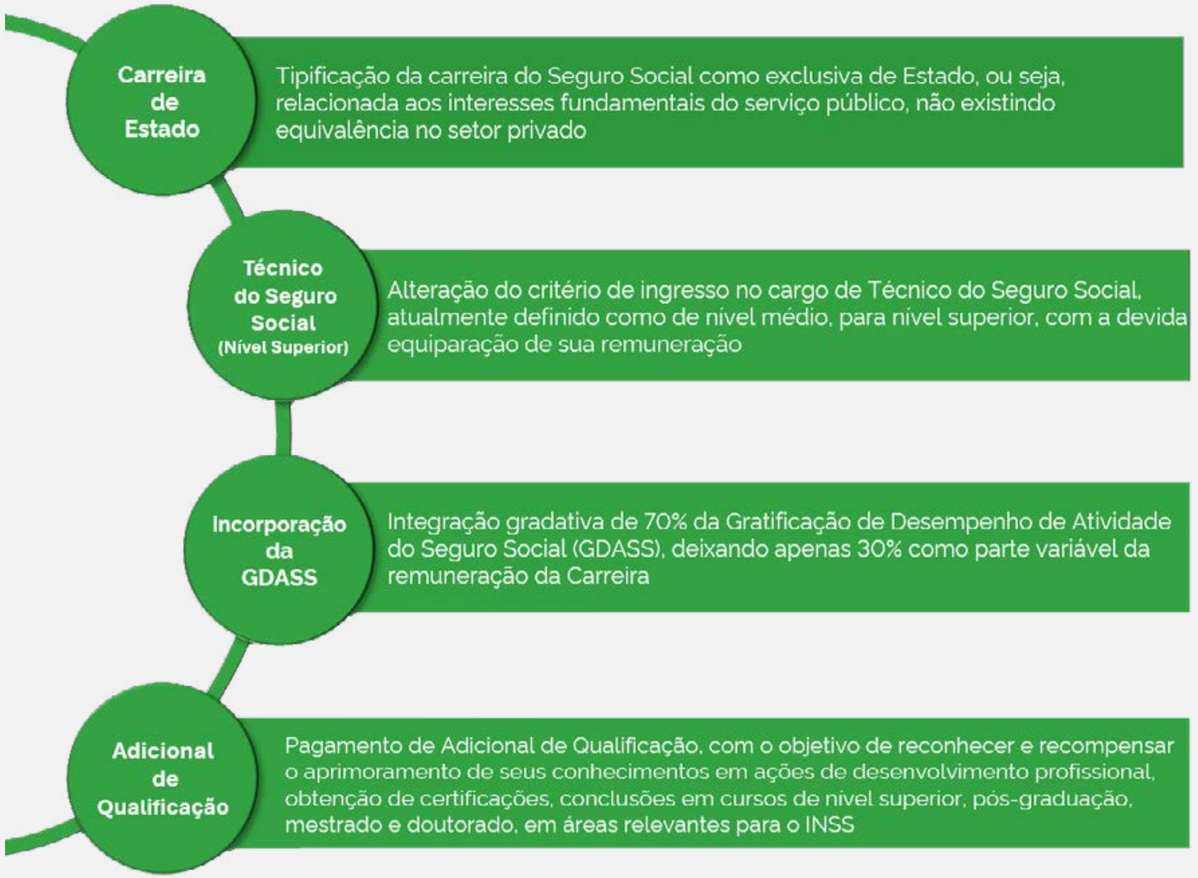
Além disso, em novembro de 2024 foi constituído grupo com representantes das Diretorias e Superintendências, com os objetivos de:

• Dar ampla divulgação aos achados da pesquisa de clima organizacional 2023, bem como às ações de Gestão do Clima Organizacional planejadas para o biênio 2024/2025;
• Propor, acompanhar e implementar ações de Gestão do Clima Organizacional para o biênio 2024/2025, no âmbito da Administração Central, Superintendências Regionais, Gerências-Executivas e Agências da Previdência Social, quer sejam iniciativas centralizadas ou descentralizadas; e
• Fomentar a aplicação de nova Pesquisa de Clima Organizacional nacional em 2025.

O grupo iniciou suas reuniões em dezembro de 2024 e definiu que os principais achados da última pesquisa serão priorizados em ações coletivas entre as áreas antes da aplicação de uma nova pesquisa, que será precedida de um inventário das ações implementadas para melhorar o Clima Organizacional no INSS.

Iniciativas de Aprimoramento e Valorização da Carreira do Seguro Social

Em 2024, visando à aprovação das propostas encaminhadas ao Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos – MGI, o INSS deu continuidade às medidas voltadas ao aprimoramento e valorização da Carreira do Seguro Social.



Mesa de Negociação Permanente

Cumprindo o compromisso de valorizar os servidores, o INSS atuou nas reuniões da Mesa Nacional de Negociação Permanente - MNNP da Carreira do Seguro Social, composta pela Bancada Governamental - representantes do INSS, do Ministério da Previdência Social, do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos e representantes da Bancada Sindical (entidades de classe da Carreira do Seguro Social).

Dentre os temas discutidos destacam-se: o reconhecimento da carreira do Seguro Social como carreira de Estado, a regulamentação do Comitê Gestor da Carreira do Seguro Social, a exigência do nível superior para ingresso no cargo de Técnico do Seguro Social, a incorporação de 70% da GDASS ao vencimento básico e a implementação do adicional de qualificação para os servidores do órgão.

Como resultado das negociações foram assinados os Termos de Acordo nos 37/2024 e 40/2024, mediante os quais foram acordados os seguintes pontos entre INSS, entidades de classe e MGI:

• **Comitê Gestor da Carreira do Seguro Social - CGCSS**: regulamentação do Comitê com composição paritária entre representantes da Administração Pública e das entidades representativas dos servidores, com caráter permanente, consultivo e propositivo, definindo-se como primeira atividade a análise dos pleitos voltados à exigência de nível superior como requisito de ingresso para os cargos de nível intermediário, no prazo de 90 dias, prorrogáveis por mais 90 dias.

O INSS adotou as providências de sua alçada com vistas à regulamentação do Comitê Gestor, estando no aguardo da publicação do Decreto.

Um fator a ser destacado diz respeito à exclusão do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos da composição do CGCSS, implementado pelo art. 203 da Medida Provisória nº 1.286, de 31 de dezembro de 2024, passando a proposta a prever a participação do MPS, INSS e entidades de classe.

• **Reestruturação da Carreira do Seguro Social, mediante aumento salarial em duas etapas** (2025 e 2026), garantindo que os aposentados e pensionistas fossem contemplados, de acordo com as regras de aposentadoria em que se enquadram. A reestruturação remuneratória incluiu os cargos de nível superior, intermediário e auxiliar, da seguinte forma:

a) Ampliação da tabela remuneratória, passando de 17 para 20 padrões, com 5 padrões por classe;

b) Acréscimo de 3 novos padrões na classe inicial da tabela;

c) Reposicionamento dos atuais servidores em janeiro de 2025;

d) Reajuste da remuneração de ingresso na carreira, a partir dos padrões iniciais; e

e) Majoração da GDASS, a partir da aplicação de 100% do reajuste proposto sobre a citada gratificação.

• **Mesa Setorial de Negociação**: instituição da mesa setorial prevista no art. 8º da Portaria SGPRT/MGI nº 3.634, de 13 de julho de 2023, para acompanhamento das questões referentes ao pós-greve 2024, o que se concretizou por meio da Portaria PRES/INSS nº 1.759, de 30 de outubro de 2024.

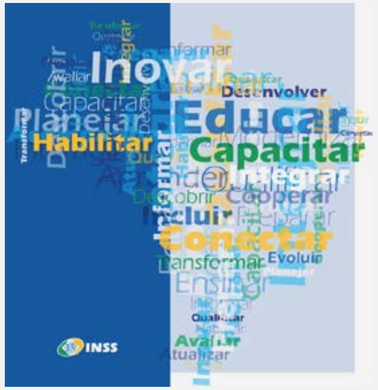
Avaliação de Desempenho

O INSS tem destacado a importância da avaliação de desempenho individual no âmbito da GDASS (Gratificação de Desempenho da Atividade do Seguro Social), reconhecendo seu impacto positivo tanto na remuneração dos servidores quanto no incentivo ao aprimoramento profissional, contribuindo para a melhoria contínua do atendimento aos segurados.

Nesse contexto, o Instituto estruturou uma Ação para revisão das regras de avaliação de desempenho individual dos servidores da Carreira do Seguro Social. O objetivo é atualizar os critérios de avaliação, alinhando-os ao Programa de Gestão e Desempenho (PGD) e estabelecendo regras e procedimentos mais adequados às novas formas de trabalho do INSS. A fase de planejamento dessa revisão teve início em 2024, com previsão de conclusão até o final de 2025, quando será entregue uma metodologia atualizada, com parâmetros mais alinhados às demandas atuais do Instituto.

Ao longo de 2024, foram realizadas **34.525 avaliações de desempenho** individuais no Sistema de Gratificação de Desempenho de Atividade do Seguro Social (SISGDASS), sendo 17.544 referentes ao 30º ciclo de avaliação e 16.981 ao 31º ciclo de avaliação.

Plano de Desenvolvimento de Pessoas – PDP



O INSS superou a meta de capacitação para 2024, atingindo um total de **5.189 servidores capacitados**. Esse resultado foi alcançado por meio da implementação de uma série de ações educacionais inovadoras, oferecidas tanto de forma presencial quanto virtual, na Administração Central e nas Superintendências Regionais

Dentre as iniciativas colocadas em prática ao logo do ano, destaca-se **a Universidade Corporativa**, que possibilitou o desenvolvimento de ações educacionais estratégicas, alinhadas à cultura de aprendizagem e ao planejamento institucional, e proporcionou uma formação integrada e direcionada aos interesses da instituição e de seus públicos.

Além disso, o Instituto adotou uma nova **trilha de aprendizagem em liderança**, focada no aprimoramento de habilidades de alta performance e voltada especialmente para os seus gestores. Também investiu na realização de **Palestras e Cursos**, abordando temas relevantes como gestão estratégica, transformação digital e segurança no trabalho, e em **Eventos *in Company***, estabelecendo parcerias com instituições governamentais e privadas, para promover o intercâmbio de experiências e de boas práticas.

Cursos em destaques no ano de 2024

Valorização do Servidor com o Viés de Educação Corporativa

• **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 em áreas estratégicas e contou com a participação de 2.149 servidores de todo o Brasil.

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

• 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**.

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

• **Estímulo** aos servidores no Edital de Bolsas de Estudos e nas Aulas Abertas da Jornada do Segurado Especial que impactaram milhares de servidores.

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

• 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 1,2 mil membros.

Bolsas de Estudo - Graduação

O INSS, com o objetivo de promover o desenvolvimento dos servidores públicos, deu continuidade aos processos seletivos para servidores da Carreira do Seguro Social, em efetivo exercício no Instituto, em consonância com a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas.

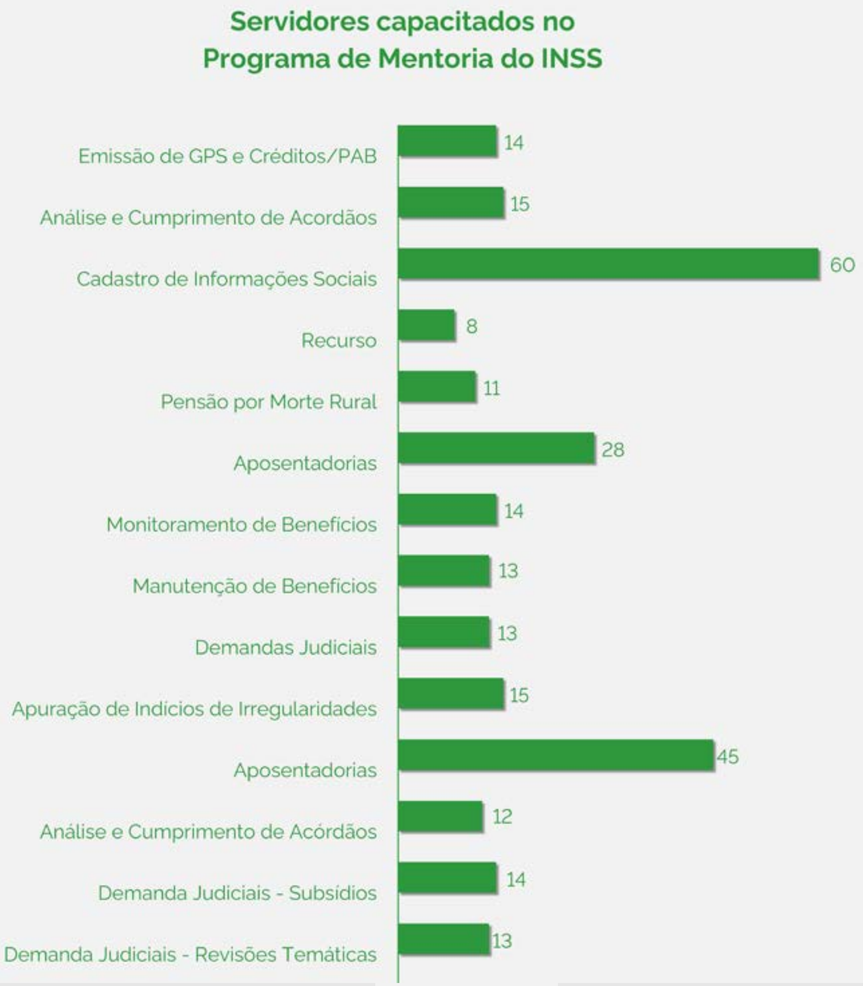
Nesse sentido, foi realizado um mapeamento para identificar o número de servidores que não possuíam graduação. A partir desse levantamento, foi dado continuidade ao processo de **manutenção de 120 bolsas** oferecidas no processo seletivo de 2023, em âmbito nacional, com oferta de curso de graduação, grau tecnólogo, à distância, com avaliação de, no mínimo, nível 4, conforme critério estipulado pelo Ministério da Educação – MEC.

Programa de Mentoria

A mentoria é uma estratégia educacional que visa ao desenvolvimento profissional e pessoal por meio de uma relação de orientação e apoio entre mentor e mentorado.

No contexto do INSS, a mentoria tem como objetivo potencializar o crescimento dos servidores, proporcionando-lhes uma visão mais aprofundada sobre os desafios institucionais, além de desenvolver competências estratégicas e de liderança. Por meio dessa prática, busca-se promover o compartilhamento de experiências e de conhecimentos, estimulando o autodesenvolvimento e a melhoria contínua, alinhando as ações individuais ao planejamento estratégico da instituição.

Em 2024, foram capacitados **275 servidores por meio de programas de mentoria**, conforme detalhado no gráfico ao lado.



Processo Seletivo para Curso de Especialização Pós-Graduação *Lato Sensu* Internacional - *Máster de Formación Permanente em Dirección Y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social*

Em 2024, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) lançou um edital de processo seletivo disponibilizando 13 vagas para servidores interessados em cursar a pós-graduação lato sensu em Gestão da Previdência Social. A iniciativa é promovida em parceria com a Organização Ibero-Americana de Seguridade Social (OISS) e a Universidade de Alcalá, na Espanha.

O curso tem como propósito promover a formação, o desenvolvimento e a capacitação dos servidores públicos federais que atuam na gestão dos sistemas de seguridade social em países ibero-americanos.

Com duração de seis meses, o curso é estruturado em duas fases: a primeira, realizada de forma remota, ocorreu entre fevereiro e junho de 2024; a segunda, de caráter presencial, estava prevista para julho de 2024, em Madri, na Espanha. Os servidores concluíram com êxito a etapa a distância, porém, devido às limitações orçamentárias, a participação na fase presencial não pôde ser viabilizada em 2024, sendo postergada para o presente exercício.

Essa iniciativa reforça o compromisso do INSS com o desenvolvimento profissional de seus servidores, investindo em ações de capacitação externas que contribuam para uma gestão mais eficiente e para a melhoria dos serviços prestados à população.

Centralização do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPU

O INSS, por força do art. 3° do Decreto nº 10.620, de 2021, recebeu a incumbência de gerir, de forma centralizada, a concessão e a manutenção das aposentadorias e pensões do Regime Próprio de Previdência Social da União (RPPU), no âmbito da administração pública federal indireta.

No momento, a Unidade Centralizadora INSS mantém a centralização da folha de pagamento de mais de 50 mil vidas, que migraram dos seguintes órgãos:

- **CVM** - Comissão de Valores Mobiliários
- **FUNAG** - Fundação Alexandre de Gusmão
- **IFAL** - Instituto Federal de Alagoas
- **IFRO** - Instituto Federal de Rondônia
- **SUDECO** - Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste
- **SUFRAMA** - Superintendência da Zona Franca de Manaus
- **UFT** - Universidade Federal do Tocantins
- **UNILA** - Universidade Federal da Integração Latino-Americana
- **INSS** - Instituto Nacional do Seguro Social

Em razão da publicação do Decreto n° 11.756, de 25 de outubro de 2023, e da Portaria MGI nº 9.538, de 16 de dezembro 2024, a dinâmica da centralização de novas entidades se encontra suspensa.

Destaca-se, ainda, que, além da centralização da folha de pagamento, o INSS recebeu, conforme estabelece a Instrução Normativa SEDGG/ME n° 96, de 20 de outubro de 2021, a competência para operacionalizar a compensação financeira previdenciária de todos os órgãos da administração indireta, abrangendo 125 autarquias e 43 fundações.

Em 2024, foram protocolados **32.944** requerimentos relacionados ao RPPU, dos quais 30.462 tiveram a análise concluída no período, o que representa **92% do total pedidos recebidos**.

Portal de Informações

Com o objetivo de melhorar a comunicação entre o Instituto e os servidores inativos e seus beneficiários, o INSS criou um portal na sua página na internet, onde é possível encontrar informações detalhadas sobre os serviços de concessão, manutenção, recurso e revisão de benefícios, bem como sobre demandas judiciais, e canais de atendimento disponíveis para aposentados e pensionistas do RPPU. O portal pode ser acessado por meio do link https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/servidores-aposentados-e-pensionistas-rppu.

Central 1358

A Central 1358 é mais um canal de atendimento voltado aos servidores inativos e tem passado por diversas melhorias. Em junho de 2024, foram implementadas medidas para permitir a recepção, por telefone, de pedidos relacionados a 12 serviços, entre eles, o auxílio-funeral, a pensão alimentícia, o desbloqueio de senha de acesso ao Sigepe e o encerramento de aposentadoria ou pensão por morte. Antes, esses serviços só podiam ser solicitados presencialmente nas unidades de gestão de pessoas do INSS.

Para 2025 está prevista a inclusão do pedido de pensão por morte entre os serviços acessíveis via Central 1358.

Compensação Previdenciária do RPPU

A compensação previdenciária é o acerto financeiro entre regimes, que ocorre quando o servidor aproveita um período de contribuição de um regime para a concessão de aposentadoria em outro. Esse direito constitucional tem por objetivo preservar o equilíbrio financeiro e atuarial dos regimes de previdência social.

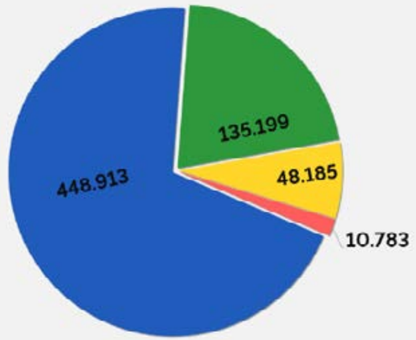
De acordo com o §1º, do art. 5º da Instrução Normativa SEDGG/ME Nº 96, de 20 de outubro de 2021, as entidades da administração indireta que não foram centralizadas devem providenciar a separação e disponibilização dos documentos necessários para subsidiar o processo de compensação a ser conduzido pelo INSS.

Ademais, por imposição do parágrafo único do art. 12 e o inciso II do art. 28 do Decreto n˚ 10.188, 20 de dezembro de 2019, serão priorizadas a compensação entre os Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, em razão da prescrição do Estoque RPPS, prevista para ocorrer em 31 de dezembro de 2025.

O estoque RPPS consiste na compensação das aposentadorias concedidas a partir de 5 de outubro de 1988, desde que em manutenção em 6 de maio de 1999 ou concedidos após essa data, com contagem recíproca de tempo de contribuição, e às pensões por morte que delas decorrerem, excluída a aposentadoria por invalidez, assim como a pensão decorrente, proveniente de acidente em serviço, moléstia profissional ou doença grave, contagiosa ou incurável, especificada em lei.

Para viabilizar a comunicação, nos termos do § 1º do inciso III do art. 5º da Instrução Normativa SEDGG/ME Nº 96, de 20 de outubro de 2021, o INSS desenvolveu o **Sistema Integrador de Compensação do RPPU – SICOMP-RPPU**, por meio do qual o servidor indicado pelo órgão enviará rol de dados e documentos indispensáveis para a abertura dos requerimentos de compensação previdenciária.

Registros Passíveis de Compensação Previdenciária



Notas:
Registros União: corresponde ao tempo de averbação, cuja período tem origem na própria união
Registros Forças Armadas: corresponde ao tempo de averbação, cuja período tem origem em instituições vinculadas à Forças Armadas.

Além disso, foram realizadas capacitações e publicado o **Caderno de Orientações Técnicas sobre Compensação Financeira Previdenciária do Regime Próprio de Previdência Social da União**, que foi elaborado com a finalidade de disponibilizar informações técnicas e orientações sobre acesso e operacionalização do SICOMP-RPPU.

As ações planejadas para o exercício de 2025 serão voltadas para a operacionalização do Estoque RPPS dos Estados e Municípios, em razão da prescrição, que representa aproximadamente 21% do total dos registros. O restante são transações que serão operacionalizadas entre o RPPU, o RGPS e o Regime Próprio das Forças Armadas, em momento posterior, considerando a ausência de definição quanto à forma e ao fluxo de operacionalização por parte dos órgãos gestores e setoriais competentes (MGI/MPS/STN/SOF).

Gestão de Licitações e Contratos

A Coordenação-Geral de Licitações e Contratos (CGLCO) do INSS é responsável por gerenciar os processos de contratação para atender às necessidades locais, descentralizadas e nacionais, com o objetivo de cumprir as metas da Instituição.

Em 2024, a Coordenação auxiliou as demais unidades do Instituto na contratação de serviços contínuos e apoiou a Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística (DIROFL) em decisões sobre contratações estratégicas. No total, foram aprovadas 98 contratações no Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações (PGC), das quais 16,33% foram executadas e 83,67% não foram concluídas por questões operacionais ou orçamentárias. As contratações realizadas pelas unidades descentralizadas podem ser consultadas no Portal da Transparência do Governo Federal.

Para melhorar os resultados alcançados, a CGLCO está trabalhando com as equipes responsáveis para garantir que as novas demandas reflitam a real necessidade e capacidade do INSS. Importante ressaltar que alguns processos de contratação impactam diretamente os cidadãos, especialmente os beneficiários da Previdência Social, entre os quais destacamos:

- **Contrato 39/2024 - Pregão da Folha**, tem como objeto a efetivação dos pagamentos dos benefícios da Previdência Social e resultou na contratação de 24 (vinte e quatro) Instituições Financeiras;
- **Contrato 30/2024 - Balcão do Cidadão**, tem como objeto a contratação da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) para prestar serviços postais eletrônicos não exclusivos de captação de informações, digitalização de documentos, armazenamento de arquivos (upload e download), postagem de requerimentos, tratamento e entrega de documentos de benefícios por incapacidade e cumprimento de exigências para todos os serviços previdenciários e assistenciais, a serem realizados nas unidades dos Correios aptas à prestação de tais serviços;
- **Contrato 34/2024 - Contratação da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (Dataprev)**, para prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, visando ao atendimento das necessidades finalísticas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), de modo a assegurar a continuidade dos serviços previdenciários prestados à sociedade brasileira.

Em 2024, foram formalizados **40 novos contratos, com um total de 63 contratados. Além disso, outras contratações tiveram seus processos elaborados em 2024, mas serão concluídas ao longo de 2025. Dentre elas, destacam-se as contratações referentes à** Central 135; ao Agenciamento de Passagens Aéreas; ao Serviço Postal; à Aquisição de Equipamentos de TI e Switches Core; à Telefonia Brasil; à Ferramenta WhatsApp Business; ao PrevMóvel e à Aquisição de Mobiliário Padrão.

A CGLOG possui, atualmente, 91 contratos vigentes, sendo responsável pela gestão e/ou fiscalização de 55 deles.

Implementações no Sistema de Gestão de Contratos – GCWEB

O Sistema de Gestão de Contratos - GCWEB é uma ferramenta desenvolvida pela equipe técnica do INSS com o objetivo de gerir e controlar os contratos administrativos, tanto na fase de execução quanto na de fiscalização.

A ferramenta permite o gerenciamento, de forma eficiente, de todo o ciclo de vida dos contratos, desde a sua formalização até o seu encerramento. As principais funcionalidades e características do GCWEB incluem:

• **Cadastro e Registro de Contratos**: O GCWEB permite o cadastro de contratos administrativos, incluindo os dados essenciais como objeto, valor, partes envolvidas, vigência e prazos.
• **Acompanhamento e Fiscalização**: A plataforma possibilita o acompanhamento em tempo real da execução dos contratos, permitindo que os gestores públicos fiscalizem a correta execução das cláusulas contratuais e a entrega dos serviços ou produtos contratados.
• **Gestão de Aditivos**: O sistema também permite registrar e controlar os aditivos contratuais (alterações ou prorrogações) que podem ser feitos ao longo do período de execução do contrato.
• **Gestão de Pagamentos**: O GCWEB facilita o controle dos pagamentos realizados aos contratados, garantindo que os valores pagos estejam de acordo com as condições estipuladas no contrato.
• **Transparência e Conformidade**: A plataforma ajuda a garantir que os contratos estejam em conformidade com as normas e regulamentos de licitações e contratos públicos, promovendo maior transparência e accountability na gestão pública.
• **Relatórios e Análises**: O sistema oferece ferramentas para gerar relatórios e análises detalhadas sobre os contratos, facilitando a fiscalização e o acompanhamento do uso de recursos públicos.

Em continuidade ao aprimoramento do Sistema de Gestão de Contratos - GCWEB foram realizadas, em 2024, 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 das novas versões com as seguintes melhorias:

• Atualização de 5 bibliotecas de terceiros, atendendo recomendação sobre segurança da infraestrutura;
• Ajustes nas APIs para atendimento de demanda do MGI sobre o AntecipaGov;
• Integração com o sistema ENGWEB;
• Planilhas de solicitação de desativação, credenciamento, reativação e alteração de contas corporativas de rede lógica e de e-mail para usuários terceirizados;
• Ferramenta de cancelamento de movimentações da Conta Vinculada;
• Melhorias na infraestrutura de banco de dados, reduzindo seu tamanho em 23%; e
• Acesso via Gov.br.

Gestão Documental

O INSS é um dos maiores órgãos da Administração Pública e o principal produtor de documentação. No passado, o maior desafio era lidar com o grande volume de documentos físicos. Hoje, além de manter o arquivo físico, o INSS também gerencia seus documentos digitais.

Com a rápida evolução da tecnologia, o INSS busca garantir que os documentos digitais permaneçam autênticos, íntegros, seguros e acessíveis pelo tempo necessário. A preservação da documentação previdenciária é essencial para assegurar os direitos e deveres de cidadãos, órgãos governamentais, empresas e organizações da sociedade civil. Ao longo de 2024, o Instituto empreendeu diversas atividades no intuito de salvaguardar seus documentos. As principais podem ser observadas no quadro ao lado:

ORGANIZAÇÃO DE ARQUIVOS	Em conformidade com a legislação arquivística nacional e as normas e políticas internas de gestão de acervos arquivísticos, em 2024 o INSS organizou mais de 78 mil caixas-arquivo de documentos armazenados em diversas unidades pelo Brasil.
AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS	Visando promover a racionalização de espaços, a redução de custos operacionais e, sobretudo, assegurar a preservação de conjuntos documentais imprescindíveis à garantia de direitos e a reconstituição da memória institucional, em 2024, a Gestão Documental do INSS promoveu o processo de descarte de 93.534 caixas - arquivo de documentos.
GESTÃO DE CEDOCPREV	O Centro de Documentação Previdenciária é um importante projeto que agrega cerca de 3 milhões de processos concessórios que remontam ao ano de 1932. Em 2024, com o objetivo de verificar a conformidade dos processos de trabalho, identificação de processos para eliminação e verificar problemas nas instalações que podem colocar em risco a documentação armazenada, o INSS supervisionou 11 Cedocprevs e visitou 14 Unidades com arquivos correntes e intermediários para verificação de necessidades.
REPOSITÓRIO DIGITAL CONFIÁVEL - RDC-Arq	Em 2024 o INSS reforçou o compromisso com a modernização da gestão documental e a preservação digital segura dos documentos e processos que são produzidos no Instituto. Foi concluído com êxito a etapa de desenvolvimento da metodologia de trabalho desenvolvida para a gestão arquivística digital visando garantir a autenticidade e a acessibilidade dos documentos arquivísticos ao longo do tempo.
PROTOCOLO.GOV.BR	O INSS é um dos maiores órgãos da Administração Pública e ampliar os canais de atendimento ao cidadão é uma estratégia que facilita o envio eletrônico de documentos, solicitações e requerimentos. Assim, em 2024 foi implantado o PROTOCOLO.GOV.BR para auxiliar no processo de digitalização do serviço de atendimento de protocolo à sociedade.
SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI	MÓDULO RESPOSTA: Com o objetivo de ampliar e facilitar as respostas tempestivas aos questionamentos executados diretamente por usuários externos, a fim de formar novo processo ou compor processo já existente dos cidadãos, em 2024 a Gestão Documental do INSS encaminhou as tratativas para instalação do Módulo Resposta do SEI que funciona com a integração Protocolo.Gov.Br. AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO: Em 2024 a implantação do SEI no INSS completou 5 anos. Foram realizadas diversas ações para conscientização sobre o correto uso do Sistema com envio semanal de peças de comunicação que incentivaram os usuários às melhores práticas de uso do Sistema. GESTÃO DO SEI: Com cerca de 38 mil usuários e mais de 4 mil unidades no Brasil, o gerenciamento do SEI se torna um imenso desafio para a Casa. Destaca-se a atuação da Equipe de Suporte, integrante da Gestão Documental do Instituto que realizou 6.840 atendimentos ao longo do ano.

Gestão da Tecnologia da Informação

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. O PDTIC é uma importante ferramenta de apoio à tomada de decisão para o gestor, não somente por permitir a identificação das necessidades tecnológicas da Casa, mas também por habilitá-lo a agir de forma proativa contra as ameaças que podem impactar nas rotinas de trabalho.

Em consonância com o PDTIC, em 2024, o INSS atuou intensamente na **migração da sua rede de dados** para o novo contrato firmado com a Telebrás. A implantação dessa rede mostrou-se fundamental para a introdução de outros serviços, além de contribuir significativamente para a melhoria da capacidade operacional e, consequentemente, para a qualificação do serviço prestado à sociedade.

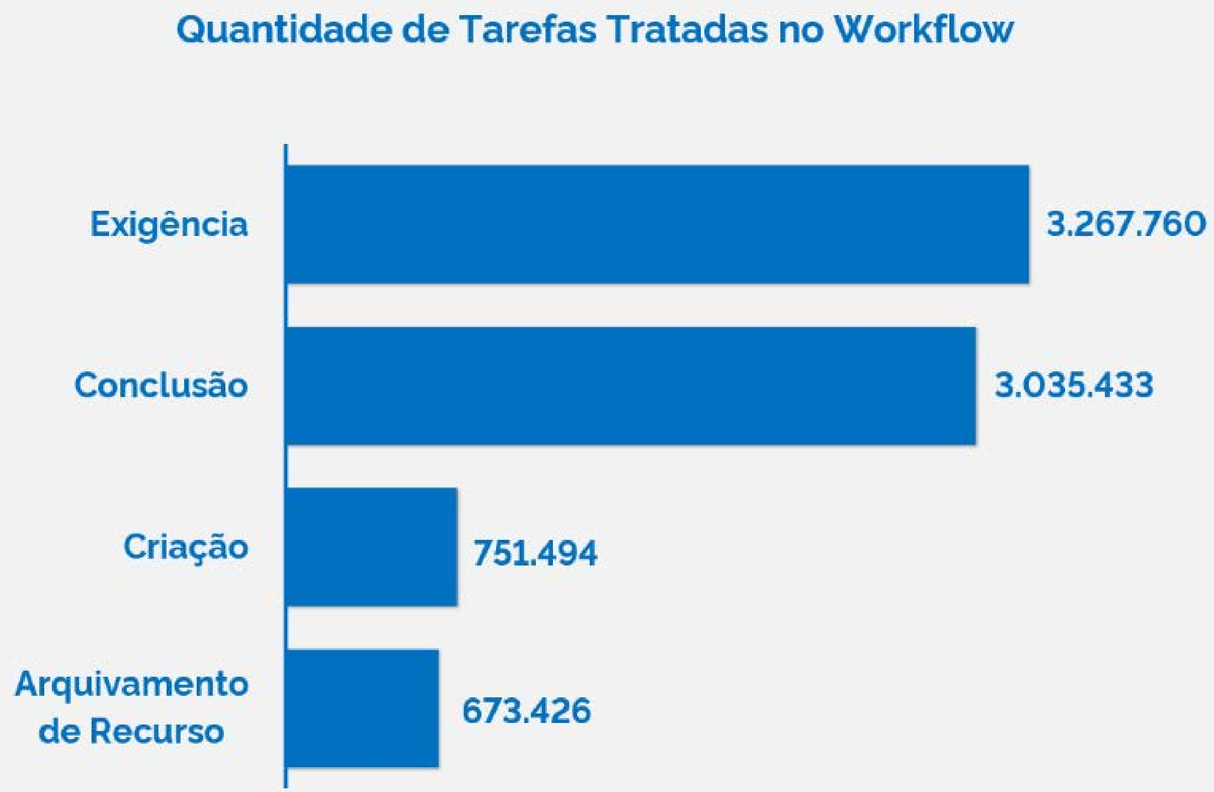
Monitor da rede de dados

Para garantir o gerenciamento da sua rede de dados, o monitoramento de incidentes e a gestão e o controle de ativos o Instituto desenvolveu, ao longo de 2024, uma nova ferramenta estratégica: o **Monitor INSS**. A implementação do Monitor trouxe um novo ritmo aos processos que envolvem a rede da Autarquia, na medida em que agregou maior eficiência e agilidade na identificação e resolução de demandas e no acompanhamento de indicadores críticos da rede de dados, acarretando a melhoria dos serviços prestados nas Agências da Previdência Social.

Workflow

Desde 2021 o INSS passou a contar com o Workflow, uma solução tecnológica que veio para potencializar a **automação de processos** no Instituto. Tal ferramenta permite executar automaticamente atividades que antes exigiam ação manual dos servidores, tais como: identificar situações em que o requerimento de benefício ou serviço foi realizado sem a documentação essencial, notificar 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 validando-as ou identificando situações de conflito.

Em 2024, em decorrência dos avanços nessa tecnologia, foi possível processar automaticamente um total de **7.728.113** tarefas, conforme detalhado no gráfico, consolidando o Workflow como uma solução eficiente, que acelera significativamente os processos de decisão relacionados aos pedidos de benefícios e serviços no INSS.



Desenvolvimento de Soluções de RPA

Os processos internos do Instituto deram um grande salto de modernização e eficiência graças à ampliação das iniciativas de **Automação Robótica de Processos (RPA)**. Com uma equipe de RPA formada por servidores com vasta experiência em desenvolvimento, o INSS entregou mais robustez aos processos automatizados, além de aumentar o número de entregas de APIs (Application Programming Interface).

As APIs são o conjunto de regras, padrões e instruções de programação que permitem que aplicativos diferentes se comuniquem entre si. Quanto mais interfaces um sistema possui, maior será a disponibilidade de dados, recursos e funcionalidades com os quais ele poderá contar para potencializar a sua eficiência e a entrega de resultados aos usuários.

Em 2024, a ampliação do uso de RPA possibilitou a conclusão de mais de **dois milhões de tarefas**, representando um **crescimento de 171%** em relação ao ano anterior. Essa aceleração no uso da tecnologia de automação resultou, não apenas na redução do tempo médio de conclusão das tarefas e no aumento da satisfação do cidadão/segurado/beneficiário, mas numa **economia estimada em R$ 84 milhões** - um reflexo claro do impacto positivo da automação também a redução de custos operacionais e na otimização dos recursos humanos.

Biometria

Para agregar uma camada extra de segurança ao seu negócio, o INSS tem adotado o uso de biometria para **acesso aos serviços nos canais remotos de atendimento**. Desde 2023, o uso dessa tecnologia vem sendo expandido, tendo iniciado pelos serviços considerados mais sensíveis para os cidadãos, como o desbloqueio para realização de empréstimos consignados e alterações na forma e local de pagamento dos benefícios.

Em 2024, além da inserção da biometria para o serviço de bloqueio/desbloqueio para descontos de mensalidades associativas, o INSS também passou a exigir das instituições financeiras parceiras o uso **obrigatório da biometria nos contratos de empréstimo consignado**. Na prática, isso significa que, ao realizar transações financeiras nessa modalidade, os beneficiários devem se autenticar por meio de biometria, tornando significativamente mais seguras essas operações, reduzindo os riscos de fraudes e garantindo a integridade dos contratos firmados.

Ainda em 2024, em cumprimento à Lei 14.973, de 16 de setembro de 2024, o Instituto **passou a exigir o registro biométrico** do cadastro da Carteira de Identidade Nacional (CIN), do título eleitoral ou da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), como condição para os requerimentos de benefícios da Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS e Seguro Defeso do Pescador Artesanal.

Infraestrutura e Monitoramento

Ao longo do exercício, o INSS envidou esforços com vistas ao aprimoramento da infraestrutura de rede e à implementação de melhorias para o bom funcionamento do parque tecnológico. Durante o ano, foram instalados **mais de mil ativos de rede** - expandindo e reforçando a conectividade de diferentes áreas - e realizadas visitas técnicas para configuração e ajustes de infraestrutura local das unidades. Além disso, mais de **5 mil equipamentos** receberam upgrade, garantindo a atualização de hardwares e softwares essenciais para o bom desempenho dos sistemas operacionais.

Para mitigar riscos e fortalecer a infraestrutura da Autarquia contra ameaças cibernéticas, o Instituto **reforçou as camadas de segurança** dos serviços em nuvem, visando a proteção e a confiabilidade, tanto para os usuários quanto para a organização, e de acordo com as melhores práticas de mercado.

No campo das aquisições, destaca-se a implementação do pacote de escritório Microsoft 365, o que agregou às rotinas de trabalho dos servidores aplicativos de produtividade mais recentes, ágeis, integrados e seguros e a aquisição de notebooks e computadores.

Esses avanços refletem o compromisso do INSS com a melhoria contínua da infraestrutura tecnológica - sempre com foco na inovação, segurança e eficiência - impactando diretamente na qualidade dos serviços entregues à população.

Segurança da Informação

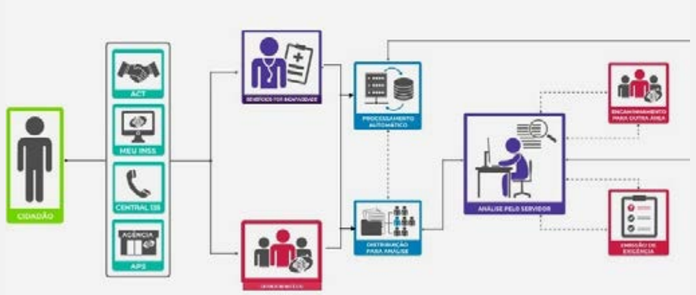
Ainda como parte dos esforços empreendidos para a melhoria da infraestrutura de tecnologia e segurança da informação, o INSS dedicou-se à expansão da tecnologia ***Endpoint Detection and response*** **(EDR)**, disponibilizando-a, atualmente, para mais de **19 mil dispositivos**, entre notebooks e microcomputadores, em uso na Autarquia.

Projetado para detectar e responder a eventos suspeitos, o EDR oferece recursos como monitoramento contínuo de atividades, isolamento de endpoints comprometidos e remoção eficiente de ameaças. Essa solução, aliada à utilização de **Inteligência Artificial (IA)**, tem permitido ao INSS identificar e combater vulnerabilidades de forma proativa, elevando o nível de segurança da rede e das operações realizadas por meio dela.

Outra ação importante com vistas à ampliação da segurança nas transações realizadas via rede de dados foi a **implantação do EntreID**, um serviço de diretório integrado para autenticação e governança de computadores em ambiente institucional. Tal solução facilita a administração dos recursos de rede, o estabelecimento uniforme de políticas de segurança e o controle de acesso aos sistemas operacionais.

Ações de fortalecimento da gestão

O INSS tem obtido avanços significativos na implementação de ferramentas estratégicas e no fortalecimento da gestão, aprimorando seus processos de planejamento e direcionando esforços para o alcance dos objetivos institucionais.



• **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, o LUPA permite, ainda, que os servidores que atuam na análise de requerimentos mapeiem todas as tarefas que estão sob sua responsabilidade, acompanhando, inclusive, há quantos dias a tarefa está em análise e quais pendências estão impactando na 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 Recursos e aos Acordos Internacionais, com a previsão de inserção gradativa de outras áreas de negócio.

Em 2024 foi implantado o módulo APS, que permite o monitoramento do atendimento presencial nas Agências da Previdência Social, com detalhamento dos principais serviços ofertados, como o protocolo de requerimentos, emissão de senha GOV.BR e serviços de perícia médica, serviço social e reabilitação profissional.

• **Governança de Processos – padronização e eficiência:** O INSS tem se empenhado na implantação da Governança de Processos, criando um conjunto de regras, diretrizes e papéis para 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, objetiva identificar como os processos de negócio funcionam em relação ao valor entregue ao cidadão.

A proposta visa a implementar mudanças necessárias, de forma estruturada, alinhadas à estratégia organizacional, proporcionando benefícios tanto para o INSS quanto para o cidadão.

• **Estabelecimento do Perfil Profissional Desejável.** Em atendimento ao disposto no art. 24 do Decreto nº 10.829, de 05 de outubro de 2021, o INSS divulgou, em dezembro de 2024, a Portaria INSS/PRES nº 1.753, que aprova o perfil profissional desejável para ocupantes de Cargos Comissionados Executivos e Funções Comissionadas Executivas de níveis 10 a 17. Essa medida é importante para direcionar a gestão na seleção de candidatos que tenham as competências e experiências necessárias para desempenhar cargos ou funções, bem como subsidiar as ações de desenvolvimento voltadas à formação de gestores, profissionalizando a gestão e contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Controle e Correição

Atendimento às demandas de órgãos de controle

Em decorrência da natureza de suas operações e do volume de recursos gerenciados, o INSS recebe anualmente um volume considerável de Recomendações, Determinações e outras demandas dos Órgãos de Controle.

Controladoria-Geral da União

Em 2024, a **Controladoria-Geral da União (CGU)** realizou 17 ações de fiscalização no INSS. Dessas, 7 resultaram em relatórios finais de auditoria, com a emissão de 32 recomendações, e 10 ainda seguem em andamento, conforme discriminado na planilha ao lado:

Assunto	Unidade Auditada	Recomendações Emitidas
Capacidade Operacional INSS	DIRBEN/DGP/ DIGOV/DTI	Em Andamento
Extrato CNIS. Compartilhamento de banco de dados	DIRBEN/DTI	Em Andamento
Avaliação da governança do Regime Geral de Previdência Social (RGPS)	DIRBEN/DIROFL/ DIGOV	0
Avaliação da usabilidade do aplicativo meu INSS	DTI/DIRBEN	7
Avaliação de pagamentos de exercícios anteriores com Pessoal	DGP	Em Andamento
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	2
Avaliação de acúmulos de benefícios previdenciários na Administração Pública Federal	DGP/DIRBEN	0
Avaliação da Infraestrutura do Governo Federal - Aplicação da redução de ICMS sobre links de comunicação - 2024	DTI	Em Andamento
Avaliação das integrações dos serviços públicos digitais do INSS à conta GOV.BR	DIRBEN/DTI	5
Avaliação os controles internos relacionados ao funcionamento das consignações realizadas por meio da folha de pagamentos do Instituto Nacional do Seguro Social.	DIRBEN	11
Avaliação da utilização de sistemas auxiliares de gestão de pessoas no âmbito da Administração Pública Federal- APF, em detrimento dos sistemas estruturantes de gestão de pessoas oferecidos pelos órgãos centrais do SIPEC.	DGP	Em Andamento
Avaliação dos serviços prestados de forma presencial pelo INSS	DIRBEN	Em Andamento
Avaliação dos mecanismos de controle relativos aos descontos das contribuições associativas na folha de pagamentos do INSS - Consolidação da Etapa Entrevistas com Beneficiários	DIRBEN	7
Avaliação dos mecanismos de controle relativos aos descontos das contribuições associativas na folha de pagamento do INSS	DIRBEN	Em Andamento
Avaliação da Qualidade da Informação de Segurados: Cadastros NIS, PIS, PASEP, NIT.	DIRBEN	Em Andamento
Relatório de Controle Interno da CGU, que compõe a Prestação de Contas do Presidente da República - PCPR	INSS	Em Andamento

Conforme informações extraídas do sistema desenvolvido pela Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União (CGU) para gestão da Atividade de Auditoria Interna Governamental (e-AUD), demonstradas na planilha abaixo, o INSS finalizou 2024 com **525 recomendações em monitoramento**. Dessas, 279 com status de concluída, 156 aguardando posicionamento da CGU e 90 aguardando manifestação da unidade auditada.

Aguardando manifestação da Unidade Auditada	Aguardando posicionamento da CGU	Subtotal de recomendações em monitoramento	Concluídas	Total de Recomendações
90	156	246	279	525

Além disso, o Instituto recebeu cerca de **5,8 mil apontamentos de indícios de irregularidades**, decorrentes de 16 trilhas de auditoria, referentes à acumulação de cargos e de benefícios, atualizações cadastrais e sistêmicas, cálculo de aposentadorias e pensões, indícios de óbitos e pagamentos indevidos, dentre outros, conforme detalhado no ao lado:

Trilhas	Quantitativo de Tarefas
Acumulação de cargos, empregos ou função do Poder Executivo Federal	6
Abate-teto em vínculos de agente público civil de militares ou pensionistas de militares	16
Acumulação de benefícios previdenciários-aplicação de fator redutor (RGPS)	4.781
Acumulação de benefícios previdenciários- aplicação de fator redutor (RPPS)	154
Acumulação de benefícios previdenciários-atualizações cadastrais e/ou sistêmicas	16
Acumulação de benefícios previdenciários- atualizações cadastrais e/ou sistêmicas com possível impacto financeiro	246
Acumulação de benefícios previdenciários em abordagem exploratória-aplicação de fator redutor	75
Acumulação de cargos, emprego ou função em outras esferas e poderes	242
Afastamento e opção de remuneração de cargo, emprego ou função quando investidura de mandato eletivo	3
Aposentadoria e pensão com fundamento na média de 80%maiores remunerações e com averbação de tempo	168
Aposentados e pensionistas com indícios de óbitos	44
Beneficiários de pensão invalidez com indícios de retorno à atividade remunerada	2
Pensionistas com parcela de ressarcimento ao erário interrompida	10
Pensão a filhas maiores de 21 anos solteiras - avaliação cadastral	2
Pensão a filhas maiores de 21 anos solteiras – pagamentos indevidos	74
Ressarcimento ao erário interrompido	8
TOTAL	5.847

Conforme informações extraídas no sistema e-AUD, o INSS concluiu 2024 com 5.489 tarefas de trilhas de pessoal em andamento, sendo 4.479 relacionadas a benefícios, 902 a gestão de pessoas, e 108 destinadas às Superintendências Regionais.

Tribunal de Contas da União - TCU

Em 2024, o TCU realizou 43 ações junto ao INSS, entre Auditorias, Acompanhamentos, Monitoramentos, Levantamentos, Inspeção, Representações, Denúncias e Acordo de Cooperação Técnica. Destas, 22 foram finalizadas ao longo do ano, com a emissão do respectivo acórdão, e resultaram em 50 deliberações ao INSS, conforme detalhado no quadro abaixo.

TC	Tipo	Assunto	Unidade Auditada	Situação	Acórdão	Data	Determinações	Recomendações
007.172/2024-9	Denúncia	Possível irregularidade na execução do Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social. Perícia médica. Fila do INSS.	DIRBEN	Acordão sem deliberação	Acórdão 2663/2024-PL	16/12/2024	x	x
018.882/2024-2	Relatório de Auditoria	Avaliação da qualidade de dados de óbitos do Sistema Nacional de Informações de Registro Civil - SIRC	DIRBEN	Acordão sem deliberação	Acórdão 2261/2024-PL	23/10/2024	x	x
010.781/2022-6	Relatório de Acompanhamento	Avaliação da utilização dos dados do cadastro nacional de informações sociais (CNIS) na concessão de benefícios previdenciários. utilização de técnicas de análise de dados para identificar indícios de irregularidades em concessões, em especial as concessões automáticas, com indícios de irregularidade. diversas fragilidades nos processos e nos controles internos.	DIRBEN	Acordão com deliberações	Acórdão Nº 2591/2024-TCU--Plenário *	Ainda não encaminhado ao INSS	05	x
024.569/2024-0	Relatório de Auditoria	Avaliar as medidas adotadas pelo Instituto Nacional do Seguro Social para identificar causas, corrigir deficiências e promover o tratamento dos incidentes e irregularidades relacionados ao pagamento de benefícios constantes dos relatórios obtidos pelo levantamento de TC 015.227/2023-5. Essa auditoria é decorrente do Acórdão nº 297/2024-TCU Plenário	DTI/DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x
018.269/2024-9	Relatório de Auditoria	Auditoria em Maturidade de Governança de Dados no INSS	DTI/DIGOV	Em andamento	x	x	x	x
017.467/2024-1	Relatório de Auditoria	Auditoria Financeira Integrada com Conformidade nas demonstrações contábeis do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), referentes ao exercício de 2024	DIRBEN/DIROFL	Em andamento	x	x	x	x
018.054/2024-2	Auditoria	Auditoria sobre a gestão do teletrabalho na AGU, no Bacen, na CGU, no INSS e na RFB.	DGP	Relatório Preliminar	x	x	x	x

TC	Tipo	Assunto	Unidade Auditada	Situação	Acórdão	Data	Determinações	Recomendações
003.472/2022-1	Monitoramento	Monitoramento das determinações e/ou recomendações feitas ao Instituto Nacional do Seguro Social por meio do Acórdão 2.587/2018-TCU-Plenário, no âmbito do processo TC 012.797/2018-9 (Dia D – 1º ciclo).	DIRBEN, DTI e DIROFL	Acordão sem deliberações	Acórdão 663/2024-PL	10/4/2024	x	x
021.744/2023-8	Monitoramento	Monitoramento do Item 9.1 do Acórdão 2.487/2022-Plenário, com nova redação pelo Item 9.1.1 do Acórdão 1.177/2023-Plenário (TC 043.945/2021-0) - Alertas da fiscalização Dia D - Ciclo 2.	DTI	Acordão sem deliberação	Acórdão 2403/2024-TCU--Plenário	13/11/2024	x	x
006.690/2024-6	Auditoria	10º ciclo - Fiscalização Contínua de Folhas de Pagamento.	DGP	Em andamento	x	x	x	x
008.257/2024-8	Relatório de Levantamento	Levantamento sobre inclusão digital da população PCD	DTI, DIGOV, DGP e ASCOM	Em andamento	x	x	x	x
010.390/2024-3	Relatório de Auditoria	Auditoria - Tema Segurança da informação e segurança cibernética - LAR 2023-2024	DTI	Acordão com deliberações	Acórdão 2387/2024-TCU--Plenário	16/12/2024	x	2
026.496/2024-0	Monitoramento	Monitoramento das determinações e recomendações do Acórdão 1248/2022-Plenário, no âmbito do processo 014.549/2021-2	DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x
024.411/2024-8	Auditoria	Conformidade dos pagamentos de Benefícios do FRGPS efetuados em 2024	DIRBEN, DTI e DIROFL	Em andamento	x	x	x	x
015.102/2024-6	Monitoramento	Monitoramento do Acórdão 520/2024-Plenário, no âmbito do processo 008.711/2023-2	DIRBEN	Acordão sem deliberação	Acórdão 2222/2024-TCU--Plenário	23/10/2024	x	x
012.712/2022-1	Monitoramento	Monitoramento do Acórdão 3142/2021-Plenário. Acompanhamento da implementação do auxílio emergencial criado pela lei 16.982/2020 em resposta à crise ocasionada pela Covid-19 e outras ações relacionadas à assistência social (016.827/2020-1 - RAcom Auxílio Emergencial).	DTI e DIRBEN	Acordão com deliberações	Acórdão 1855/2024-TCU--Plenário	11/09/2024	01	X
016.470/2024-9	Diligências	Monitoramento do Acórdão 1.115/2024-TCU-Plenário	DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x
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	Acordão sem deliberação	Acórdão 47/2024-TCU-Plenário	25/01/2024	x	x

TC	Tipo	Assunto	Unidade Auditada	Situação	Acórdão	Data	Determinações	Recomendações
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 e DIROFL	Acordão com deliberações	Acórdão 520/2024-TCU--Plenário	27/03/2024	1	1
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
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 e DIROFL	Relatório Preliminar	X	X	X	X
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	Acordão sem deliberação	Acórdão 1913/2024-PL	18/09/2024	X	X
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 e DIRBEN	Acordão com deliberações	Acórdão 1059/2024-TCU--Plenário	12/6/2024	5	x
027.993/2023-0	Monitoramento	Monitoramento das determinações e/ou recomendações feitas ao Instituto Nacional do Seguro Social e Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - Dataprev, por meio do Acórdão 2185/2022-Plenário, no âmbito do processo TC 016.332/2021-0	DIRBEN e DTI	Em andamento	x	x	x	x
002.007/2024-0	Auditoria	Avaliação da qualidade de serviços públicos digitais prestados diretamente pelo setor público federal, por meio do método descrito no relatório que conduziu ao Acórdão 2.004/2022-TCU-Plenário.	DIRBEN, DTI e DGP	Em andamento	x	x	x	x

TC	Tipo	Assunto	Unidade Auditada	Situação	Acórdão	Data	Determinações	Recomendações
006.748/2024-4	Auditoria	Avaliar a qualidade de dados das bases cadastrais relacionadas à concessão, à manutenção e ao pagamento de benefícios previdenciários, referente ao exercício de 2023.	DIRBEN	Acordão com deliberações	Acórdão 2480/2024-TCU--Plenário	09/12/2024	1	x
007.331/2024-0	Auditoria	Verificação com uso intensivo de análise de dados, as tipologias desenvolvidas e aplicadas nas fiscalizações contínuas de benefícios de períodos anteriores, dando ênfase à análise das causas, assertividade e evolução dos resultados.	DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x
007.560/2024-9	Auditoria	Avaliação da conformidade dos pagamentos do Benefício de Prestação Continuada (BPC), a adequação dos procedimentos de controle na concessão e na manutenção do benefício e a focalização dos pagamentos.	DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x
006.992/2024-2	Auditoria	Avaliação da política de previdência social rural, com ênfase na focalização dos benefícios para o segurado especial.	DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x
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 e PFE	Em andamento	x	x	x	x
037.762/2023-0	Inspeção	Consignação de empréstimos e mensalidades associativas em benefícios do INSS	DIRBEN	Acordão sem deliberações	Acórdão 1090/2024-TCU--Plenári0	10/6/2024	x	x
037.028/2023-5	Auditoria	Avaliar a tempestividade do INSS na análise das requisições dos Benefícios de Prestação Continuada.	DIRBEN	Acordão com deliberações	Acórdão 2198/2024-TCU--Plenário	29/10/2024	6	3
035.125/2023-3	Auditoria	Conformidade dos pagamentos de benefícios do Fundo do Regime Geral de Previdência Social (FRGPS) efetuados em 2023	DIROFL/DIRBEN	Acordão com deliberações	Acórdão 1102/2024-TCU--Plenário	20/06/2024	2	X
008.309/2024-8	Auditoria	Avaliar as desconformidades em processos de análise de requerimento de benefício do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) nos quais a decisão administrativa foi pelo indeferimento, com enfoque na identificação das principais causas do indeferimento indevido.	DIRBEN	Relatório Preliminar	x	x	x	x
042.934/2021-4	Auditoria	Avaliar se a atividade de arrecadação das contribuições previdenciárias está estruturada e é executada de modo a assegurar a efetiva arrecadação das contribuições previdenciárias vinculadas ao financiamento do RGPS.	DIROFL	Acordão sem deliberações	Acórdão 888/2024-PL	8/5/2024	x	x

TC	Tipo	Assunto	Unidade Auditada	Situação	Acórdão	Data	Determinações	Recomendações
007.362/2024-2	Representação	Conhecer e avaliar conduta de servidor público federal que praticou agressões verbais contra Ministro do Supremo Tribunal Federal, de modo a avaliar sua repercussão disciplinar no âmbito do regime jurídico estatutário, em especial no sentido de verificar se os órgãos competentes da instituição ao qual ele se encontra vinculado cumpriram o dever de apurar o caso com vistas à aplicação das sanções administrativas eventualmente cabíveis.	Corregedoria	Acordão sem deliberações	Acórdão 830/2024-PL	30/04/2024	x	x
000.900/2023-0	Monitoramento	Monitoramento destinado a avaliar a implementação das deliberações constantes dos itens 9.2 (e subitens), 9.3 e 9.4 do Acórdão 2.894/2018-TCU- Plenário, no âmbito do processo TC 022.354/2017-4	DIRBEN e DIROFL	Acordão com deliberações	Acórdão 656/2024-PL	10/4/2024	4	x
006.265/2022-7	Auditoria	Auditoria na supervisão técnica do reconhecimento de direitos auditoria operacional integrada com conformidade no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), com o objetivo de avaliar a adequação, a eficácia e a efetividade da estrutura de supervisão técnica dos processos de reconhecimento inicial de direitos (RD)	DIRBEN e DTI	Acordão com deliberações	Acórdão 458/2024-PL	20/03/2024	9	1
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 e DIGOV	Acordão sem deliberações	Acórdão 297/2024-PL	28/02/2024	x	x
032.069/2023-5	Solicitação do Congresso Nacional	Ofício nº 174/2023-CFFC-P, de 16/8, encaminha o REQ 285/2023-CFFC, de autoria do Deputado Federal Gustinho Ribeiro, que solicita informações ao TCU para ' apuração de irregularidade no âmbito do INSS, entidades sindicais, associativas e instituições bancárias, com descontos indevidos nos proventos de aposentadoria de milhões de aposentados'.	DIRBEN	Acórdão com deliberação	Acórdão 1115/2024-TCU--Plenário	12/6/2024	9	x
011.649/2020-8	Monitoramento	Monitoramento de Auditoria da confiabilidade das informações constantes do CNIS	DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x
E-Pessoal	Indícios de Irregularidade	Inobservância do §2° doArt.24 da EC 103/2019. Encaminhamento de 2.182 indícios.	DIRBEN	Em andamento	x	x	x	x

Em relação às demandas do TCU, foram expedidos outros **716 Acórdãos** direcionados ao INSS, relacionados, em sua maioria, a atos de pessoal, além de relatórios de acompanhamento, monitoramento, representações, denúncias e tomadas de contas especiais. Foram recebidos, ainda, **534 ofícios** contendo requisições, solicitações de informações e outras demandas. Desses, 505 foram atendidos dentro do exercício e 29 se encontram pendentes de resposta. Em relação à folha de pagamentos do RGPS, o Instituto recebeu, via e-pessoal, o apontamento de **2.182** indícios de irregularidades referentes à inobservância do §2° do Art.24 da EC 103/2019.

Conformidade

A Conformidade diz respeito ao atendimento das obrigações decorrentes de leis, normas internas e externas, políticas e diretrizes relacionadas a diferentes esferas, que ajudam a garantir que a Instituição aja de maneira correta e transparente. Além disso, sua responsabilidade abrange o desenvolvimento de ações continuadas que visam ao atendimento dos aspectos relacionados à governança e controles, processos e fluxos de trabalho para prevenir, detectar e responder a irregularidades e outros comportamentos inadequados.

Os esforços envidados no ano de 2024 aprimoraram os mecanismos de controle de conformidade em processos e serviços do INSS. Para isso, buscou-se aprofundar a aplicabilidade da conformidade na Administração Pública Federal por meio de referências de práticas e estratégias de outras organizações (benchmarking) e da conscientização dos gestores internos, clarificando papéis e responsabilidades, estabelecendo diálogo para a colaboração eficaz entre as áreas, fortalecendo a estrutura de controles internos e promovendo uma cultura organizacional centrada na conformidade.

Para o ano de 2025 foram definidas as seguintes ações:

- Acompanhamento das recomendações exaradas nas auditorias, referentes aos descontos de mensalidade associativa;
- Conformidade dos requerimentos de salário-maternidade rural;
- Ação conjunta para prevenção e detecção de indício de fraude no e-Social doméstico;
- Estudo com vistas a aprimorar a interoperabilidade das bases públicas, visando a prevenção e detecção de fraudes;
- Revisão dos atos normativos que tratam da gestão documental; e
- Revisão dos atos normativos referentes à Conformidade.

Auditoria Interna

A Auditoria-Geral do INSS (AUDGER) tem como missão aumentar e proteger o valor organizacional do Instituto por meio da prestação de serviços de avaliação e consultoria baseada em riscos.

Com atuação alinhada às diretrizes do Mapa Estratégico 2024/2027 e considerando a Cadeia de Valor do INSS, as atividades da Auditoria-Geral estão inseridas no grupo dos processos gerenciais da organização, com vistas ao aperfeiçoamento dos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles internos e a auxiliar a gestão no alcance dos seus objetivos e metas de desempenho.

No exercício de 2024, a Auditoria-Geral concluiu as 12 ações previstas no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT 2024), conforme relação ao lado.

Trabalhos previstos no PAINT 2024 e concluídos no exercício:

	AÇÃO DE AUDITORIA	UNIDADE AUDITADA
1	Parecer sobre a Prestação de Contas Anual de 2023.	INSS
2	Mapeamento do universo de auditoria do INSS como subsídio para a seleção dos trabalhos para o plano de auditoria interna com base em riscos. Universo de Auditoria – DIRBEN.	DIRBEN
3	Avaliação da efetividade do PEFPS e a qualidade das análises no âmbito do programa.	DIRBEN
4	Avaliação da regularidade no pagamento de benefícios do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) acumulados com benefícios do Regime Próprio de Previdência Social dos servidores da União (RPPSU).	DIRBEN
5	Avaliação do processo de pagamento de benefícios de Acordos Internacionais.	DIRBEN
6	Avaliação dos procedimentos adotados pelo INSS em relação aos requerimentos relacionados a atividades de perícia médica.	DIRBEN
7	Avaliação da efetividade do fluxo para complementação de contribuições abaixo do salário-mínimo.	DIRBEN
8	Avaliação da efetividade do planejamento das contratações.	DIROFL
9	Avaliação da efetividade do sistema GCWeb quanto à fiscalização de contratos administrativos.	DIROFL
10	Avaliação da gestão das cessões, requisições e alterações de exercício de servidores no INSS, bem como o ressarcimento de valores entre os órgãos e entidades envolvidos.	DIROFL
11	Avaliação do impacto decorrente da redução de pessoas nas unidades do INSS, em relação aos ativos e recursos públicos aplicados no funcionamento e manutenção dessas unidades.	DIROFL
12	Avaliação da efetividade da gestão de proteção de dados pessoais no INSS.	DIGOV / DTI

Fonte: AUDGER (status em 31/12/2024)

Os relatórios finais das auditorias podem ser acessados na página do INSS, na internet.

Foram realizadas, também, apurações oriundas de solicitações da gestão, de manifestações de ouvidoria e de alertas do Sistema Analisador de Licitações, Contratos e Editais da Controladoria-Geral da União (ALICE), conforme relação ao lado.

Outros trabalhos:

• Foram realizadas 7 apurações de alertas encaminhados pelo Sistema Analisador de Licitações, Contratos e Editais - ALICE/CGU; e
• Emitidos 104 pareceres em processos de Tomada de Contas Especial, os quais foram inseridos no Sistema e-TCE, do Tribunal do Contas da União (TCU).

Apurações oriundas da Gestão e da Ouvidoria (Fala.Br), concluídas no exercício 2024:

	AÇÃO DE AUDITORIA	UNIDADE AUDITADA
1	Apuração de denúncias relativas aos descontos de mensalidades associativas decorrentes de ACT em benefícios previdenciários.	DIRBEN
2	Denúncia Fala.BR 03005.467757/2022-41: Apurar denúncia referente a suposto uso indevido de veículos oficiais no INSS.	Servidor
3	Denúncia Fala.BR 03005.055684/2022-49: Apurar denúncia relativa à existência de supostas irregularidades cometidas pela Superintendência Regional Nordeste no âmbito do Contrato nº 3/2020 (Processo SEI nº 35662.000624/2018-55).	SR Nordeste
4	Denúncia Fala.BR 03005.307300/2023-60: Apurar denúncia acerca de suposta conduta inadequada de titular de coordenação-geral da Administração Central.	Servidor
5	Apuração de denúncia encaminhada pelo FALA.BR 03005.244636/2023-12, referente a existência de supostas irregularidades cometidas pelo Setor de Transportes da Gerência-Executiva Maceió/AL.	GEX Maceió
6	Apuração de denúncia encaminhada pelo FALA.BR 18002.005486/2023-12, relativa a supostas irregularidades em convocações de servidora.	DIRBEN / DGC-GABPRE
7	Apuração de denúncia encaminhada pelo FALA.BR 18800.074555/2024-13, relativa a supostas irregularidades na aquisição de “headsets P2 Fortrek HBL101 Voip Multimídia Preto e Prata” com valores superiores aos praticados pelo mercado.	DIROFL
8	Apuração de denúncia encaminhada pelo FALA.BR 18800.141790/2024-16, relativa ao suposto uso indevido de veículo oficial na GEX Cuiabá.	GEX Cuiabá
9	Apuração de denúncia encaminhada pelo FALA.BR nº 18800.140495/2024-34, relativa à existência de supostas irregularidades no Contrato nº 062/2019 com a empresa Centurion Segurança e Vigilância que prestou serviços de vigilância às Gerências Executivas de São Paulo: Osasco, Campinas e Jundiaí.	SR Sudeste I
10	Denúncia encaminhada pela Ouvidoria do Ministério da Economia sob o nº CCKV32048.	Servidor

Fonte: AUDGER (status em 31/12/2024)

Corregedoria

O INSS, por meio da Corregedoria Geral e suas projeções Regionais, realiza apurações disciplinares com base em indícios de irregularidades e fraudes apontadas pelos órgãos de controle e pela Força-Tarefa Previdenciária (MPS, MPF e DPF), além de denúncias e representações. Essas apurações envolvem a análise preliminar (Investigação Preliminar Sumária - IPS), juízo de admissibilidade, abertura de Sindicâncias e Processos Administrativos Disciplinares, e a celebração de Termos de Ajustamento de Conduta (TAC).

Para 2024, a Corregedoria definiu uma meta de instaurar 350 procedimentos disciplinares. Para alcançar esse objetivo, foram feitos investimentos em capacitação e em novas tecnologias, como ferramentas para aprimorar o trabalho remoto e digital, aumentando a eficiência na execução das atividades. Ao todo, foram instaurados 327 processos, atingindo 93,42% da meta proposta, conforme detalhado no quadro a seguir:

EXERCÍCIO	META	PAD	SINVE	SINAC	IPS	TAC	TOTAL	% REALIZADO
2023	350	139	02	02	99	19	261	74,57%
2024	**350**	**138**	**0**	**4**	**164**	**21**	**327**	**93,42%**

Fonte: CORREG/INSS
PAD: Processo Administrativo Disciplinar - Rito Ordinário e Sumário; **SINVE:** Sindicância Investigativa; **SINAC:** Sindicância Acusatória; **IPS:** Investigação Preliminar Sumária.

Importante destacar que quase a metade (49,2%) dos processos administrativos disciplinares tiveram como alvo apurações relacionadas ao cometimento de irregularidades na **área de Benefícios**, caracterizando-se, desta forma, como o principal risco de práticas ilícitas no INSS.

Como resultado das apurações realizadas, **98** servidores (42,24% do total de servidores envolvidos em processos julgados em 2024) foram penalizados com Advertências, Suspensões, Demissões e Cassações de aposentadorias, e outros 134 agentes públicos foram exculpados, conforme demonstrado no quadro a seguir:

ANO	Total de servidores envolvidos	Advertências	Suspensões	Expulsões*	Total Penalizados	Servidores Excluídos do Processo	Servidores Exculpados	Servidores com Processo Arquivado	Total Não Penalizados	% de servidores penalizados	% de servidores não penalizados
2023	320	04	28	77	109	28	12	171	211	34,06%	65,94%
2024	**232**	**7**	**26**	**66**	**98**	**11**	**12**	**111**	**134**	**42,24%**	**57,76%**

Fonte: CORREG/INSS

* **Expulsões:** Demissões e Cassações de Aposentadoria.

Em relação às irregularidades detectadas, que motivaram a demissão ou cassação de aposentadorias, destacam-se o valimento indevido e o abandono de cargo.

Processos em Tramitação na Corregedoria

A Corregedoria e suas unidades fecharam o exercício de 2024 com 374 processos em tramitação, conforme detalhado no gráfico acima.

Para o monitoramento desse acervo, a Corregedoria instituiu o **Indicador de Desempenho de Celeridade Processual – IDCP**, que apresentou o seguinte resultado em 2024:

a) 6 (seis) Processos no Rito Sumário, com uma média de dias: **40 - BOM**; e

b) 38 (trinta e oito) Processos no Rito Ordinário, com uma média de dias: 1**54 – ATENÇÃO**.

A principal limitação da Corregedoria-Geral, assim como de todo o INSS, é o número reduzido de servidores, que dificulta o atendimento rápido das demandas. Atualmente, a Corregedoria conta com 157 servidores, o que corresponde a 50,6% do ideal necessário. Esse cenário é ainda mais complicado considerando a previsão de novas aposentadorias.

Para minimizar esses impactos, a Corregedoria tem buscado novos servidores e investido em soluções tecnológicas, como a realização de oitivas por vídeo, o que melhora a qualidade, reduz custos e acelera os processos. Para 2025, a Corregedoria pretende atuar em 700 procedimentos disciplinares (como PAD, SINVE, SINAC, IPS e TAC), além de analisar as denúncias e representações recebidas durante o ano.

INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

Demonstrações Contábeis

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, e teme tem por objetivo apurar o resultado patrimonial do exercício. É formada pelas Variações Patrimoniais Aumentativas Classe 4, que possuem contas de natureza credora, que refletem acréscimos no patrimônio, e as Variações Patrimoniais Diminutivas Classe 3, que possuem contas de natureza devedora, que indicam reduções patrimoniais.

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, comparando os valores previstos e fixados com os efetivamente executados.

INSS

Balanço Patrimonial do INSS

ATIVO	2024	2023	PASSIVO E PL	2024	2023
ATIVO CIRCULANTE	10.686.867	8.596.861	PASSIVO CIRCULANTE	107.925.862	91.260.859
ATIVO NÃO CIRCULANTE	3.156.048	3.265.047	PASSIVO NÃO CIRCULANTE	57.567	57.698
			PATRIMÔNIO LÍQUIDO	(94.140.514)	(79.456.649)
TOTAL DO ATIVO	13.842.915	11.861.908	TOTAL DO PASSIVO E PL	13.842.915	11.861.908

Fonte: SIAFI

Na Classe do Ativo salienta-se um acréscimo de 16,7% em 2024 em relação a 2023, principalmente por conta da variação positiva no Subgrupo Caixa e Equivalentes de Caixa, proveniente do aporte de recursos liberados pelo Tesouro Nacional. O subgrupo Imobilizado apontou um crescimento percentual de 3,3%, devido, em grande parte, à obtenção de bens de informática.

No grupo Passivo Circulante, o subgrupo Adiantamento a Clientes e Demais Obrigações a Curto Prazo apresentou uma elevação de 17,92% em comparação a 2023, 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 18,48%, impactado, principalmente, pelo déficit apresentado no Resultado de Exercícios Anteriores.

Demonstração da Variação Patrimonial do INSS

DVP	2024	2023	AH (%)
Variações Patrimoniais Aumentativas	1.161.697.179	1.050.075.641	(10,63)
Variações Patrimoniais Diminutivas	1.176.219.095	1.055.407.692	(11,45)
Resultado Patrimonial do Período (VPAs-VPDs)	**(14.521.917)**	**(5.332.051)**	**(172,35)**

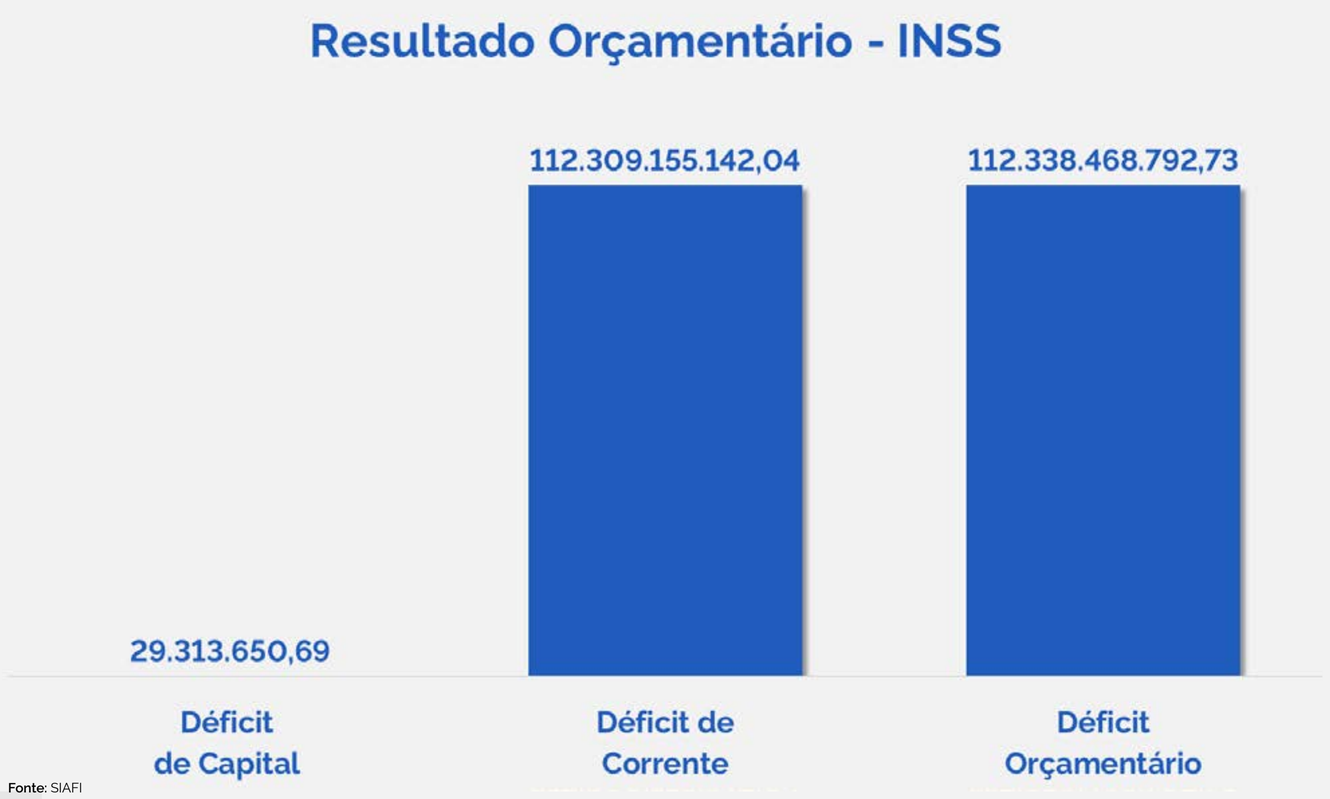
Fonte: SIAFI

O resultado patrimonial do período registrou um déficit de R$ 14,52 bilhões, refletindo um aumento horizontal de 172,35% em comparação ao exercício de 2023, justificado pelo acréscimo de R$ 16,91 bilhões decorrente dos TEDs registrados no subgrupo Incorporação de Passivos, além de R$ 16,80 bilhões referente aos Benefícios de Prestação Continuada.

Balanço Orçamentário – INSS

O déficit orçamentário decorreu, principalmente, da execução das despesas com Benefícios de Prestação Continuada realizadas por meio de destaque da Unidade Orçamentária - UO "Fundo Nacional da Assistência Social", do Ministério da Cidadania, no montante R$ 106,80 bilhões.

Importante citar, também, que o INSS pagou cerca de 86,12% dos restos a pagar.



Fonte: SIAFI

Balanço Financeiro – INSS

O Balanço Financeiro do INSS, apontou um aumento de 10,84% em relação à 2023, ou seja, R$ 105,8 bilhões em ingressos e dispêndios.

Ano	Ingressos	Dispêndios
2023	976.179.292	976.179.292
2024	1.082.058.534	1.082.058.534
Diferença	105.879.242	105.879.242

Fonte: SIAFI

FRGPS

Balanço Patrimonial do FRGPS

ATIVO	2024	2023	PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2024	2023
ATIVO CIRCULANTE	68.701.866	63.112.763	PASSIVO CIRCULANTE	106.590.092	78.050.143
ATIVO NÃO CIRCULANTE	300.125.849	278.669.167	PASSIVO NÃO CIRCULANTE	93.126.062	210.532.783
			PATRIMÔNIO LÍQUIDO	169.111.560	53.199.004
TOTAL DO ATIVO	368.827.715	341.781.930	TOTAL DO PASSIVO E PL	368.827.715	341.781.930

Fonte: SIAFI

Na Classe do Ativo destacam-se os Subgrupos Caixa e Equivalentes de Caixa, que teve um decréscimo de 3,74% em comparação ao exercício de 2023, proveniente do aporte de recursos liberados pelo Tesouro Nacional, e Demais Créditos e Valores a CP, que apresentou uma elevação de 16,62%, proveniente da atualização dos créditos ativos, efetuados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - SRFB. No Ativo Não Circulante, destaca-se o crescimento de 7,7%, em virtude, principalmente, da movimentação na rubrica Outros Créditos a Receber e Valores a Longo Prazo - Intra , que é composta pelos valores dos registros de atualização de créditos, feitos pela SRFB, e pela atualização de valores da dívida ativa previdenciária e repartição de créditos, registrados pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN.

No Passivo Circulante, merece destaque o Subgrupo Obrigações Trabalhistas, que teve uma elevação de 47,84%, decorrente de valores de benefícios já liquidados e que serão pagos no mês seguinte. Já o Passivo Não Circulante reduziu 55,77% no exercício de 2024 em relação a 2023, decorrente da reclassificação de curto para longo prazo dos valores provisionados referentes à Precatórios e Requisições de Pequeno Valor – RPVs, cancelados pela Lei nº 13.463/2017, além da baixa das provisões judiciais no valor de R$ 120 bilhões, que estavam relacionadas ao provável reconhecimento do direito de opção na apuração do salário-de-contribuição para segurados que ingressaram na Previdência Social até a publicação da Lei nº 9.876/99. Por fim, o Patrimônio Líquido apresentou uma variação de 217,88%, em virtude do superávit apresentado nas rubricas Resultados Acumulados e Resultado do Exercício.

Demonstração da Variação Patrimonial do FRGPS

DVP	2024	2023	AH (%)
Variações Patrimoniais Aumentativas	1.803.338.305	1.574.834.787	
Variações Patrimoniais Diminutivas	1.688.619.303	1.538.080.988	
Resultado Patrimonial do Período (VPAs-VPDs)	114.719.002	36.753.799	212,13

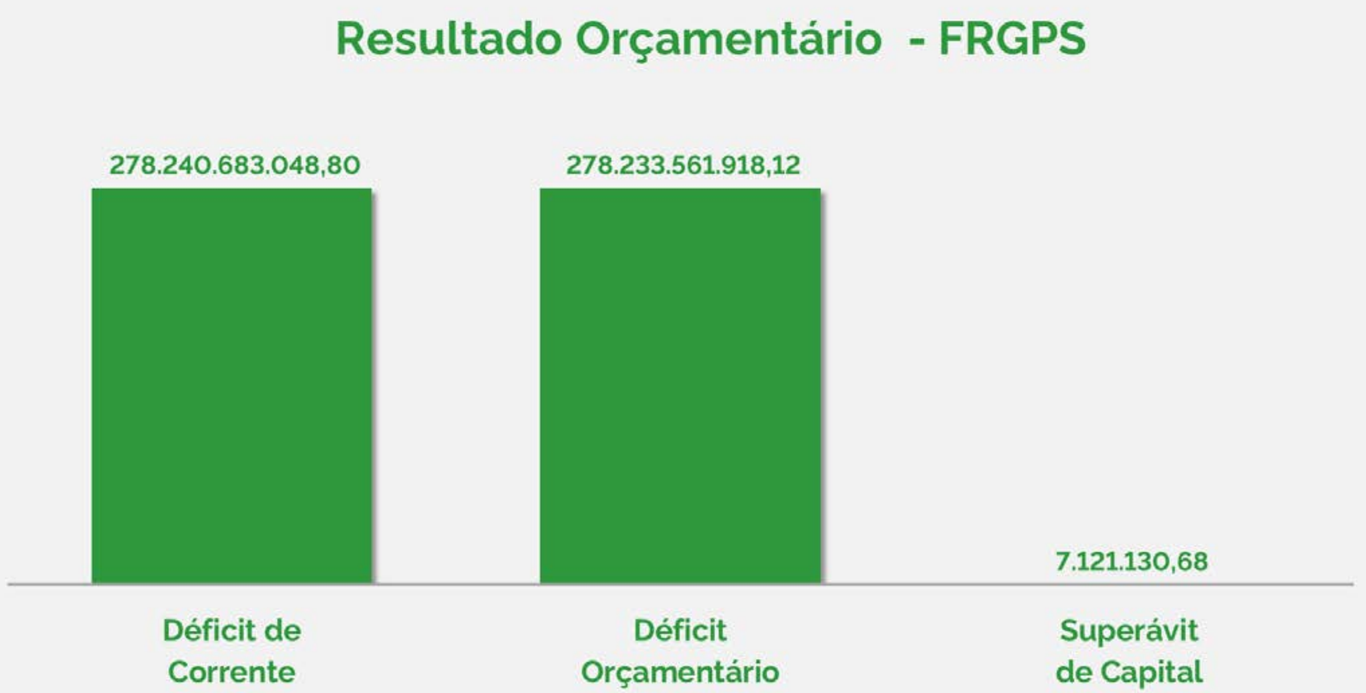
Fonte: SIAFI

A Demonstração das Variações Patrimoniais apontou resultado superavitário em 2024 no montante de R$ 114 bilhões, representando um aumento de 212,13% quando comparado ao resultado do exercício de 2023. O superávit apurado em 2024 decorreu, principalmente, do aumento da Reversão de Provisão e das Transferências Intragovernamentais (Recebidas).

Balanço Orçamentário do FRPGS

Do total arrecadado no FRGPS, 99,62% referem-se às Contribuições Sociais, tendo este demonstrativo apresentado um Superávit de Capital oriundo da arrecadação da alienação de bens imóveis, em conformidade ao Plano Nacional de Desmobilização de Imóveis - PND. Importante citar, também, que o FRGPS efetuou o pagamento de cerca de 98% do montante dos valores de restos a pagar processados e não processados.

O FRGPS apresentou Déficit Orçamentário de R$ 278,23 bilhões, apurado no Balanço Orçamentário – BO, devido a frustração na arrecadação de receita corrente com as espécies Demais Receitas Correntes e Valores Mobiliários, também a não apresentação do valor arrecadado a título de receita de capital “operações de crédito – Interno” na ordem de R$ 179,39 bilhões, arrecadada pelo Tesouro Nacional, razão pela qual não consta evidenciado no BO do FRGPS.



Fonte: SIAFI

Balanço Financeiro do FRGPS

O Balanço Financeiro do FRGPS, no exercício de 2024, apontou um aumento, em relação à 2023, na ordem de R$ 167 bilhões nos seus ingressos e dispêndios, que representou 11,27%.

Ano	Ingressos	Dispêndios
2023	1.483.375.494	1.483.375.494
2024	1.650.621.449	1.650.621.449
Diferença	167.245.955	167.245.955

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 na página do INSS na internet, no endereço:

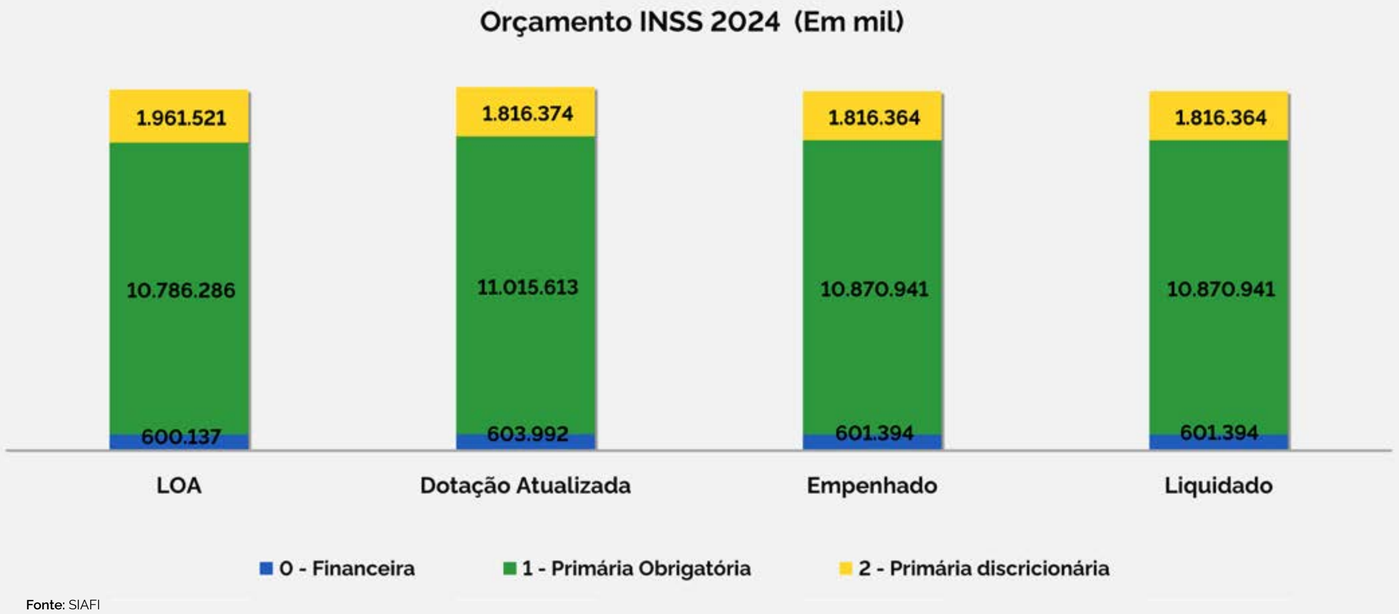
https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/pretacao-de-contas-anual/demonstracoes-contabeis

Informações Orçamentárias

INSS

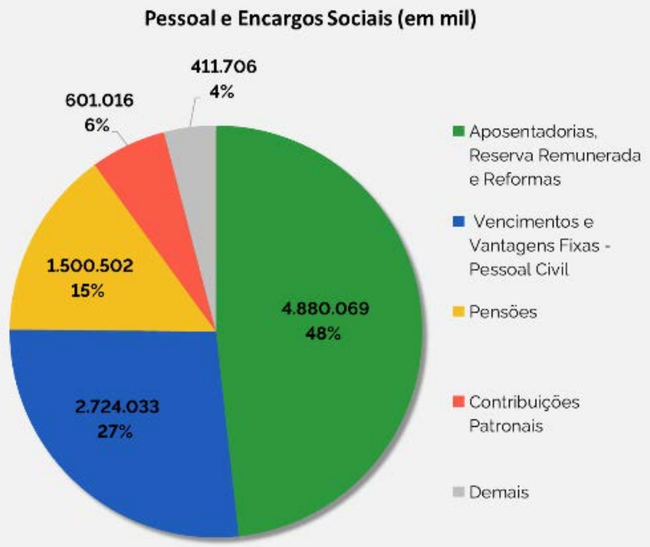
A dotação orçamentária aprovada em 2024 deu-se no montante de R$ 13,3 bilhões, sendo de R$ 10,7 bilhões para despesas obrigatórias, ou seja, aquelas decorrentes de determinações legais e que não podem sofrer limitação de empenho durante o exercício. As despesas discricionárias aprovadas na LOA foram de 1,9 bilhões de reais e são utilizadas para a manutenção das atividades operacionais da Autarquia. Já as despesas financeiras correspondem a menos de 1% do orçamento e decorrem de despesas com o pagamento de contribuição patronal dos servidores.

No decorrer do exercício houve suplementação orçamentária de R$ 229,3 milhões para as despesas obrigatórias, representando 2,13% de acréscimo em relação à aprovação da LOA. No que se refere às despesas discricionárias, houve uma redução orçamentária de aproximadamente 7,4% (R$ 145,1 milhões), decorrente do Decreto de contingenciamento publicado pela Secretaria de Orçamento Federal – SOF.



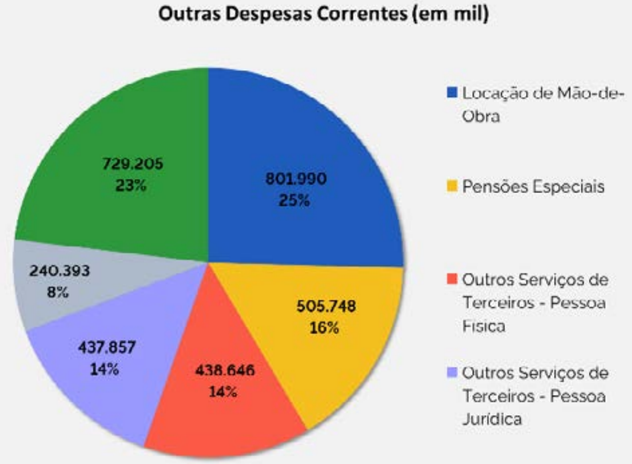
Fonte: SIAFI

Pessoal e Encargos Sociais



Quanto às despesas com pessoal e encargos sociais, o maior volume de recursos foi destinado à aposentadorias, reserva remunerada e reformas, o que corresponde à 48% das despesas de pessoal e encargos sociais. As outras despesas mais expressivas neste grupo são vencimentos e vantagens fixas à servidores civis e pensões, que representam, respectivamente, 27% e 15% do total do grupo. Nas demais despesas estão incluídos, por exemplo, o pagamento de sentenças judiciais, indenizações e restituições trabalhistas e ressarcimento de pessoal requisitado.

Outras Despesas Correntes

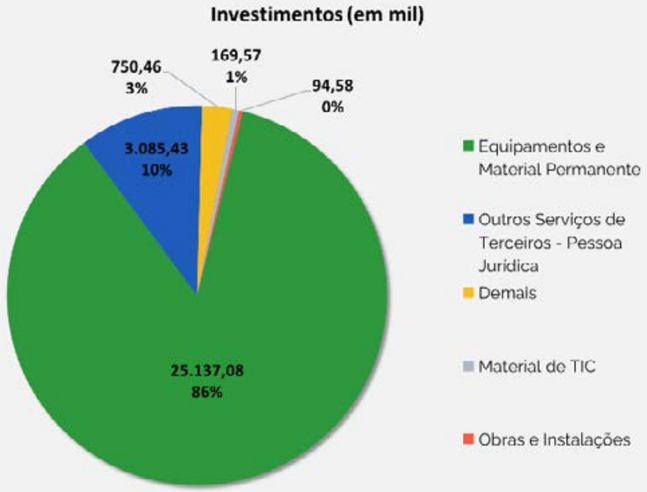


As despesas correntes totalizaram aproximadamente R$ 3,153 bilhões. O maior volume de recursos foi destinado às despesas com a locação de mão-de-obra, totalizando R$ 801,9 milhões.

No que se refere às pensões especiais, sobretudo indenizações a anistiados políticos, a despesa foi de R$ 505,7 milhões.

Outras despesas correntes expressivas correspondem a serviços de terceiros, pessoa física e jurídica, que representaram cerca de 27% do total. Em relação aos serviços de tecnologia, prestados pela Empresa Dataprev, o dispêndio foi na ordem de 240,3 milhões. Nas demais despesas, há valores dispendidos com auxílio alimentação, indenizações e restituições, sentenças judiciais e obrigações tributárias e contributivas, dentre outros.

Investimentos



O total de investimentos foi de R$ 29,2 milhões, sendo 86% utilizados

para a aquisição de equipamentos e material permanente para o INSS. Os demais serviços corresponderam à Serviços de Terceiros, material de tecnologia da informação e obras e instalações.

Fonte: Siafi

A despesa com o Funcionamento das Unidades da Autarquia é responsável pela execução de cerca de 66,8% do total orçado. As despesas com processamento de dados (Dataprev e Telebrás), em 2024, representaram 13,1% do orçamento destinado para despesas discricionárias, e o Teleatendimento Previdenciário – Central 135, teve uma execução de 12% desse orçamento.

FRGPS

No que concerne às despesas previstas na Unidade Orçamentária do FRGPS, foi autorizado um total de R$ 943,2 bilhões para custear despesas com Benefícios Previdenciários, Compensação Previdenciária, Precatórios e Requisições de Pequeno Valor.

Do total autorizado, cerca de 96,2% foi utilizado para as despesas de Benefícios Previdenciários, 0,84% foi executado com Compensação Previdenciária e 2,9% foi destinado às despesas com Precatórios e Requisições de Pequeno Valor.

Fonte: Siafi

A execução orçamentária de Benefícios Previdenciários totalizou cerca de R$ 907,9 bilhões. A despesa com maior execução foi a de Aposentadorias do RGPS – Área Urbana, com R$ 499,2 bilhões, o que representa 54,9% do total do orçamento de benefícios. A segunda despesa com maior volume foi a de Pensões do RGPS – Área Urbana, que representa 18% do total. Na sequência, observa-se a despesa com Aposentadorias do RGPS – Área Rural, representando 15,5% do montante dessa ação orçamentária. As demais despesas representam R$ 103,9 bilhões e perfazem 11,45% do orçamento.

Fonte: Siafi

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 01 Coordenação, 04 Divisões e 01 Serviço, são eles:

ESTRUTURA	TITULAR
Coordenação de Contabilidade	Elaine Cristina Rodrigues
Divisão de Análise Contábil da Despesa	Juliano Lisboa Silva
Divisão de Análise Contábil do Patrimônio	Leonardo de Sousa Oliveira
Divisão de Análise das Demonstrações e Custos	Roberson Coelho de Abrantes
Divisão de Acompanhamento Contábil da Administração Central	Daniel Leitão da Costa
Serviço de Acompanhamento de Demandas de Contabilidade	Alcides Rogério da Silva Borba

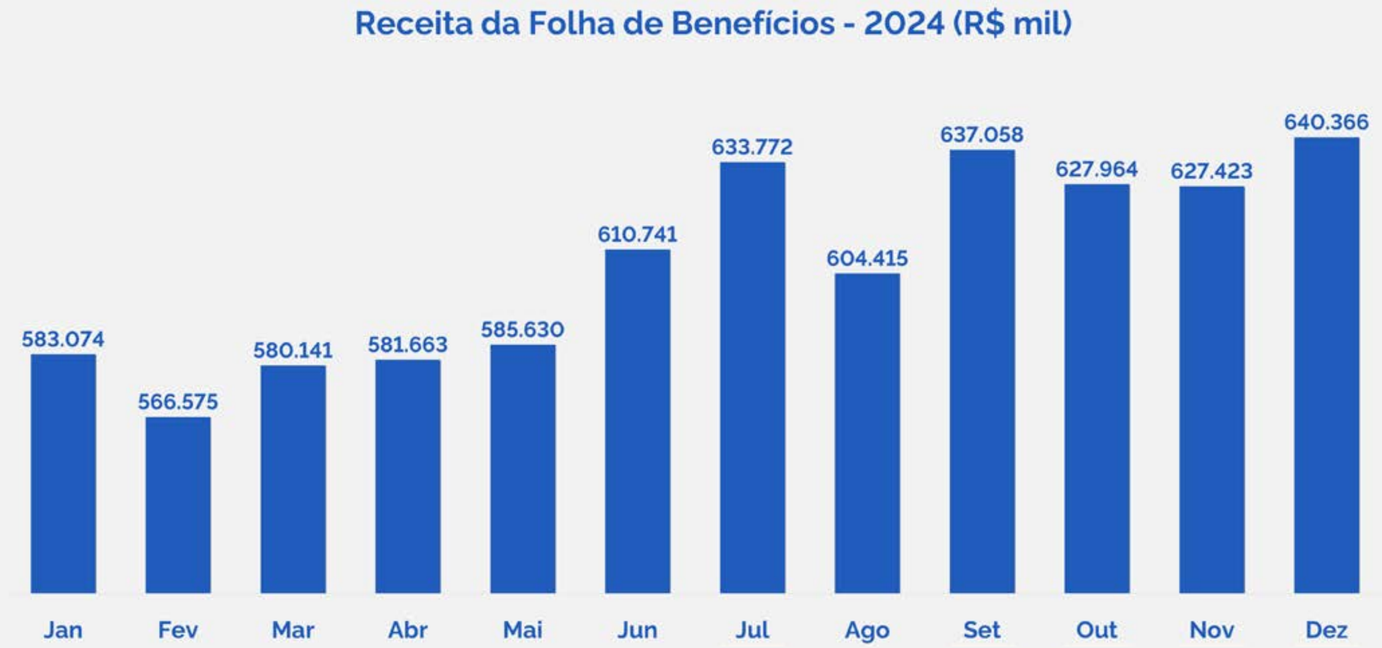
Os titulares ficaram responsáveis pela Contabilidade durante todo o exercício de 2024.

APÊNDICE

APÊNDICE

Receita Realizada do INSS

O gráfico apresenta a arrecadação mensal da Receita da Folha de Benefícios ocorrida em 2024, 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

A Tomada de Contas Especial (TCE) é um procedimento administrativo formalizado, conforme as normas estabelecidas pelo Tribunal de Contas da União (TCU), com o objetivo de apurar a responsabilidade por ocorrência de dano causado à administração pública federal. Esse procedimento visa identificar as irregularidades, responsabilizar os envolvidos e buscar a reparação dos prejuízos causados, garantindo o cumprimento dos princípios aplicáveis à administração pública.

Projeto - Piloto Instituído pela Portaria DIROFL/INSS nº 727/2022

O Projeto–Piloto, instituído pela Portaria DIROFL/INSS nº 727, de 13 de junho de 2022 e prorrogado pela Portaria DIROFL/INSS nº 753, de 27 de dezembro de 2024, teve como objetivo principal o saneamento de elevado acervo de processos passíveis de TCE no âmbito do INSS, decorrentes de irregularidades cometidas por agentes públicos. Essa iniciativa busca a redução desse estoque por meio da simplificação do fluxo administrativo e da celeridade na instauração das TCEs, em conformidade com os prazos estabelecidos pela Instrução Normativa TCU nº 98, de 27 de novembro de 2024.

O projeto também tem como meta evitar a prescrição quinquenal prevista pela Resolução TCU nº 344, de 11 de outubro de 2022, protegendo o erário e resguardando os gestores de possíveis penalidades devido ao descumprimento ou omissão em suas responsabilidades.

Estimativa do Quantitativo de Processos Passíveis de TCE

Com a implementação do Projeto-Piloto foi possível priorizar os processos que exigem a instauração de TCEs, com foco inicial nas irregularidades relacionadas à aplicação de penalidades severas, como demissão ou cassação de aposentadoria. Essa abordagem teve como objetivo conferir maior agilidade à apuração de casos envolvendo medidas punitivas mais drásticas e que demandam atenção imediata.

O quadro ao lado demonstra, por Superintendência Regional, o quantitativo de processos passíveis de instauração de TCE, oriundos da aplicação das penalidades de demissão e/ou cassação de aposentadoria, que inicialmente foram priorizados.
Um ponto relevante a ser destacado, entretanto, é que, por meio da Resolução TCU nº 344 de 2022, o Tribunal de Contas da União estabeleceu a prescrição das pretensões punitivas e de ressarcimento ao erário. Desde então, a prioridade na instauração de TCE passou a contemplar, também, os processos em risco de prescrição quinquenal, ou seja, aqueles cujo prazo para apuração de responsabilidade está prestes a expirar, independentemente da penalidade atribuída.

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
TOTAL	1.356

Quantitativo de Processos Instaurados e Impacto Financeiro

Com o objetivo de demonstrar os resultados alcançados com o projeto, destacamos o quantitativo de TCEs instauradas e concluídas e o valor do prejuízo causado ao erário por semestre, exercício de 2022 a 2024, antes e após a implementação do projeto-piloto iniciado em 19 de junho de 2022:

	2022			2023 - PROJETO					2024 - PROJETO			
SR*	1º SEM	VALOR	2º SEM-PROJETO	VALOR	1º SEM	VALOR	2º SEM	VALOR	1º SEM	VALOR	2º SEM	VALOR
SR I	0	0,00	12	17.525.497,66	10	11.260.025,88	15	38.430.925,35	12	21.390.679,74	38	10.575.418,71
SR II	0	0,00	3	2.887.869,17	5	7.136.272,60	4	9.931.125,72	5	5.690.539,59	9	3.963.656,14
SR III	7	5.538.399,77	6	44.773.672,13	10	45.974.864,93	10	44.885.922,23	6	53.866.537,43	55	33.574.282,44
SRSUL	0	0,00	3	7.263.086,49	3	10.653.959,75	3	3.042.641,60	4	46.897.475,86	27	3.815.075,51
SRNCO	0	0,00	4	13.596.679,67	10	40.189.430,54	10	31.643.133,70	11	28.507.017,63	189	16.979.581,27
SRNE	5	2.093.358,26	5	10.527.690,12	11	23.266.606,89	9	25.240.066,27	7	22.147.321,12	105	12.299.854,17
TOTAL	12	7.631.758,03	33	96.574.495,24	49	138.481.160,59	51	153.173.814,87	45	178.499.571,37	423	81.207.868,24

Fonte: Sistema e-TCE

* **SR:** Superintendências Regionais do INSS: Sudeste I (SR); Sudeste II (SRII), Sudeste III (SRIII), Sul (SRSUL), Norte/Centro-Oeste (SRNCO) e Nordeste (SRNE)

Resultados Obtidos e Análise de Desempenho

Entre janeiro e junho de 2022, antes da implementação do projeto, foram instaurados apenas 12 processos de TCE, com um valor total de R$ 7.631.758,03. No 2º semestre de 2022, após o início do projeto-piloto, esse número subiu para 33 processos, totalizando R$ 96.574.495,24 e representando um aumento superior a 100% em relação ao semestre anterior.

Em 2023, o ritmo de instauração de processos de TCE continuou a aumentar, com 49 processos no 1º semestre, no valor de R$ 138.498.006,80, representando um aumento de 50% em relação ao 2º semestre de 2022. No 2º semestre de 2023, foram instaurados 51 processos, com valor de R$ 153.173.814,87.

No exercício de 2024, foram instaurados 45 processos no 1º semestre, totalizando R$ 178.499.571,37 e 423 no 2º semestre, com um total de R$ 81.207.868,24. É importante destacar que, a partir de setembro de 2024, por orientação do TCU, os processos de TCE no INSS passaram a ser instruídos de forma individual, por benefício. Isso explica o expressivo aumento no número de TCEs instauradas no 2º semestre de 2024.

De maneira geral, 2024 apresentou um aumento no quantitativo de TCEs instauradas em comparação a 2023, evidenciando o impacto positivo do projeto na agilidade e na efetividade dos processos de responsabilização.

Embora os resultados obtidos no Projeto-Piloto tenham sido significativamente positivos, alguns desafios internos ainda persistem. Dentre os principais obstáculos, destaca-se a necessidade de adequação do fluxo de remessa dos processos de apuração das irregularidades para a instauração das TCEs, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo TCU. Além disso, a escassez de servidores especializados para atuar na instrução processual tem se mostrado um desafio adicional, impactando diretamente na execução das atividades dentro do prazo prescricional estipulado pelo TCU.

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, conforme determinado pelo art. 40, §º 20, da Constituição Federal.

Para tanto, o citado decreto atribuiu ao INSS a competência para concessão e manutenção das aposentadorias e pensões dos órgãos da administração indireta, autarquias e fundações públicas e, ao órgão central do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec, 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 2024, foram centralizados no INSS 9 órgãos, incluindo o próprio Instituto, abrangendo 49.353 (quarenta e nove mil, trezentos e cinquenta e três) beneficiários de aposentadorias e pensões, cujo valor de benefícios, liquidado e pago no exercício, foi de R$ 5.429.513.992,60 (cinco bilhões, quatrocentos e vinte e nove milhões, quinhentos e treze mil, novecentos e noventa e dois reais e sessenta centavos).

RPPU – EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA EM 2024			
ÓRGÃO	QUANTIDADE	CRÉDITO RECEBIDOS E EMPENHADOS	DESPESA LIQUIDADA E PAGA
25203 - Comissão de Valores Mobiliários - CVM	326	81.586.572,67	79.772.293,59
25298 - Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA	320	45.415.052,95	45.408.437,31
26251 - Universidade Federal de Tocantins - UFT	120	13.415.791,63	12.373.697,57
26267 - Universidade Federal de Integração Latino-Americana - UNILA	14	939.564,36	866.039,19
26402 - Instituto Federal de Educ. Ciência e Tec. de Alagoas - IFAL	601	75.729.152,58	69.746.226,90
26421 - Instituto Federal de Educ. Ciência e Tec. de Rondônia - IFRO	71	8.078.688,38	7.512.720,85
35201 - Fundação Alexandre de Gusmão - FUNAG	15	1.391.938,95	1.287.702,40
33201 - Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	47.880	5.687.742.096,07	5.212.405.307,26
53207 - Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste - SUDECO	6	152.732,58	141.567,53
TOTAL	49.353	5.914.451.590,17	5.429.513.992,60

Gestão de Custos

O Sistema de Custos tem por finalidade atender ao disposto na Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001 no que se refere à necessidade de manter uma ferramenta que permita a avaliação e o acompanhamento da gestão orçamentária, financeira e patrimonial da entidade. A Secretaria do Tesouro Nacional - STN publicou as portarias nº 157, de 9 de março de 2011 e nº 716, de 24 de outubro de 2011, instituindo 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 DE GOVERNO	PROGRAMA DE GOVERNO	CUSTO
0032	Programa de gestão e manutenção do poder executivo	10.462.730.665,54
0909	Operações especiais: outros encargos especiais	1.286.765.184,38
0910	Operações especiais: gestão da participação em organismos	384.979,84
2061	Previdência social	1.513,63
2213	Modernização trabalhista e trabalho digno	338.466,00
2314	Previdência Social: Promoção, Garantia de Direitos e Cidadania	8.055.758,96
2310	Promoção do trabalho decente, emprego e renda	4.617.305,77
2314	Previdência social: Promoção, garantia de direitos e cidadania	256.612.896,18
4104	Transparência, integridade e enfrentamento da corrupção	130.000,00
4105	Defesa da democracia e segurança jurídica para inovação	167.649,34
5031	Proteção social no âmbito do sistema único de assistência social	8.487,04
5131	Proteção social no âmbito do sistema único de assistência social	104.440.358.027,67
5811	Promoção dos direitos das pessoas com deficiência	14.045,66
Total		116.460.184.980,01

No âmbito da Autarquia Previdenciária, durante o exercício financeiro de 2024, foram realizadas as seguintes ações:

1. Apuração do custo do consignado desde o exercício financeiro de 2014, tendo sido gerados 6 processos de apuração e um custo em torno de R$ 601 milhões, conforme tabela abaixo. Devido a revisão da metodologia de apuração e cobrança do custo do consignado, a cobrança dos custos incorridos durante o exercício de 2023 e que seriam efetivados no exercício de 2024 ainda não foram apurados, aguardando a conclusão e aprovação da metologia pelo grupo de trabalho do INSS.

PERÍODO	VALOR APURADO	VALOR PAGO	DIREITO A 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	15.735.417,83	98.041.093,23
TOTAL	601.629.779,89	153.341.396,88	448.288.383,00

2. 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 às unidades organizacionais do INSS.

3. Controle dos custos dos imóveis do INSS utilizando o Centro de Custos, conforme gráfico a seguir.

Fonte: Sistema de Informações de Custo - SIC

INSS