



# PLANO DE INTEGRIDADE

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

2022/2023

VERSÃO 2.0

## **Instituto Nacional do Seguro Social - INSS**

Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco O - CEP 70070-946 – Brasília/DF

### **Ministro do Trabalho e Previdência**

José Carlos Oliveira

### **Secretário de Previdência**

André Rodrigues Veras

### **Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social**

Guilherme Gastaldello Pinheiro Serrano

### **Diretor de Governança, Planejamento e Inovação**

Alexandre Guimarães

### **Coordenador-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos**

Bruno Batista Barreto

### **Coordenadora de Integridade e Gerenciamento de Riscos**

Gilvaneire Cavalcanti Beltrao

### **Colaboradoras**

Larissa Somenzi Garcia

Nayara Alves Teixeira

### **Diagramação**

Assessoria de Comunicação Social

# Declaração de Comprometimento da Alta Administração

*É com grande satisfação que entregamos aos servidores deste Instituto, e a toda a sociedade, o Plano de Integridade do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS do biênio 2022/2023.*

*A primeira versão do Plano de Integridade do INSS foi aprovada no ano 2020 e teve vigência nos anos 2020 e 2021, contemplando ações de estruturação e definição de papéis das instâncias de integridade, constituindo o alicerce da cultura de integridade, do alto desempenho e do comportamento ético neste Instituto.*

*Nesse cenário, parabenizamos o nosso corpo institucional por haver demonstrado, a despeito de todos os desafios impostos pelo advento da pandemia de Covid-19, irrestrito comprometimento com o atingimento do objetivo delineado no nosso Mapa Estratégico, qual seja, o reconhecimento da autarquia pela excelência no relacionamento com o cidadão, com atuação pautada em valores elevados de ética, respeito, segurança, transparência, profissionalismo e responsabilidade socioambiental.*

*Esta segunda versão resulta da revisão do contexto social e do natural amadurecimento do Instituto com relação ao tema “Integridade”, que culminou no estabelecimento de novas ações a serem implementadas no biênio 2022/2023, as quais foram estruturadas em 5 grandes 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.

*A alta administração desta autarquia reafirma o seu comprometimento com os valores de integridade do serviço público, assumindo a responsabilidade de apoiar o programa de integridade do INSS, através de um comportamento pessoal exemplar, incluindo a demonstração de um alto padrão de propriedade na execução das funções oficiais.*

*Assim, serão envidados todos os esforços para cumprimento e monitoramento das ações aqui contidas e para o aprimoramento contínuo dos mecanismos e controles que expandam a capacidade de diagnóstico e resposta, desta autarquia, a riscos de desvios éticos, fraudes e atos ilícitos, alinhado às melhores práticas e políticas anticorrupção e de transparência e integridade, para alcançar o necessário incremento da confiança da sociedade no serviço público por nós prestado.*

<b>GUILHERME GASTALDELLO PINHEIRO SERRANO</b> Presidente do INSS	<b>ALEXANDRE GUIMARÃES</b> Diretor de Governança, Planejamento e Inovação
<b>JOÃO RODRIGUES DA SILVA FILHO</b> Diretor de Tecnologia da Informação	<b>LARISSA ANDRADE MORA</b> Diretora de Orçamento, Finanças e Logística
<b>JOBSON DE PAIVA SILVEIRA SALES</b> Diretor de Gestão de Pessoas	<b>EDSON AKIO YAMADA</b> Diretor de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

# Sumário

<b>1. Informações sobre a Instituição</b>	<b>7</b>
1.1 O Regime Geral de Previdência Social – RGPS	9
1.2 A Assistência Social	9
1.3 O Regime Próprio de Previdência Social – RPPS	10
1.4 Rede e atendimento	11
1.4.1 Portal e Aplicativo Meu INSS	12
1.4.2 Central de Atendimento 135	12
1.4.3 Agências da Previdência Social	13
1.4.3.1 Autoatendimento em APS	13
<b>2. Estrutura Regimental e Organograma</b>	<b>15</b>
<b>3. Execução Orçamentária</b>	<b>17</b>
<b>4. Missão, Visão, Valores e Diretrizes do Planejamento Estratégico</b>	<b>18</b>
<b>5. Estrutura de Governança e Instâncias de Integridade</b>	<b>20</b>
5.1 Comitê Estratégico de Governança – CEGOV	21
5.1.1 Comitê Temático de Integridade – CTI	22
5.2 Corregedoria-Geral – CORREG	23
5.3 Auditoria-Geral – AUDGER	26
5.4 Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação – DIGOV	27
5.4.1 Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos – CGGOV	29
5.4.2 Ouvidoria – OUV	29
5.4.2.2 Serviço de Informações ao Consumidor – SIC	31
5.5 Comissão de ética – CE-INSS	33
5.6 Serviço de Governança e Planejamento – SEGPLAN	34
5.7 Assessoria de Comunicação Social – ASCOM	34
<b>6. Programa de Integridade</b>	<b>36</b>
6.1 Plano de Integridade	37
6.1.1 Medidas de promoção da integridade e de melhoria de controles internos	38
6.1.2 Ações de antifraude previdenciária	39
6.1.3 Ações de gestão de riscos à integridade	40
6.1.4 Ações educacionais e de sensibilização	41
6.1.5 Ações de monitoramento contínuo	41
<b>7. Canais de Comunicação</b>	<b>43</b>
<b>8. Siglas</b>	<b>44</b>
<b>9. Lista de Figuras</b>	<b>45</b>
<b>ANEXO I – Resultado do Plano de Integridade 2020-2021</b>	
<b>ANEXO II – Ações do Plano de Integridade 2022-2023</b>	



“

---

*A integridade sem o saber é fraca e inútil, enquanto que o saber sem a integridade é perigoso e terrível.*

SAMUEL JOHNSON

# 1. Informações sobre a Instituição

O Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, autarquia federal, foi instituída por meio do Decreto nº 99.350, de 27 de junho de 1990, com fundamento no art. 17 da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, a partir da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social – IAPAS com o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS, inicialmente vinculada ao Ministério da Previdência e Assistência Social – MPAS. Em 2022, a autarquia passou a ser vinculada ao Ministério do Trabalho e Previdência Social, por meio do Decreto nº 11.068, de 10 de maio de 2022.

A base do sistema previdenciário brasileiro é a Lei Eloy Chaves, de 24 de janeiro de 1923, que criou a Caixa de Aposentadorias e Pensões para os empregados das empresas ferroviárias, pelo que se considera a data de sua publicação como marco inicial da Previdência, que completou, portanto, 99 anos em 2022.

A estrutura regimental do INSS, atualmente em vigor, é a que consta no Anexo I do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, apresentando as competências que constam no artigo 2º do anexo I do referido Decreto:

I - Do reconhecimento do direito, da manutenção e do pagamento de benefícios e de serviços previdenciários do Regime Geral de Previdência Social - RGPS;

II - Do reconhecimento do direito, da manutenção e do pagamento de benefícios assistenciais previstos na legislação; e

III - Do reconhecimento do direito e da manutenção das aposentadorias e das pensões do regime próprio de previdência social da União, no âmbito das autarquias e das fundações públicas.

A previdência social compreende o Regime Geral de Previdência Social – RGPS, conforme Decreto nº 99.350, de 27 de junho de 1990, revogado pelo Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, e os Regimes Próprios de Previdência Social – RPPS dos servidores públicos e dos militares.

Logo, compete ao INSS conceder, manter e gerir os benefícios e serviços previdenciários oriundos do Regime Geral de Previdência Social – RGPS, nos termos da Lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991 e do art. 68 da Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF nº 101, de 4 de maio de 2000, assim como alguns benefícios de caráter assistencial, como por exemplo, os Benefícios de Prestação Continuada – BPC, instituídos pela Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993 – Lei

Orgânica da Assistência Social - LOAS e regulamentados por meio do Decreto nº 6.214, de 26 de setembro de 2007.

A Previdência está presente na vida do cidadão e de sua família, não só por meio da cobertura previdenciária, mas também por contribuir na dinamização da economia dos municípios brasileiros, através da circulação de capital decorrente do pagamento de benefícios.

São cerca de 70 milhões de trabalhadores protegidos, totalizando 36,4M (trinta e seis milhões e quatrocentos mil) benefícios pagos mensalmente. É uma das maiores folhas de pagamento do mundo e a segunda das Américas, ficando atrás apenas dos Estados Unidos da América. A maior parte desses benefícios – mais de 21M (vinte e um milhões) – são aposentadorias pagas aos cerca de 21,8M (vinte e um milhões e oitocentos mil) de aposentados pelo INSS.<sup>1</sup>

Mais de R\$50Bi (cinquenta bilhões de reais) são pagos mensalmente pelo INSS em todo país. Em alguns municípios, os benefícios ultrapassam até o repasse do Fundo de Participação dos Municípios - FPM. Ao todo, a Previdência Social oferece proteção social a mais de 100M (cem milhões) de pessoas no Brasil.<sup>2</sup>

Cabe ressaltar que o INSS tem disponibilizado acesso a mais de 90 (noventa) serviços pelo Meu INSS (gov.br/meuinss e aplicativo) e telefone 135, assim sendo referência na transformação digital em todo Governo Federal.

Além do Meu INSS, a prova de vida automática e a automação de benefícios estão entre as conquistas alcançadas dos últimos anos.

Conforme Portaria nº 220/MTP, de 2 de fevereiro de 2022, os aposentados, pensionistas e outros titulares de benefícios pagos pelo INSS, a partir de 2023, não terão que fazer mais a prova de vida presencialmente. A comprovação de vida será realizada pela própria autarquia, por meio de consultas a atos registrados em bases de dados próprias ou mantidas e administradas pelos órgãos públicos federais, preferencialmente biométricas, compartilhadas nos termos do § 11, do art. 69, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, nos 10 (dez) meses posteriores ao seu último aniversário.

A implementação e expansão das rotinas de reconhecimento automático de direito, a partir da verificação das informações constantes nos sistemas

---

1 - Fonte: <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas-anual/demonstracoes-contabeis>

2 - Fonte: <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas-anual/demonstracoes-contabeis>

corporativos do INSS, e outros batimentos entre bases de dados do governo, também é um marco no caminho rumo à redução das filas, elevando o patamar de celeridade na análise dos processos da autarquia, que já vem adotando soluções de segurança e de gestão de riscos, para tornar o processo menos burocrático e mais seguro. Em dezembro de 2021, cerca de 27% das conclusões de requerimentos foram realizadas de maneira automática.

Resta demonstrado o avanço da autarquia na adoção de modelos tecnológicos de atendimento, visando à desburocratização, à expansão da cobertura e à modernização dos processos de trabalho, no esteio da transformação digital dos serviços públicos.

## **1.1 O Regime Geral de Previdência Social – RGPS**

O Regime Geral de Previdência Social garante a cobertura dos eventos que causem incapacidade temporária ou permanente para trabalho, idade avançada, proteção à maternidade – especialmente à gestante – e salário-família às pessoas físicas classificadas como segurados pelo Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999, bem como auxílio-reclusão e pensão por morte do segurado para os dependentes destes segurados.

O RGPS pagou, aproximadamente, R\$707Bi (setecentos e sete bilhões de reais), em benefícios previdenciários no ano de 2021<sup>3</sup>.

## **1.2 A Assistência Social**

A assistência social é a política social que provê o atendimento das necessidades básicas, traduzidas em proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência, à velhice e à pessoa portadora de deficiência, independentemente de contribuição à seguridade social.

O financiamento da Assistência Social é responsabilidade de toda a sociedade, de forma direta e indireta, conforme disposto no artigo 195 da Constituição Federal de 1988, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e das contribuições sociais de empregadores, empregados e demais segurados da previdência social, de importadores de bens e serviços estrangeiros e da receita de concursos de prognósticos.

---

<sup>3</sup> - Fonte: <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas-anual/demonstracoes-contabeis>

A gestão das ações na área de assistência social é organizada sob a forma de sistema descentralizado e participativo, denominado Sistema Único de Assistência Social - SUAS, cabendo ao INSS o reconhecimento e a administração do Benefício de Prestação Continuada – BPC, que garante um salário-mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais, que comprove não possuir meios de prover a própria manutenção, nem de tê-la provida por sua família.

No ano de 2021, a despesa com benefícios assistenciais, pelo INSS, totalizou quase R\$50Bi (cinquenta bilhões de reais)<sup>4</sup>.

### **1.3 O Regime Próprio de Previdência Social – RPPS**

O Regime Próprio de Previdência Social é o sistema de previdência específico de cada ente federativo, que assegura, no mínimo, os benefícios de aposentadoria e pensão por morte dos seus segurados, ou seja, dos servidores titulares de cargo efetivo e de seus beneficiários.

A Central de Análise de Benefício do Regime Próprio de Previdência Social - CEAB RPPS, instituída pela Portaria nº 1.192/PRES/INSS, alterada pela Portaria nº 1.322/PRES/INSS, de 02 de julho de 2021, é responsável por executar todos os serviços relacionados à concessão de aposentadorias, pensões e manutenção dos servidores ativos, inativos e pensionistas do INSS, centralizando essa operação de Gestão de Pessoas do INSS, atividade até então executada no âmbito das gerências executivas e superintendências regionais.

A partir da edição do Decreto nº 10.620, de 5 de fevereiro de 2021, o INSS passou a ser responsável, também, pelos serviços de concessão e manutenção dos benefícios de inativos e pensionistas do Regime Próprio de Previdência da União – RPPU das demais autarquias e fundações públicas federais.

A centralização das atividades de gestão do Regime Próprio de Previdência da União - RPPU, decorre do disposto na Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019, que veda a existência de mais de um Regime Próprio de Previdência Social e de mais de um órgão ou entidade gestora desse regime em cada ente federativo, abrangidos todos os poderes, órgãos e entidades - autárquicas e fundacionais, e determina a adequação de um órgão ou entidade gestora única, no prazo de 2 anos (novembro/2021).

---

<sup>4</sup> - Fonte: <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas-anual/demonstracoes-contabeis>

Assim, para dar cumprimento às disposições legais/constitucionais, vem sendo estruturada a centralização gradual dessas atividades: o órgão central do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal – SIPEC é responsável pela centralização quanto à administração pública federal direta e o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, quanto às autarquias e às fundações públicas.

A partir do advento da nova estrutura, o que antes era a CEAB/RPPS passou a ser Divisão de Atendimento do RPPU – DIAT/RPPU, ligada à Coordenação-Geral de Centralização do Regime Próprio de Previdência da União - CGCRPPU, da Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP.

Atualmente, a DIAT/RPPU tem uma média mensal de 1.372 (mil e trezentos e setenta e dois) atendimentos e processa o reconhecimento e manutenção de direito dos servidores aposentados e pensionistas oriundos, além do próprio INSS, das seguintes autarquias e fundações<sup>5</sup>:

- Comissão de Valores Mobiliários - CVM (desde 01/2022);
- Fundação Alexandre de Gusmão - FUNAG (desde 01/2022);
- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas (prevista para 07/2022);
- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO (desde 04/2022);
- Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA (desde 06/2022);
- Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste - SUDECO (desde 01/2022);
- Universidade Federal do Tocantins - UFT (desde 04/2022);
- Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA (desde 04/2022).

#### **1.4. Rede e atendimento**

A rede de atendimento do INSS é composta por diversos canais de acesso disponibilizados à população como unidades de atendimento fixas e móveis, centrais de atendimento telefônico e portal do INSS na internet.

Considerando o novo cenário mundial que vem se formando a partir do advento da pandemia de COVID-19 e que impactou a organização e as relações de trabalho, inclusive nas instituições governamentais, o INSS está investindo na

---

<sup>5</sup> - Fonte: Grupo de Trabalho - Portaria PRES/INSS nº 1283/2021, designado para estruturar as ações do Instituto Nacional do Seguro Social relacionadas ao Decreto nº 10.620, de 5 de fevereiro de 2021.

automação e no modelo digital de atendimento, expandindo os canais remotos de acesso do usuário, dentre os quais: Central 135 de teleatendimento, atendente virtual “Helô”, site e aplicativo Meu INSS, além de diversos acordos de cooperação técnica com municípios e entidades civis.

#### **1.4.1 Portal e Aplicativo Meu INSS**

Uma ferramenta tecnológica que teve destaque nos últimos anos, inclusive com reconhecimento internacional, é o Meu INSS. A Plataforma disponibiliza mais de 90 serviços digitais pelo aplicativo e portal (gov.br/meuinss). Fruto de uma parceria com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – DATAPREV, a solução registrou, em média, 37M (trinta e sete milhões) de acessos por mês, no ano 2021<sup>6</sup>.

Também por meio do Meu INSS, o cidadão consegue conversar com a assistente virtual Helô para obter informações. No ano 2021, foram realizados cerca de 24,8M (vinte e quatro milhões e oitocentos mil) atendimentos, pela Helô, média de 2M (dois milhões) por mês<sup>7</sup>.

Vale ressaltar que os serviços do INSS estão entre os cinco mais acessados do governo federal. De acordo com levantamento do gov.br de janeiro de 2022, o portal do INSS é o quarto mais procurado pelos cidadãos e a Central de Serviços “Meu INSS”, o quinto aplicativo para celular de serviços mais baixado no mês. O site do INSS registrou, somente no mês de janeiro de 2022, 7.336.217M (sete milhões, trezentos e trinta e seis milhões e duzentos e dezessete) visualizações<sup>8</sup>.

O aplicativo possui avaliação com nota 4,8/5 tanto no Play Store (Android) quanto no Apple Store (IOS)<sup>9</sup>.

#### **1.4.2 Central de Atendimento 135**

A Central de Atendimento 135 foi criada com o propósito de ampliar o acesso da população aos serviços do INSS, através de um canal de atendimento por telefone e funciona de segunda à sábado, das 7 às 22 horas – horário de Brasília.

Por ser considerado um serviço de utilidade pública, as ligações efetuadas, a partir de telefones fixos para o número 135, são gratuitas e, a partir de celular, é cobrada a tarifa de custo de uma ligação local.

<sup>6</sup> - Fonte: <http://www-inss.prevnet/meu-inss-em-numeros-2021/?ol=>

<sup>7</sup> - Fonte: <https://www-inss.prevnet/helo-em-numeros-ano-2021/?ol=>

<sup>8</sup> - Fonte: <http://www-inss.prevnet/meu-inss-em-numeros-2021/?ol=>

<sup>9</sup> - Fonte: <http://www-inss.prevnet/meu-inss-em-numeros-2021/?ol=>

Pela Central de Teleatendimento 135 foram realizados, no ano 2021, cerca de 77,6M (setenta e sete milhões) de atendimentos (virtuais + humanizados), sendo, destes, 44,8M (quarenta e quatro milhões e oitocentos mil), humanizados, média de 4M (quatro milhões) mensais, serviço prestado por cerca de 4.930 (quatro mil, novecentos e trinta) operadores<sup>10</sup>.

Destaca-se a realização de pesquisa de satisfação com participação de mais de 11M (onze milhões) de cidadãos, cujo resultado revelou o nível de satisfação com o atendimento recebido da central 135, considerado como “excelente” por 74% (setenta e quatro por cento) dos participantes e como “bom”, por 15% (quinze por cento) deles<sup>11</sup>.

### **1.4.3 Agências da Previdência Social**

As agências de atendimento são unidades fixas, espalhadas por todo o Brasil. Elas são responsáveis por realizar o atendimento presencial à população.

Para o cumprimento dessa missão, o INSS contou, em 2021, com 1.553 (mil e quinhentos e cinquenta e três) Agências da Previdência Social – APS Convencionais; 5 (cinco) APS CEAPs – Centrais Especializadas de Alta Performance; 3 (três) APS de Teleatendimento – Central 135, 7 (sete) APS de Acordos Internacionais; 20 (vinte) APS Digitais; 16 (dezesesseis) APS CEABs – Centrais de Análise de Benefício; 1 (uma) APS Unidade de Processamento Automático; 82 (oitenta e duas) APS Demandas Judiciais e 5 (cinco) APS Móvel Flutuante – PREVBARCO, totalizando 1.689 (mil e seiscentos e oitenta e nove) unidades.<sup>12</sup>

Destaca-se que, das cinco Unidades Móveis Flutuantes, os PREVBarcos, dois navegam nos rios do estado do Amazonas, dois no Pará e outro em Rondônia. A estrutura das embarcações permite o acesso a locais isolados, ampliando o alcance de atendimento e evitando que ribeirinhos tenham de navegar por longas distâncias, em viagens que podem chegar a até 22 dias, com destino a uma cidade que tenha unidade do INSS.

#### **1.4.3.1 Autoatendimento em APS**

Autoatendimento é um meio de suporte ao cliente que busca dar mais autonomia, rapidez e eficiência no uso de serviços de determinada organização.

<sup>10</sup> - Fonte: <https://www.inss.prevnet/135-em-numeros-2021/?ol=>

<sup>11</sup> - Fonte: <https://www.inss.prevnet/135-em-numeros-2021/?ol=>

<sup>12</sup> - Fonte: Divisão de Melhoria do Atendimento – DIMAT (CRC/CGREC/DIRBEN)

Alguns exemplos são chatbots, base de conhecimento, internet banking e FAQ (Frequent Asked Questions).

Tal ferramenta otimiza operações e é considerada uma das soluções mais modernas para atender a elevados fluxos de clientes, corresponder às expectativas também das novas gerações de usuários de serviços e integrar aqueles usuários que não têm familiaridade com dispositivos eletrônicos, oferecendo atendimento rápido, responsivo, não especializado e sendo de grande valia para lidar com a demanda espontânea.

A ferramenta está sendo experimentada pelo INSS, e 200 Agências da Previdência Social foram selecionadas para implementação da ação denominada Expansão do piloto do autoatendimento nas APS.

A ação integra o Plano de Ação 2022/2023, aprovado pela Resolução nº 18/CEGOV/INSS, de 28 de abril de 2022, que alterou a Resolução nº 15/CEGOV/INSS, de 24 de janeiro de 2022.

## 2. Estrutura Regimental e Organograma

O INSS é dirigido por um Presidente e cinco Diretores. A sua estrutura organizacional foi definida pelo Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, da seguinte forma:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente do INSS:

- a) Gabinete;
- b) Assessoria de Comunicação Social; e
- c) Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação;

II - órgãos seccionais:

- a) Diretoria de Gestão de Pessoas;
- b) Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística;
- c) Diretoria de Tecnologia da Informação;
- d) Procuradoria Federal Especializada;
- e) Auditoria-Geral; e
- f) Corregedoria-Geral;

III - órgão específico singular: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão; e

IV - Unidades descentralizadas:

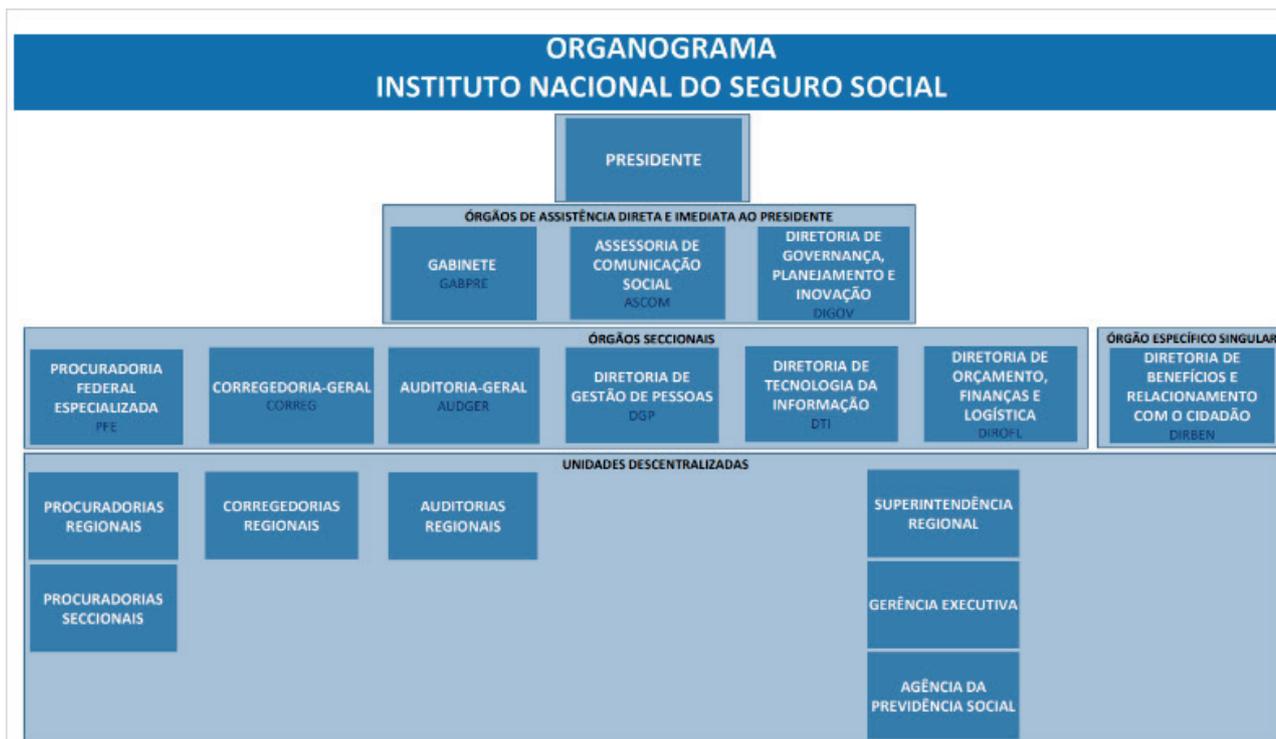
- a) Superintendências Regionais;
- b) Gerências-Executivas;
- c) Agências da Previdência Social;
- d) Procuradorias Regionais;
- e) Procuradorias Seccionais;
- f) Auditorias Regionais; e
- g) Corregedorias Regionais.

As Superintendências-Regionais, distribuídas pelo território nacional, tem sede nas seguintes Capitais:

- SR Sudeste I – São Paulo;
- SR Sudeste II – Belo Horizonte;
- SR Sudeste III – Rio de Janeiro;

- SR Sul – Florianópolis;
- SR Nordeste – Recife;
- SR Norte/Centro-Oeste – Brasília;

**Figura 1** – Organograma Funcional do INSS



### 3. Execução Orçamentária

As despesas do orçamento são executadas mediante destaques ou descentralizações de recursos pela Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Contabilidade do INSS.

Abaixo está discriminada a previsão da execução orçamentária das despesas discricionárias do INSS, previstas no orçamento do ano de 2022.

**Figura 2** – Execução Orçamentário do INSS para o ano de 2022

**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
 Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração  
 Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Contabilidade

**PAINEL ORÇAMENTÁRIO - DESPESAS DISCRICIONÁRIAS**  
 Exercício: 2022

Fonte: CONSIAFI  
 Última atualização: 11/03/2022

Mês: Todos | Grupo Regional: Todos | Unidade Gestora: Todos | Natureza de Despesa - Diárias: Todos | Plano Orçamentário: Todos

Filtros: Plano Interno: Todos | Ação Orçamentária: Todos

Ação	Nome Ação	Plano Orçamentário	Nome Plano Orçamentário	Grupo da Despesa	DOTACAO (LOA)	EMPENHADO	LIQUIDADADO	PAGO
2000	ADMINISTRACAO DA UNIDADE	0006	FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES DESCENTRALIZADAS DA PREVIDENCIA SOCIAL	3	530.009.000,00	147.437.743,04	109.073.988,39	107.302.842,49
2563	GESTAO DA MELHORIA CONTINUA	0003	TELEATENDIMENTO PREVIDENCIARIO	3	150.000.000,00	26.092.587,78	26.092.587,78	25.739.391,79
2292	SERVICO DE PROCESSAMENTO DE DADOS DE BENEFICIARIOS PREVIDENCIARIOS	0008	PROCESSAMENTO DE DADOS PREVIDENCIARIOS	3	300.000.000,00	16.725.025,70	16.725.025,70	16.725.025,70
2000	ADMINISTRACAO DA UNIDADE	0003	FUNCIONAMENTO DA ADMINISTRACAO CENTRAL DO INSS	3	69.500.000,00	19.309.657,80	10.298.076,95	10.297.888,43
2294	DEFESA JUDICIAL DA PREVIDENCIA SOCIAL BASICA	0000	DEFESA JUDICIAL DA PREVIDENCIA SOCIAL BASICA	3	30.000.000,00	11.012.454,87	6.406.129,71	6.274.737,74
2292	SERVICO DE PROCESSAMENTO DE DADOS DE BENEFICIARIOS PREVIDENCIARIOS	0004	GESTAO DAS BASES DE DADOS PREVIDENCIARIAS	3	120.000.000,00	4.466.192,67	4.466.192,67	4.466.192,67
2292	SERVICO DE PROCESSAMENTO DE DADOS DE BENEFICIARIOS PREVIDENCIARIOS	0008	PROCESSAMENTO DE DADOS PREVIDENCIARIOS	4	8.000.000,00	2.082.765,44	2.082.765,44	2.082.765,44
<b>Total</b>					<b>1.400.000.000,00</b>	<b>236.488.722,15</b>	<b>177.235.638,96</b>	<b>174.887.639,12</b>

## 4. Missão, Visão, Valores e Diretrizes do Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico está relacionado ao desenvolvimento de processos, técnicas e posicionamentos que possibilitem avaliar as implicações futuras de decisões presentes, de modo a reduzir a incerteza envolvida no processo decisório e, conseqüentemente, aumentar a probabilidade de alcance dos objetivos e desafios estabelecidos pela e para a organização, maximizando resultados e minimizando deficiências.

O Planejamento Estratégico do INSS 2022-2023, aprovado pela Resolução CEGOV/INSS nº 15, de 24 de janeiro de 2022, foi elaborado com base nas principais diretrizes estratégicas da Instituição, visando à gestão eficiente de recursos, inovação de processos com foco em resultados, melhoria do atendimento ao cidadão e a celeridade da tramitação processual, promovendo o aprimoramento constante dos fluxos de trabalho, a fim de obter os melhores resultados para o cumprimento de sua missão.

A “missão” de uma organização representa a razão de sua existência, o que ela faz, por que faz, para quem ela atua, qual impacto visa a produzir na sua clientela.

A “visão” traduz a situação futura desejada pela organização para si mesma. É a imagem que ela tem a respeito de si e do seu futuro, que lhe serve de guia. É estabelecida sobre os fins da organização e corresponde à direção que ela busca alcançar.

Por sua vez, os objetivos estratégicos: são os fins a serem perseguidos pela organização para o cumprimento de sua missão e o alcance de sua visão de futuro. Constituem elo entre as diretrizes de uma organização e seu referencial estratégico. Traduzem, consideradas as demandas e expectativas dos clientes, os desafios a serem enfrentados num determinado período.

De acordo com Mapa Estratégico, a Missão, Visão e Valores do INSS são:

- **Missão:** “Garantir proteção aos cidadãos por meio do reconhecimento de direitos”; e
- **Visão:** “Ser reconhecido pela excelência no relacionamento com o cidadão”
- **Valores:** “Ética; Respeito; Segurança; Transparência; Profissionalismo; Responsabilidade Socioambiental”

Figura 3 – Mapa Estratégico INSS 2022/2023



Comprometido com esses objetivos e com a missão institucional, o INSS tem trabalhado em iniciativas que envolvem o aumento da transparência, o aprimoramento dos processos de mapeamento e gestão dos riscos inerentes à atividade previdenciária, a gestão adequada de recursos, a adoção de mecanismos de punição por desvios e o estreitamento do relacionamento do Estado com a população.

## 5. Estrutura de Governança e Instâncias de Integridade

A origem do termo “governança” é associada ao momento em que organizações deixaram de ser geridas diretamente por seus proprietários e passaram a ser administradas por terceiros. É comum que haja divergência de interesses entre proprietários e administradores, o que, em decorrência do desequilíbrio de informação, poder e autoridade, leva a um potencial conflito de interesse entre eles, na medida em que ambos tentam maximizar seus próprios benefícios.

Visando melhorar o desempenho organizacional, mitigar conflitos, alinhar ações e oferecer mais segurança aos proprietários, a partir de diversos estudos, foram desenvolvidas múltiplas estruturas de governança.

No setor público, a governança pode ser entendida como o sistema que determina o equilíbrio de poder entre os envolvidos — cidadãos, representantes eleitos (governantes), alta administração, gestores e colaboradores — com vistas a permitir que o bem comum prevaleça sobre os interesses de pessoas ou grupos.<sup>13</sup>

Em suma, a boa governança pública tem como propósitos conquistar e preservar a confiança da sociedade, por meio de um conjunto eficiente de mecanismos, a fim de assegurar que as ações executadas estejam sempre alinhadas ao interesse público, criando perspectiva para os cidadãos sobre o que esperar do governo, tanto para atender às suas necessidades, quanto para garantir gestão íntegra eficaz dos recursos.

A Governança Pública é norteadada pela política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, instituída através do Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, que tem como princípios a capacidade de resposta, integridade, confiabilidade, melhoria regulatória, prestação de contas e responsabilidade e transparência.

O Sistema de Governança do INSS - SG/INSS constitui uma estrutura colegiada de decisão, no âmbito da Administração Central, criada em dezembro de 2019, por meio da Portaria nº 3.213/PRES/INSS, com o objetivo de implementar mecanismos de governança, alinhados à legislação em vigor, com as

---

<sup>13</sup> - MATIAS-PEREIRA, J. (2010). A Governança Corporativa aplicada no setor público

recomendações de boas práticas dos órgãos de controle e às diretrizes do Comitê Interministerial de Governança, de modo a promover o aprimoramento do processo decisório e a melhoria do desempenho institucional do INSS.

O SG-INSS é composto por:

- Comitê Estratégico de Governança (CEGOV);
- Comitês temáticos de apoio à governança;
- Auditoria-Geral; e
- Corregedoria-Geral.

### **5.1 Comitê Estratégico de Governança – CEGOV**

No Comitê Estratégico de Governança, o CEGOV, formado pelo presidente e pelos 5 diretores, são discutidos assuntos para tomada de decisões de forma compartilhada e baseada em dados e evidências, assegurando o alinhamento das diversas áreas do INSS.

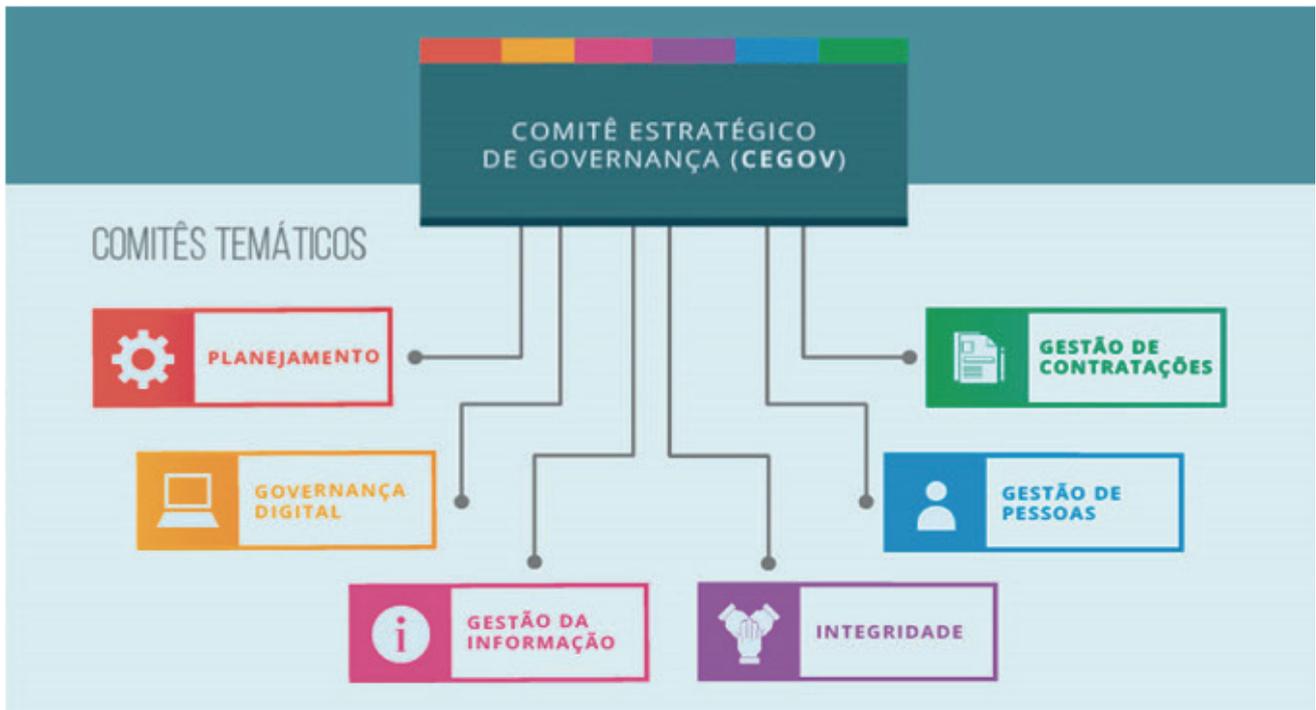
Nas reuniões do CEGOV participam também a Auditoria, a Corregedoria e a Procuradoria que, embora não tenham poder de voto, atuam como Órgãos Consultivos nas decisões.

O Sistema de Governança conta com 6 comitês temáticos. Neles, ocorrem as discussões técnicas até que propostas maduras e validadas pelas diversas áreas da Casa sejam encaminhadas para decisão, no âmbito do CEGOV.

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

- Comitê Temático de Planejamento (CTP);
- Comitê Temático de Governança Digital (CTGD);
- Comitê Temático de Gestão da Informação (CTGI);
- Comitê Temático de Integridade (CTI);
- Comitê Temático de Gestão de Contratações (CTGC); e
- Comitê Temático de Gestão de Pessoas (CTGP).

**Figura 4** – Organograma Comitê Estratégico de Governança



A atuação dos comitês é pautada por uma metodologia elaborada visando a padronização para garantir o bom funcionamento do SG-INSS. A metodologia informa, por exemplo, sobre a periodicidade e fluxos de suas reuniões e proposição de temas a serem deliberados pelo CEGOV e está disponível na Intranet.

Os comitês temáticos, instituídos para apoio à governança, têm como finalidade primordial subsidiar as ações do CEGOV nas respectivas áreas de atuação.

### **5.1.1 Comitê Temático de Integridade – CTI**

A Integridade pública refere-se ao alinhamento consistente e à adesão de valores, princípios e normas éticas comuns para sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público.

O Comitê Temático de Integridade é responsável por promover a disseminação da cultura ética e de integridade no âmbito do INSS, propor ações para a estruturação e fortalecimento das unidades relacionadas ao programa de integridade e submeter à aprovação do CEGOV, a proposta do plano de integridade, bem como revisá-lo periodicamente, dentre outras, e tem a seguinte composição:

- Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação, que o coordenará;
- Diretoria de Gestão de Pessoas;
- Auditoria-Geral;
- Corregedoria-Geral;
- Assessoria de Comunicação Social;
- Ouvidoria; e
- Secretário-Executivo da Comissão de Ética do INSS.

## 5.2 Corregedoria-Geral – CORREG

A Corregedoria do INSS, composta por uma Corregedoria-Geral e 08 (oito) Corregedorias - Regionais, integra o Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, na qualidade de unidade seccional, sob a supervisão técnica da Controladoria - Geral da União (CGU), e é a unidade responsável pelo planejamento, coordenação, execução e controle das atividades disciplinares, de investigação e de correição no âmbito do INSS.

Compete à Corregedoria-Geral e suas Unidades Correcionais a instauração de sindicâncias, de processos administrativos disciplinares, apuração de responsabilidade de pessoas jurídicas e, conforme Portaria nº 42/CORREG/INSS, de 9 de outubro de 2017, a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, e a realização de Investigação Preliminar Sumária, conforme IN nº 8, CGU, de 19 de Março de 2020.

De acordo com o relatório anual da Corregedoria-Geral do exercício de 2021, mesmo com todas as limitações impostas pela Pandemia COVID-19, foram instaurados 319 procedimentos administrativos disciplinares, conforme disposto abaixo, com indicação de prejuízo de R\$ 122.707.018,72 (cento e vinte e dois milhões, setecentos e sete mil, dezoito reais e setenta e dois centavos), baseado nos apontamentos dos relatórios da força tarefa e Monitoramento de Benefícios – MOB/CEABs.

Processos Administrativos Disciplinares e Sindicâncias, instaurados no período de 2006 a 2021 (disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/corregedorias/index.htm>):

2006	403	0	141	-	544
2007	339	0	175	-	514
2008	436	119	153	-	708
2009	390	142	200	-	732
2010	449	103	143	-	695

2011	361	107	133	-	601
2012	321	82	81	-	484
2013	296	64	87	-	447
2014	239	57	88	-	384
2015	203	82	71	-	356
2016	235	62	71	-	368
2017	157	61	69	-	287
2018	243	70	72	-	385
2019	258	33	39	-	330
2020	64	13	07	-	84
2021	217	19	08	75	319
<b>TOTAIS</b>	<b>4.634</b>	<b>1016</b>	<b>1538</b>	<b>75</b>	<b>7.238</b>

PAD: Processo Administrativo Disciplinar.

Fonte: CORREG/INSS

SINVE: Sindicância Investigativa;

SINAC: Sindicância Acusatória

IPS – Investigação Preliminar (Passou a ser computada a partir de 2021).

As principais irregularidades detectadas nas punições com aplicação de penalidades de demissões e cassações de aposentadorias são a utilização indevida do cargo, improbidade administrativa e abandono de cargo.

A Corregedoria do INSS implementou, neste ano de 2022, o sistema INSS CORREGEDORIA ou E-Corregedoria, importante ferramenta para o armazenamento e gerenciamento das informações sobre os procedimentos instaurados, compilados por região, por assunto, por andamento, entre outros. Através dela poderão ser extraídas estatísticas para subsidiar o planejamento estratégico e otimizar o controle das demandas existentes no âmbito Correccional.

A estruturação e o gerenciamento eficaz dos dados disciplinares e correccionais são essenciais para a visualização da atuação do INSS e das suas falhas, por fazer emergir padrões de comportamentos danosos, além de contribuir para o desenho do mapa dos riscos, de desvio de conduta ética que ameaçam o bom funcionamento, a imagem e o patrimônio da instituição, favorecendo a capacidade responsiva e a atuação preventiva.

As autoridades competentes para instauração de sindicâncias e processos administrativos disciplinares no âmbito do INSS, são:

### **AUTORIDADE COMPETENTE E ÁREA DE ATUAÇÃO**

<b>Corregedor-Geral</b>	Alcança todos os servidores do INSS, à exceção do Presidente do INSS.
<b>Corregedores Regionais</b>	Alcança servidores lotados na área de jurisdição das respectivas Unidades Regionais da Corregedoria e suas Unidades de Representações.

Aos Corregedores Regionais compete celebrar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) em sua área de competência jurisdicional, conforme previsão legal da Portaria nº 6/CORREG/INSS, de 05 de março de 2020.

Compete ao Corregedor-Geral a instauração de processos de responsabilização de pessoas jurídicas – PAR, nos termos da PORTARIA Nº 781 /PRES/INSS, de 12 de agosto de 2015, cujo regramento é o estabelecido na Instrução Normativa CGU nº 13, de 08 de agosto de 2019.

O quadro a seguir relacionam as autoridades competentes para julgamento de sindicâncias e de processos administrativos disciplinares de servidores do INSS, conforme PORTARIA PRES/INSS Nº 1.343, DE 25 DE AGOSTO DE 2021:

<b>Presidente do INSS</b>	Julgar processos administrativos disciplinares e Aplicar penalidades de demissão, cassação de aposentadoria ou disponibilidade, destituição de cargo em comissão ou destituição de função comissionada.
<b>Corregedor - Geral</b>	Julgar sindicâncias e processos administrativos disciplinares, e aplicar de penalidade suspensão superior a 10 (dez) dias até 30 (trinta) dias.

<b>Corregedor - Geral</b>	Julgar sindicâncias e processos administrativos disciplinares, e aplicar de penalidade suspensão superior a 10 (dez) dias até 30 (trinta) dias.
---------------------------	---

Contudo, não se pode restringir a sua atuação apenas à função repressiva, com a finalidade de aplicação de penalidades. A busca contínua pela eficiência e efetividade mostrou uma nova face da Corregedoria, como parte de um sistema harmônico de governança pública de promoção à integridade e prevenção a fraudes e corrupção.

Desse modo, em sua função preventiva, a Corregedoria também elabora relatórios fundamentados em ações anteriores, observadas nos processos administrativos disciplinares, com o fim de prevenir ações irregulares futuras, apontando fragilidades e possíveis riscos a integridade a serem trabalhados pelos gestores e controle interno, no âmbito do INSS.

### **5.3 Auditoria-Geral – AUDGER**

Conforme previsto na Estrutura Regimental aprovada pelo Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, a Auditoria-Geral (AUDGER) é órgão seccional do INSS, administrativamente subordinado e funcionalmente vinculado ao Presidente da Autarquia e exerce as competências relativas às atividades de auditoria interna governamental no Instituto, conforme art. 14 do Anexo I do referido Decreto.

De acordo com o Decreto nº 3.591, de 6 de setembro de 2000, a AUDGER sujeita-se à supervisão técnica e orientação normativa do Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal.

A AUDGER tem como principal função adicionar valor e contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos do INSS, fornecendo avaliação, assessoria e aconselhamento baseados em risco.

Busca auxiliar o INSS no atingimento de seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e fomentar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos. Para tanto, possui 2 (duas) áreas de especialidade (auditoria em benefícios e auditoria em gestão interna), bem como possui estrutura organizacional que conta com unidades de nível estratégico na Administração Central do INSS em Brasília/DF e 5 (cinco) Auditorias Regionais distribuídas pelo país.

Conforme Portaria nº 1.179/PRES/INSS, de 18 de novembro de 2020, a AUDGER possui Estatuto próprio, que regulamenta a organização e funcionamento da Unidade de Auditoria Interna Governamental (UAIG) do INSS, nos termos da Instrução Normativa SFC/CGU nº 13, de 6 de maio de 2020, sem prejuízo da estrutura regimental e demais disposições contidas no Decreto nº 10.995/2022 e no Regimento Interno da Autarquia.

## **5.4 Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação – DIGOV**

A Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação – DIGOV, instituída pelo Decreto nº 9.746, de 8 de abril de 2019 e reestruturada através do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, é a unidade responsável pela coordenação e supervisão do estabelecimento de diretrizes de governança, gestão de riscos, integridade institucional e controle interno, entre outras atribuições.

A melhoria da governança e do planejamento está em foco no Instituto. O Decreto nº 10.995, de 2022, por ter elevado a DIGOV a órgão de assistência direta e imediata à

Presidência do Instituto demonstra o comprometimento da alta administração com as diretrizes da governança pública, instituídas pelo Decreto nº 9.203, de 2017.

As atribuições da DIGOV estão dispostas no artigo 9º do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, cujo teor transcreve-se:

Art. 9º À Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação compete:

- I - Assessorar o Presidente do INSS nos assuntos de governança, planejamento e inovação;
- II - Coordenar e supervisionar a execução das atividades relativas ao plano plurianual, em conformidade com as diretrizes do órgão setorial do Sistema de Planejamento e de Orçamento Federal, o planejamento estratégico institucional e o plano anual de ação do INSS;
- III - coordenar a elaboração do relatório de prestação de contas anual do INSS;
- IV - Coordenar e supervisionar as atividades relativas aos estudos socioeconômicos, ao processo de organização institucional, à adequação da estrutura regimental e ao desenvolvimento organizacional;
- V - Coordenar, formular, implementar e supervisionar as atividades de planejamento estratégico institucional e o gerenciamento de projetos prioritários, em articulação com as outras unidades organizacionais;
- VI - Coordenar e supervisionar o estabelecimento de diretrizes de governança, gestão de riscos, integridade institucional e controle interno;
- VII - coordenar e supervisionar os processos de desenvolvimento e inovação institucional;

VIII - formular, coordenar e implementar planos, programas, projetos e normas destinados:

a) à gestão de riscos, à gestão de continuidade de negócios e aos controles internos, com vistas aos seus alinhamentos às diretrizes estratégicas;

b) aos mecanismos e aos processos de análise de conformidade, no âmbito do INSS;

c) ao atendimento das demandas dos órgãos de controle interno e externo; e

d) ao monitoramento e à avaliação do desenvolvimento organizacional do INSS;

IX - Coordenar e executar as atividades relativas ao Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg;

X - Coordenar a sistematização dos indicadores de gestão propostos pelas outras unidades organizacionais do INSS e propor o aperfeiçoamento dos indicadores relativos a sua área de atuação;

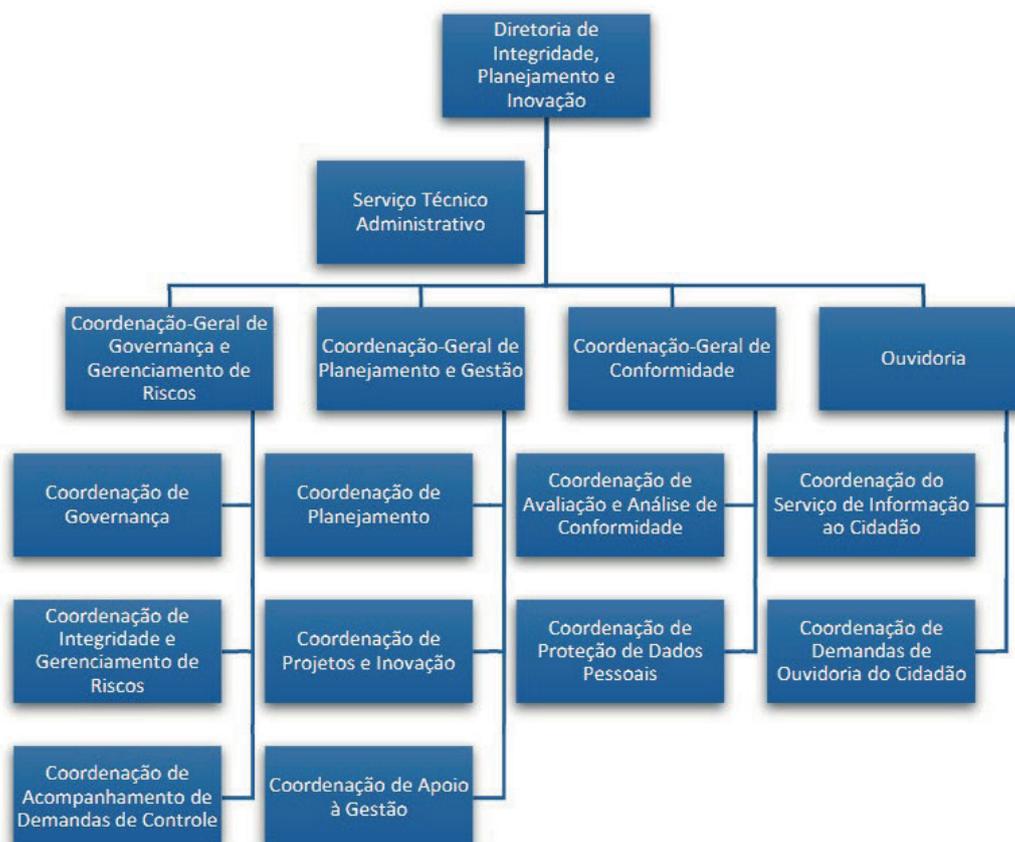
XI - elaborar e divulgar os relatórios semestrais sobre as atividades do INSS de que trata o inciso VI do caput do art. 17;

XII - coordenar e executar as atividades de ouvidoria previstas no [art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#);

XIII - coordenar e gerenciar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, no âmbito do INSS; e

XIV - orientar as unidades organizacionais quanto à aplicação das normas administrativas relacionadas aos sistemas estruturadores da administração pública federal.

**Figura 5** – Estrutura Organizacional da Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação



**Figura 6** – Funções da Governança x Funções da Gestão



#### **5.4.1 Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos – CGGOV**

A Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos – CGGOV tem o intuito de promover ações de governança como a coordenação das atividades a fim de prevenir riscos, assessorar o Comitê Estratégico de Governança, estruturar, desenvolver, coordenar e atuar como instância consultiva acerca de projetos associados às políticas de gestão de riscos, de continuidade de negócios e de integridade no âmbito do INSS.

A CGGOV possui em sua estrutura 3 (três) coordenações, sendo Governança, Integridade e Gerenciamento de Riscos e Acompanhamento de Demandas de Controle.

A Coordenação de Integridade e Gerenciamento de Riscos é responsável por coordenar e apresentar à CGGOV o andamento das ações do Plano de Integridade, que deverá levar ao CTI e em rotina estabelecida apresentar ao CEGOV, além de solicitar o atendimento das áreas de negócio responsáveis pelas ações.

#### **5.4.2 Ouvidoria – OUV**

As ouvidorias, nos moldes da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como atribuições precípua, promover a participação do usuário na administração pública e efetivar a interlocução e mediação de conflitos entre esta e a sociedade, recebendo, analisando, encaminhando às autoridades competentes e acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos

usuários, além de gerenciar as informações a seu cargo a fim acompanhar, apontar falhas e propor aperfeiçoamentos à prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade.

No INSS, a Ouvidoria é a unidade responsável por receber as manifestações dos usuários acerca da prestação de seus serviços, recebendo sugestões, reclamações, elogios, denúncias e pedidos de informações.

A Ouvidoria funciona como um termômetro da percepção da sociedade quanto à qualidade do serviço prestado pelo Instituto, servindo para levar ao conhecimento da alta administração, as expectativas dos usuários, com foco a oferecer melhores serviços para o seu cliente: o cidadão. Ao ouvi-lo, é possível compreender melhor as suas necessidades e, assim, elaborar políticas para atender efetivamente as suas necessidades.

A Ouvidoria está vinculada à DIGOV por força do artigo 9º, inciso XII, do Decreto nº 10.995, de 14 março de 2022, segundo o qual cabe a esta Diretoria coordenar e executar as atividades de ouvidoria previstas no artigo 13 da Lei nº 1.460, de 26 de junho de 2017 – Código de Defesa do Usuário de Serviço Público. Cabe ressaltar que até a edição do Decreto, a execução das atividades de Ouvidoria do INSS era realizada no âmbito do Ministério de sua vinculação.

A Ouvidoria atua, também, no atendimento aos pedidos de acesso a informações, apresentados com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e às solicitações de simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de junho de 2017. Dentre suas atribuições estão:

- a) tratar e responder, em linguagem cidadã, as manifestações sobre denúncia, sugestão, elogio e reclamação relacionados à prestação dos serviços e à atuação dos agentes públicos do INSS (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017);
- b) coordenar e tratar as demandas de acesso à informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011); e
- c) recepcionar e tratar as solicitações de simplificação de serviço (Decreto nº 9.094, de 17 de junho de 2017), as quais são direcionadas ao INSS.

Dessa forma, a Ouvidora atua como estrutura de promoção da integridade como canal para o exercício do controle social, para a promoção da participação democrática do cidadão na gestão pública e para garantia de transparência e acesso à informação, colaborando para a solução ou mediação de conflitos e

para a melhoria dos serviços prestados pela autarquia, com vistas a atender ao interesse público.

As manifestações devem ser cadastradas na plataforma Fala.BR, que está disponível no endereço [falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br), e podem ser acompanhadas, exceto nos casos em que não há a identificação do manifestante.

Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Fala.BR é uma Plataforma criada para integrar os sistemas e-SIC e e-OUV, permitindo aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro, proporcionando o tratamento de pedidos e manifestações, cadastros de usuários, com interfaces amigáveis.

Cabe ressaltar que o tratamento das manifestações de ouvidoria do tipo “Denúncia” possui peculiaridades. Isso porque a Lei nº 13.460, de 2017, em seu art. 6º, inciso IV, define como um direito básico do usuário a proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Assim, ao cadastrar a manifestação, o usuário pode consentir com o encaminhamento da denúncia com elementos de identificação, caso contrário, será realizada a anonimização e pseudonimização dos dados (art. 8º do Decreto 10.153/2019), em conformidade, ainda, com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

No âmbito do INSS, a Portaria DIGOV/INSS nº 11, de 11 de maio de 2022, define os fluxos e procedimentos para operacionalização das manifestações de ouvidoria do tipo “Denúncia”, dentro do sistema Fala.BR, e a Portaria nº 13, de 29 de outubro de 2021, aprova a divulgação do Guia Prático do Fala.BR, para os seus usuários.

#### **5.4.2.2 Serviço de Informações ao Consumidor – SIC**

Desde 2012, cidadãos podem ter, a qualquer momento, com base no interesse público ou particular, acesso a informações produzidas e/ou custodiadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública federal, direta e indireta, por meio do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC. A base legal é a Lei de Acesso à Informação, mais conhecida como LAI (Lei nº 12.527/2011), regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012.

A Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, entrou em vigor em 16 de maio de 2012, quando também foi promulgado o Decreto nº

7.724/2012, que a regulamentou no âmbito do Poder Executivo Federal.

A Controladoria-Geral da União (CGU) é o órgão responsável pelo monitoramento da aplicação da LAI, no âmbito da administração Pública Federal, e é uma instância recursal responsável por avaliar as negativas de acesso à informação, conforme prescrito no art. 16 da LAI.

O direito de acesso à informação deve, portanto, ser compreendido em sentido amplo, prevendo tanto o acesso a informações que dizem respeito à gestão pública (interesse público), como também a informações de particulares, inclusive de terceiros, mediante o cumprimento dos requisitos legais (capítulo VII do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012). Algumas podem ser disponibilizadas sem nenhuma restrição, enquanto outras devem ser protegidas por seu caráter sigiloso ou por se tratar de informações pessoais.

Percebe-se, então, que a LAI, ao estabelecer a publicidade como regra e o sigilo como exceção, forneceu aos cidadãos um instrumento poderoso para conhecer mais profundamente as atividades desenvolvidas pela Administração Pública. Hoje é a Administração Pública que tem o ônus de provar que o acesso a determinada informação não pode ser concedido, uma vez que, em regra, as informações acumuladas pela Administração devem ser disponibilizadas por meio dos mecanismos estabelecidos pela LAI.

O SIC/INSS não divulga dados pessoais, dados de benefícios, informações financeiras, nem pode emitir extratos, visto tratar-se de informações pessoais sensíveis. Informações de beneficiários/benefícios podem ser obtidas diretamente pela Central de Serviços Meu INSS ou presencialmente em uma Agência da Previdência Social.

O INSS possui, atualmente, uma Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão, vinculada à Ouvidoria, responsável pelo recebimento e tratamento das demandas desta natureza, conforme previsto no inciso XIII, do artigo 9º do Decreto nº 10.995, de 2022, c/c anexo I da Portaria PRES/INSS nº 1.429, de 21 de março de 2022.

O sistema online responsável por receber e gerenciar os pedidos de acesso à informação foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e está em funcionamento desde a entrada em vigor da Lei de Acesso à informação. Inicialmente com o nome e-SIC, hoje ele integra a Plataforma Fala.BR, que pode ser acessada pelo endereço eletrônico [falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br). Conforme determina o art. 12 do Decreto nº 7.724/2012, o pedido de acesso deve

conter o nome do requerente, número de documento de identificação válido e endereço físico ou eletrônico. A solicitação não precisa ser motivada ou justificada e o prazo para análise do pedido, pelo INSS, é de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, com a devida justificativa fundamentada.

## **5.5 Comissão de ética – CE-INSS**

A Comissão de Ética do Instituto Nacional do Seguro Social – CE-INSS, instituída pela Portaria nº 3.371/PRES/INSS, de 9 de dezembro de 2019, integra o Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal, previsto no Decreto nº 6.029, de 1º de fevereiro de 2007, cujo órgão central é a Comissão de Ética Pública da Presidência da República.

É vinculada, tecnicamente, à Comissão de Ética Pública da Presidência da República e, administrativamente, à Presidência do INSS, tendo a finalidade de difundir os princípios da conduta ética do servidor público federal.

A Comissão de Ética é a materialização do compromisso institucional de fornecer mecanismos de orientação e consulta facilmente acessíveis para auxiliar os seus servidores a aplicar padrões de integridade pública em seu trabalho diário, bem como gerir situações de conflito de interesses (reais ou potenciais), desenvolver habilidades para a análise de dilemas éticos e tornar os padrões de integridade pública aplicáveis e significativos em seus próprios contextos pessoais.

À CE-INSS, composta por 3 (três) membros titulares, 3 (três) suplentes e uma secretária-executiva, compete orientar, informar e aconselhar os dirigentes e servidores do INSS sobre a conduta ética no relacionamento com o cidadão e no resguardo do patrimônio público, supervisionar e atuar como instância consultiva dos agentes públicos em exercício no INSS, em matéria de ética pública, além de acolher e analisar denúncias afetas ao tema e reprimir desvios éticos do corpo funcional do Instituto em cumprimento ao Código de Ética Profissional do Servidor Público do Poder Executivo Federal.

À Comissão de Ética do INSS compete, ainda, deliberar acerca da consulta sobre a existência de potencial conflito de interesses ou de pedido de autorização para o exercício de atividade privada, por servidor público e empregado público em exercício no INSS, cujo fluxo foi estabelecido pela Portaria nº 669/PRES/INSS, de 10 de junho de 2020.

A consulta e o pedido de autorização deverão ser formulados por meio do Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses (SeCI), disponível no

sítio eletrônico da Controladoria-Geral da União - CGU, devendo conter identificação do interessado, referência a objeto determinado e diretamente vinculado ao interessado e descrição contextualizada dos elementos que suscitam a dúvida.

O prazo para análise pelo INSS é de até 15 (quinze) dias corridos.

## **5.6 Serviço de Governança e Planejamento – SEGPLAN**

A partir da reestruturação regimental do INSS, decorrente da edição do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, foi criada a unidade de Serviço de Governança e Planejamento nas Superintendências Regionais – SEGPLAN, que representa a DIGOV junto às Superintendências Regionais.

Os chefes do Serviço de Governança e Planejamento são servidores designados para atuar nos temas afetos a gestão de riscos, ouvidoria, desenvolvimento organizacional, na análise de conformidade e no atendimento das demandas dos órgãos de controle interno e externo, nas Superintendências Regionais.

São eles os responsáveis, ainda, pelo apoio à implementação e monitoramento do Programa e do Plano de Integridade do INSS, no âmbito regional.

## **5.7. Assessoria de Comunicação Social – ASCOM**

Área de importância estratégica, a Assessoria de Comunicação (ASCOM) atua promovendo a integração do INSS com os poderes públicos e com a sociedade civil por meio da divulgação de informações de interesse da coletividade e por meio da promoção da transparência de dados públicos. Dentre as atividades realizadas pelas ASCOM, destacam-se:

- Relacionamento com a imprensa, bem como o monitoramento das informações que são veiculadas tendo o INSS como foco principal e divulgação de informações relativas a serviços e benefícios oferecidos ao cidadão.
- A comunicação interna, garantindo que os servidores do Instituto estejam sempre cientes e atualizados sobre ações, programas internos e normas. Essa atividade é realizada em conjunto com a Divisão de Comunicação Administrativa, responsável pela publicação do "Atos e Normas", disponibilizado sistematicamente pelo e-mail institucional e em nossa página da Intraprev, e pelo Serviço de Publicidade Legal, que garante a ampla divulgação de editais e normas no Diário Oficial da União.

- Identidade visual do INSS e a sinalização dos espaços de atendimento e trabalho utilizados pelo órgão;
- Promoção de eventos, cerimonial e relacionamento institucional.

Para garantir uma atuação efetiva e que acompanhe a capilaridade do INSS, as Superintendências Regionais e Gerências Executivas das capitais também possuem assessorias de comunicação próprias, que atuam subordinadas tecnicamente e em colaboração constante com a ASCOM.

Outras informações sobre ações e demais características da área podem ser visualizadas na Política e no Plano de Comunicação do INSS (Resolução nº 639/2018)

## 6. Programa de Integridade

Com o advento do Decreto 9.203, de 22 de novembro de 2017, o INSS passa a compor o rol de órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional com obrigatoriedade de instituir programa de integridade.

Se faz oportuno citar que o Decreto nº 10.756, de 27 de julho de 2021, institui o Sistema de Integridade Pública do Poder Executivo Federal que tem como objetivo coordenar e articular as atividades relativas à integridade e estabelecer padrões para as práticas e medidas de integridade.

O Decreto traz ainda o estabelecimento de unidades setoriais que são as unidades nos órgãos e nas entidades responsáveis pela gestão da integridade.

Em dezembro de 2019, o INSS lançou o seu Programa de Integridade, por meio da Portaria nº 3.212/PRES/INSS, de 10 de dezembro de 2019, com o compromisso de promover ações de prevenção, detecção, remediação e punição de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e desvios éticos e de conduta. São diretrizes do Programa de Integridade:

- I. o comprometimento da alta administração e o envolvimento de todo o corpo funcional com a manutenção de um ambiente de integridade adequado;
- II. a colaboração entre as instâncias internas de integridade e apoio à governança;
- III. a identificação e tratamento dos riscos à integridade;
- IV. a implementação gradual e o monitoramento permanente dos mecanismos de integridade; e
- V. a sensibilização e capacitação contínua de todos os colaboradores em relação aos mecanismos de integridade.

A coordenação da estruturação, execução e monitoramento do Programa de Integridade é competência da DIGOV, que atua como unidade de gestão à que se refere o art. 4º da Portaria nº 57, de 2019, da CGU, cabendo ao CEGOV, como instância máxima, aprovar os planos de integridade, monitorar, avaliar e aprimorar o Programa e demonstrar comprometimento com suas ações.

A estruturação do Programa de Integridade do INSS ocorre por fases e é formalizada por meio de Planos de Integridade periódicos.

## 6.1 Plano de Integridade

O Plano de Integridade é o documento, aprovado pela alta administração, com a finalidade de implementar as diretrizes traçadas pelo Programa de Integridade. Ele organiza as medidas de integridade a serem adotadas para fortalecimento do ambiente de integridade e dos princípios éticos, fomento de boas práticas e aperfeiçoamento dos controles internos de prevenção à fraude e a atos de corrupção, devendo ser revisado periodicamente.

O primeiro Plano de Integridade do INSS foi aprovado pela Resolução nº 8 CEGOV/INSS, de 29 de junho de 2020, contendo mais de 60 ações com a finalidade de estruturar e fortalecer as instâncias de integridade do INSS, fomentar boas práticas e princípios éticos e melhorar os controles internos de prevenção à fraude e a atos de corrupção.

O Plano de Integridade, executado nos exercícios de 2020-2021, trouxe ações com a finalidade de estruturar e fortalecer as instâncias de integridade do INSS, fomentar boas práticas e princípios éticos e melhorar os controles internos de prevenção à fraude e a atos de corrupção.

Esgotado o lapso de sua vigência, este documento constitui a sua segunda versão, que resulta da revisão do contexto e das ações não iniciadas e/ou não concluídas no ciclo anterior, culminando no estabelecimento de ações de integridade a serem implementadas no biênio 2022/2023.

As ações ora propostas foram estruturadas em cinco grandes eixos, tendo como finalidade promover a integridade e a melhoria de controles internos; aprimorar a gestão de riscos à integridade e a prevenção à fraude e aos atos de corrupção; fomentar boas práticas e fortalecer princípios éticos por meio de ações educacionais e de sensibilização e; criar estratégias de monitoramento contínuo.

A execução dessas ações deverá ser monitorada pela Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação, através da Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos e avaliada pelo Comitê Estratégico de Governança, instância máxima colegiada, e pelo Comitê Temático de Integridade, instância colegiada responsável por estabelecer o direcionamento estratégico do Programa de Integridade do INSS.

No Anexo I deste documento constam os resultados do Monitoramento das ações previstas no 1º Plano de Integridade do INSS, vigente no biênio 2020/2021 e no Anexo II, a tabela das ações definidas pelo CTI para implementação no biênio 2022/2023.

### **6.1.1 Medidas de promoção da integridade e de melhoria de controles internos**

As medidas de promoção da integridade e de melhoria de controles internos tem como escopo implementar ferramentas que permitam ao Instituto atenuar ou eliminar lacunas em processos e fluxos de trabalho que dão margem a riscos de integridade, em particular, através do estabelecimento de objetivos estratégicos e prioridades para o plano de integridade.

As medidas devem ser desenvolvidas a partir de indicadores e dados robustos e relevantes sobre o nível de maturidade e eficácia geral do sistema de integridade, visando definir altos padrões de conduta para colaboradores, priorização do interesse público, adesão aos valores do serviço público e estabelecimento de uma cultura aberta que facilite e recomende a aprendizagem organizacional e encoraje a boa governança.

Essas medidas incluem a inserção de padrões de integridade no sistema normativo e nas políticas organizacionais (como códigos de conduta ou códigos de ética próprios) para comunicar valores, esclarecer as expectativas, estabelecer procedimentos claros para prevenir violações dos padrões de integridade pública e para gerir conflitos de interesse e servir de base para a investigação e sanções disciplinares, administrativas, civis e/ou criminais.

O resultado esperado é o aumento da conscientização dos agentes públicos e da sociedade quanto aos benefícios do fortalecimento da integridade pública e da sua responsabilidade pessoal nesse processo, visando a redução à tolerância às violações dos padrões de integridade.

Medidas como disponibilizar treinamento e canais de orientação e considerar a capacitação em liderança e integridade como requisito para seleção do perfil para assumir cargos de gerência, em todos os níveis da organização, demonstra o compromisso desta com a integridade, contribuindo para aumentar a conscientização e desenvolver habilidades sobre o exercício do julgamento apropriado em assuntos em que questões de integridade pública possam estar envolvidas.

## 6.1.2 Ações de antifraude previdenciária

Pesquisas de opinião apontam que a principal preocupação dos brasileiros atualmente é a corrupção, à frente de problemas históricos como educação, saúde e emprego.<sup>14</sup>

A fraude nas organizações foi objeto de estudo por Donald R. Cressey (1953), que teorizou um modelo que ficou conhecido como “Triângulo da fraude”. Por esse modelo, para que uma fraude ocorra é necessária a ocorrência de três fatores: pressão, oportunidade e racionalização.

O fator “oportunidade” refere-se às fraquezas do sistema e é potencializado por controles ineficazes e falhas na governança. Quanto maior for a percepção de oportunidade, maior a probabilidade da ocorrência de fraude.

Os controles internos das instituições exercem função corretiva e preventiva, dissuadindo o cometimento da fraude e da corrupção. Sendo assim, existe forte ligação entre a incidência de fraude e corrupção e controles preventivos deficientes.

Nesse contexto, as ações antifraude são medidas que pretendem atuar, exatamente, nesse fator (oportunidade), detectando e corrigindo possíveis vulnerabilidades, com foco em garantir a maior segurança no armazenamento e tratamento dos dados dos beneficiários e segurados administrados pela previdência social e em aperfeiçoar os processos e sistemas de análise e manutenção de benefícios, de apuração de irregularidades e de cobrança administrativa, protegendo-os contra investidas fraudulentas.

Com a finalidade de promover o fortalecimento da prevenção e repressão a fraudes e irregularidades nas atividades de concessão e manutenção de benefícios foi instituída a Estratégia Nacional Antifraude Previdenciária - ENAP, por meio da Resolução nº 712/PRES/INSS, de 09 de dezembro de 2019.

A referida ação buscou elencar e sistematizar um conjunto de medidas voltadas ao combate a fraudes contra a Previdência, que têm como norte determinações ou recomendações de órgãos de fiscalização e controle, além de dispositivos legais ou regulamentares contidos, por exemplo, na Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991 e na Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

---

<sup>14</sup> - Referencial de Combate à Fraude e Corrupção. Tribunal de Contas da União, 2018.

São objetivos da estratégia, entre outros, promover a integração de bases de dados, aperfeiçoar o cadastro dos beneficiários da previdência social, incrementar o monitoramento, em tempo real, da atividade de análise de benefícios para identificar comportamentos discrepantes e prevenir irregularidades.

### **6.1.3 Ações de gestão de riscos à integridade**

De acordo com o artigo 2º, inciso IV, do Decreto nº 9.203, de 2017, gestão de riscos é um processo de natureza permanente estabelecido, direcionado e monitorado pela alta administração, que contempla as atividades de identificar, avaliar e gerenciar potenciais eventos que possam afetar a organização. Além disso, o mesmo Decreto, no artigo 4º, inciso VI, estabelece a gestão de riscos como uma das diretrizes de governança pública, privilegiando ações estratégicas de prevenção.

A Resolução nº 5/CEGOV/INSS, de 28 de maio de 2020, alterada pela Resolução CEGOV/INSS nº 19, de 20 de maio de 2022, instituiu a Política de Gestão de Riscos do INSS – SGR-INSS com o objetivo de estabelecer e difundir princípios, diretrizes, objetivos, competências e responsabilidades a serem observados para a gestão de riscos, necessários aos processos de governança e gestão das políticas, programas, processos e projetos do Instituto.

A gestão de riscos é essencial para a boa governança, enquanto a governança fornece os requisitos de estrutura e direção necessários para que a organização consiga atingir seus objetivos e gerenciar apropriadamente suas operações, a gestão de riscos é atividade constante, que fornece as políticas e procedimentos necessários para que a organização opere com efetividade em um ambiente mutável.

Dito isso, cabe enfatizar que a gestão de riscos, elemento fundamental da governança pública, não elimina o risco, seu objetivo é garantir que a organização conheça os seus processos de trabalho, com os seus riscos inerentes, e possa lidar com eles de maneira apropriada. Busca mitigar os efeitos dos riscos por meio de controles apropriados, fornecendo maior garantia de que os resultados serão alcançados, o que significa maior eficácia da gestão pública.

Os riscos à integridade configuram ações ou omissões que possam favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção.

#### **6.1.4 Ações educacionais e de sensibilização**

A internalização de uma cultura ética e íntegra dentro de uma organização também decorre da elaboração de programas e eventos de treinamentos e conscientização, com a participação de todo o corpo institucional.

As ações de capacitação e promoção da integridade são contínuas, promovendo ambientes de orientação, treinamentos e campanhas educativas para o fortalecimento da cultura da organização e estímulo à responsabilidade, ao profissionalismo e ao comportamento ético de líderes, ocupantes de funções gerenciais e colaboradores.

A estratégia de fomento à gestão da ética e integridade é um compromisso do INSS. Razão pela qual a Assessoria de Comunicação Social - ASCOM é integrante do Comitê Temático de Integridade, instância colegiada responsável por estabelecer o direcionamento estratégico do Programa de Integridade do INSS.

Nesse contexto, considerando a comunicação efetiva como um dos elementos centrais para o Programa de Integridade, este capítulo consolida as ações de comunicação previstas para a ASCOM, conjuntamente com as demais unidades do INSS, destinadas à sensibilização, conscientização e treinamento, no intuito de fomentar uma cultura de integridade e dar ampla visibilidade ao Programa no âmbito do INSS.

As campanhas serão desenvolvidas pela Assessoria de Comunicação Social a partir da diretriz do Comitê Temático de Integridade e do desenvolvimento do conteúdo-base pelas respectivas áreas responsáveis pelos temas.

#### **6.1.5 Ações de monitoramento contínuo**

A DIGOV, através da Coordenação de Integridade e Gerenciamento de Riscos, conduz o monitoramento contínuo do Plano de Integridade do INSS.

O monitoramento contínuo implica em identificar novos riscos, áreas ou processos em que possam ocorrer quebras de integridade, bem como redefinir a priorização dos riscos já identificados para, conforme o caso, implementar novas medidas mitigadoras.

No ano de 2021, foi criado o Painel do Plano de Integridade, para o acompanhamento do cumprimento das ações previstas no Plano de Integridade do biênio 2020-2021. A partir disso, no último semestre de 2021, teve início a avaliação das ações, quanto à efetividade dos resultados alcançados.

Os resultados são submetidos ao Comitê Temático de Integridade, instância responsável pelo monitoramento e compilação das informações, para envio ao Comitê Estratégico de Governança - CEGOV, para deliberação e aprovação, conforme artigo 5º, incisos IV e XI, da Portaria nº 3.213, de 10 de dezembro de 2019.

Esse monitoramento permite identificar se as medidas propostas e implementadas estão realmente surtindo os efeitos necessários para minimizar e/ou eliminar os riscos à integridade. Desse modo, falhas ou fragilidades podem ser corrigidas tempestivamente, proporcionando maior efetividade do Plano de Integridade.

## 7. Canais de Comunicação

As instâncias de integridade do INSS possuem canais de comunicação disponíveis ao seu público, que seguem abaixo:

Instância	Canal	Assunto
Comissão de Ética	<a href="mailto:eticainss@inss.gov.br">eticainss@inss.gov.br</a>	Apresentar dúvida ou consulta relacionada a questões de ética de servidor do INSS
	<a href="https://seci.cgu.gov.br/">https://seci.cgu.gov.br/</a>	Apresentar pedido de autorização ou consulta sobre a existência de conflito de interesses entre as atribuições do cargo e atividade privada que deseje desempenhar
Ouvidoria	<a href="http://falabr.cgu.gov.br">http://falabr.cgu.gov.br</a>	Apresentar denúncia, sugestão, elogio, reclamação ou solicitação de providência ou de simplificação de serviços
	Central 135	Apresentar requerimentos de acesso a informações

## 8. Siglas

**ASCOM** – Assessoria de Comunicação Social do INSS

**AUDGER** – Auditoria Geral do INSS

**CE-INSS** – Comissão de Ética do INSS

**CEGOV** – Comitê Estratégico de Governança

**CGCRPPU** - Coordenação-Geral de Centralização do Regime Próprio de Previdência da União

**CGQSD** - Coordenação-Geral de Qualidade de Vida, Saúde e Desenvolvimento do Servidor (extinta)

**CGEDU** – Coordenação-Geral de Educação e Desenvolvimento

**CGRIS** - Coordenação-Geral de Integridade e Gerenciamento de Riscos (extinta)

**CGRLOG** - Coordenação-Geral de Recursos Logísticos

**CGU** - Controladoria-Geral da União

**CORREG** – Corregedoria-Geral do INSS

**CTI** - Comitê Temático de Integridade

**DGP** – Diretoria de Gestão de Pessoas

**DGPA** – Diretoria de Gestão de Pessoas e administração (extinta)

**DIAT/RPPU** - Divisão de Atendimento do RPPU

**DIGOV** - Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação

**DIRAT** – Diretoria de Atendimento (extinta)

**DIRBEN** – Diretoria de Benefício e Relacionamento com o Cidadão

**DTI** – Diretoria de Tecnologia de Informação

**ENAP** – Estratégia Nacional Antifraude Previdenciária

**e-SIC** - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

**GT** – Grupo de Trabalho

**INSS** - Instituto Nacional do Seguro Social

**LAI** – Lei de Acesso à Informação

**SeCI** - Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses

**SIC** – Serviço de Informações ao Cidadão

**RPPS** - Regime Próprio de Previdência Social

**RPPU** - Regime Próprio de Previdência Social da União

## 9. Lista de Figuras

**Figura 1** – Organograma Funcional do INSS

**Figura 2** – Execução Orçamentário do INSS para o ano de 2022

**Figura 3** – Mapa Estratégico INSS 2022/2023

**Figura 4** – Organograma Comitê Estratégico de Governança

**Figura 5** – Estrutura Organizacional da Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação

**Figura 6** – Funções da Governança x Funções da Gestão

## ANEXO I

### Resultado do Plano de Integridade 2020-2021

<b>AÇÃO PROPOSTA</b>	<b>ÁREA</b>	<b>Situação Final</b>	<b>Prazo</b>	<b>Eixo</b>
Criar identidade visual para o Programa de Integridade	ACS	Concluída	05/2020	4
Criar espaço no Portal INSS para a Comissão de Ética	ACS	Concluída	06/2020	4
Criar espaço no Portal INSS para o Programa de Integridade	ACS	Concluída	06/2020	4
Criar espaço na Intranet para a Corregedoria	ACS	Concluída	07/2020	4
Criar espaço no Portal INSS para a Gestão de Riscos	ACS	Concluída	07/2020	4
Definir e implementar estratégia de aplicação do questionário de percepção dos colaboradores quanto ao nível de integridade do INSS	ACS	Excluído	07/2020	4
Aplicar questionário de percepção dos colaboradores quanto ao nível de integridade do INSS	ACS	Não iniciada	08/2020	4
Criar espaço na Intranet para a Comissão de Ética	ACS	Concluída	08/2020	4
Criar espaço Portal do INSS para a Corregedoria	ACS	Concluída	08/2020	4
Criar espaço na Intranet para a Gestão de Riscos	ACS	Concluída	09/2020	4
Desenvolver Campanha de divulgação da ação corretiva das condutas reprováveis e das sanções decorrentes	ACS	Não iniciada	Atividade contínua	4
Desenvolver conteúdo para os espaços da Comissão de Ética, Programa de Integridade, Corregedoria e demais ações de integridade	ACS	Excluído	Atividade contínua	4
Disponibilizar o Manual de Procedimentos e Rotinas de Suprimentos e Serviços Gerais	CGRLOG	Iniciada	12/2020	1
Criar Regimento Interno para a Comissão de Ética	Comissão Ética	Concluída	08/2020	1
Regulamentar o Sistema de Ética do INSS	Comissão Ética	Concluída	08/2020	1
Criar base de conhecimento sobre Conflito de Interesse para consulta na Intranet e Internet	Comissão Ética	Não iniciada	09/2020	1
Criar o Código de Ética do INSS	Comissão Ética	Iniciada	10/2020	1
Criar programa contínuo de conscientização sobre regras de conduta de uso dos sistemas do INSS	Comissão Ética	Não iniciada	Atividade contínua	4
Desenvolver Campanha contra desvios éticos nos programas de gestão do INSS	Comissão Ética	Não iniciada	Atividade contínua	4
Desenvolver Campanha sobre condutas éticas na convivência no trabalho.	Comissão Ética	Iniciada	Atividade contínua	4
Desenvolver Campanha sobre conflito de interesse	Comissão Ética	Iniciada	Atividade contínua	4
Realizar ações de qualificação de instrução de processo disciplinar	Corregedoria	Concluída	10/2020	1
Incluir no Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP ações relacionadas aos temas de integridade, gestão de riscos e controles internos, inclusive nos programas de capacitação de gestores	DGPA	Concluída	09/2020	1

Instituir política de prevenção de conflito de interesse de cessão de servidores do INSS para organizações a que a autarquia tenha relação comercial ou interesses conflitantes, de modo a evitar o uso de informações privilegiadas em benefício de interesses privados e em detrimento da Administração Pública.	DGPA	Não iniciada	10/2020	1
Disponibilizar o Manual de uniformização de procedimentos de Gestão e Fiscalização de Contratos	DGPA	Iniciada	12/2020	1
Disponibilizar o Manual de uniformização de procedimentos de Licitação e Formalização de Contratos	DGPA	Iniciada	12/2020	1
Criar Programa de Capacitação com objetivo de resgatar os valores institucionais de acordo com o mapa estratégico do INSS	DGPA	Iniciada	11/2021	1
Criar Programa de Capacitação de Desenvolvimento de Líderes do INSS	DGPA	Iniciada	12/2021	1
Elaborar projeto de Otimização das principais contratações de bens e serviços do INSS	DGPA	Iniciada	12/2021	1
Elaborar a Política de Gestão de Riscos do INSS	DIGOV	Concluída	05/2020	3
Aprovar a Política de Gestão de Riscos do INSS	DIGOV	Concluída	06/2020	3
Criar fluxo para análise de consultas sobre Conflito de Interesses	DIGOV	Concluída	06/2020	1
Criar fluxo para verificação de situações de Nepotismo	DIGOV	Iniciada	07/2020	1
Definir e implementar estratégia de comunicação da Política de Gestão de Riscos do INSS	DIGOV	Concluída	07/2020	3
Elaborar a metodologia de Gestão de Riscos do INSS	DIGOV	Concluída	07/2020	3
Aprovar a metodologia de Gestão de Riscos do INSS	DIGOV	Concluída	08/2020	3
Estabelecer Normativo de procedimentos interno de Ouvidoria no âmbito do INSS	DIGOV	Concluída	09/2020	1
Regulamentar o fluxo de tratamento de denúncia	DIGOV	Concluída	09/2020	1
Definir as atividades e o papel dos Agentes de Integridade do INSS	DIGOV	Concluída	10/2020	3
Definir fluxo de comunicação entre a Ouvidoria-ME e as unidades do INSS	DIGOV	Concluída	12/2020	1
Realizar Curso de Formação de Multiplicadores em Gestão de Riscos	DIGOV	Iniciada	12/2020	3
1º Levantamento de Riscos à Integridade do INSS	DIGOV	Não iniciada	02/2021	3
Implementar processo de monitoramento de cumprimento das recomendações e determinações emitidas pela Auditoria-Geral, pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Tribunal de Contas da União (TCU)	DIGOV	Iniciada	03/2021	1
Proposição do Plano de Tratamento de Riscos à Integridade	DIGOV	Não iniciada	04/2021	3

Aprovação do Plano de Tratamento de Riscos à Integridade	DIGOV	Não iniciada	05/2021	3
Elaboração da nova versão do Plano de Integridade do INSS.	DIGOV	Iniciada	05/2021	5
Aprovação da nova versão do Plano de Integridade do INSS	DIGOV	Não iniciada	06/2021	5
Avaliação da implementação do Plano de Integridade do INSS – ciclo 2020-2021	DIGOV	Iniciada	07/2021	5
Apreciação da avaliação do Plano de Integridade do INSS – ciclo 2020-2021	DIGOV	Não iniciada	08/2021	5
Avaliação sobre a execução das medidas de integridade previstas no Plano	DIGOV	Concluída	Atividade contínua	5
Divulgação do andamento das ações do Programa de Integridade	DIGOV	Concluída	Atividade contínua	5
Implantar ferramenta eletrônica para a identificação dos beneficiários com o uso de biometria ou outro meio que assegure o seu reconhecimento, inclusive para a realização da comprovação anual de vida	DIRAT	Concluída	08/2020	2
Implementar Central Especializada de Alta Performance para Análise de Processos com Índícios de Irregularidade - CEAP - ANTIFRAUDE - MOB, de que trata a Resolução nº 681/PRES/INSS, de 24 de maio de 2019	DIRAT	Concluída	08/2020	2
Desenvolver Programa Especial para Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade - Programa Especial, de que trata a Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019	DIRAT	Concluída	Atividade contínua	2
Implantar Sistema Monitoramento Operacional de Benefícios Digital - MOB Digital	DIRBEN	Concluída	12/2020	2
Instituir Processo para Aprimoramento de Critérios de Recepção e Tratamento de Demandas de Índícios de Irregularidades em Benefícios	DIRBEN	Concluída	12/2020	2
Reestruturar a Coordenação-Geral de Monitoramento e Controle de Benefícios -CGMOB	DIRBEN	Concluída	12/2020	2
Implementar processo de qualificação dos dados de pessoas físicas constantes do Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS	DIRBEN	Concluída	06/2021	2
Instituir processo de monitoramento do tempo de comunicação dos registros de nascimentos, natimortos, casamentos, óbitos, averbações, anotações e retificações, encaminhadas ao INSS pelos cartórios de registro civil de pessoas naturais	DIRBEN	Concluída	06/2021	2
Aprimorar o Painel de Qualidade de Dados do Paga-mento de Benefícios - QDBEN	DIRBEN	Concluída	Atividade contínua	2
Aprimorar o Sistema de Verificação de Conformidade da Folha de Pagamento de Benefícios - SVCBEN	DIRBEN	Iniciada	Atividade contínua	2

Instituir processo de revisão de acordos de cooperação firmados para a intermediação de serviços a beneficiários do INSS que sejam objeto de elevados índices de reclamação por irregularidades ou condutas lesivas praticadas	DIRBEN	Iniciada	Atividade contínua	2
Implementar a LGPD	DTI	Concluída	05/2021	1
Elaborar Plano de Capacitação na temática Ouvidoria para a força de trabalho do INSS	Ouvidoria	Concluída	10/2020	1
Definir Plano de Comunicação entre o INSS e a Central 135	Ouvidoria	Concluída	12/2020	1
Definir e implementar estratégia de capacitação dos colaboradores das Centrais 135 no tema Ouvidoria	Ouvidoria	Concluída	06/2021	1
Estruturar a Comissão de Ética com efetivo adequado para o seu funcionamento	Presidência	Concluída	07/2020	1
Estruturar a Comissão de Ética com espaço físico e infraestrutura de TI adequados para o seu funcionamento	Presidência	Concluída	06/2021	1

## ANEXO II

### Ações do Plano de Integridade 2022-2023

<b>AÇÃO PROPOSTA</b>	<b>ÁREA</b>	<b>Co-Responsável</b>	<b>Eixo</b>	<b>PRAZO INICIAL</b>	<b>PRAZO FINAL</b>	<b>Status</b>
Aplicar questionário de percepção dos colaboradores quanto ao nível de integridade do INSS	ASCOM	-	4	07/2022	12/2022	Não iniciada
Desenvolver Campanha de divulgação da ação corretiva das condutas reprováveis e das sanções decorrentes	ASCOM	-	4	07/2022	12/2022	Não iniciada
Produzir e divulgar, periodicamente, relatório de atendimento à imprensa e do clipping diário, para conhecimento dos gestores	ASCOM	-	1	07/2022	12/2022	Não iniciada
Apreciação da avaliação do Plano de Integridade do INSS – ciclo 2020-2021	CEGOV	-	5	06/2022	06/2022	Não iniciada
Apreciação da avaliação do Plano de Integridade do INSS – ciclo 2022-2023	CEGOV	-	5	10/2023	11/2023	Não iniciada
Aprovação da nova versão do Plano de Integridade do INSS – ciclo 2020-2021	CEGOV	-	5	06/2022	06/2022	Não iniciada
Aprovação da nova versão do Plano de Integridade do INSS – ciclo 2022-2023	CEGOV	-	5	10/2023	11/2023	Não iniciada
Aprovação do Plano de Tratamento de Riscos à Integridade	CEGOV	-	3	07/2022	12/2022	Não iniciada
Criar base de conhecimento sobre Conflito de Interesse para consulta na Intranet e Internet	CE-INSS	-	1	08/2022	12/2022	Não iniciada
Criar o Código de Ética do INSS	CE-INSS	-	1	06/2022	08/2022	Iniciada
Criar programa contínuo de conscientização sobre regras de conduta de uso dos sistemas do INSS	CE-INSS	-	4	10/2022	06/2023	Não iniciada
Desenvolver Campanha contra desvios éticos nos programas de gestão do INSS	CE-INSS	-	4	08/2022	12/2023	Não iniciada
Desenvolver Campanha sobre condutas éticas na convivência no trabalho	CE-INSS	-	4	10/2022	12/2023	Iniciada
Desenvolver Campanha sobre conflito de interesse	CE-INSS	-	4	06/2020	12/2023	Iniciada
Aprimorar o Sistema de Verificação de Conformidade da Folha de Pagamento de Benefícios - SVCBEN	CGPGSP/DGP	-	2	07/2022	12/2022	Iniciada

Instituir processo de revisão de acordos de cooperação firmados para a intermediação de serviços a beneficiários do INSS que sejam objeto de elevados índices de reclamação por irregularidades ou condutas lesivas praticadas	CGPGSP/DGP	-	2	06/2022	06/2023	Iniciada
Criar Programa de Capacitação com objetivo de resgatar os valores institucionais de acordo com o mapa estratégico do INSS	CGQSD/DGP	-	1	07/2022	11/2022	Iniciada
Criar Programa de Capacitação de Desenvolvimento de Líderes do INSS	CGQSD/DGP	-	1	07/2022	12/2022	Iniciada
1º Levantamento de Riscos à Integridade do INSS	CGGOV/DIGOV	-	3	07/2022	06/2023	Não iniciada
Criar fluxo para verificação de situações de Nepotismo	CGGOV/DIGOV	-	1	07/2022	12/2023	Iniciada
Realizar Curso de Formação de Multiplicadores em Gestão de Riscos	CGGOV/DIGOV	-	3	07/2022	12/2022	Iniciada
Disponibilizar o Manual de Procedimentos e Rotinas de Suprimentos e Serviços Gerais	CGRLOG/DIROFL	-	1	07/2022	12/2023	Iniciada
Disponibilizar o Manual de uniformização de procedimentos de Gestão e Fiscalização de Contratos	CGRLOG/DIROFL	-	1	07/2022	12/2023	Iniciada
Disponibilizar o Manual de uniformização de procedimentos de Licitação e Formalização de Contratos	CGRLOG/DIROFL	-	1	07/2022	12/2023	Iniciada
Elaborar projeto de Otimização das principais contratações de bens e serviços do INSS	CGRLOG/DIROFL	-	1	07/2022	12/2022	Iniciada
Instituir política de prevenção de conflito de interesse de cessão de servidores do INSS para organizações a que a autarquia tenha relação comercial ou interesses conflitantes, de modo a evitar o uso de informações privilegiadas em benefício de interesses privados e em detrimento da Administração Pública	CE-INSS	-	1	07/2022	12/2023	Não iniciada
Definir e divulgar fluxos para consultas à comissão de Ética - CE-INSS, quanto à conduta ética no relacionamento com o cidadão e no resguardo do patrimônio público	CE-INSS	ACS	1	09/2022	12/2023	Não iniciada
Promover campanha de conscientização quanto aos atos ilícitos e suas penalidades	CE-INSS	ACS	1	08/2022	12/2023	Não iniciada

Promover campanhas de conscientização quanto aos deveres do servidor público e boas práticas de atendimento	CE-INSS	ACS	1	10/2022	12/2023	Não iniciada
Implementar ferramenta de compilação e busca de decisões, por assunto	CORREG	-	3	01/2022	05/2022	Concluída
Promover capacitação das comissões de PAD, quanto à utilização de Termo de Ajustamento de Conduta - TAC, de forma virtual ou presencial	CORREG	DGP	4	09/2022	12/2022	Não iniciada
1ª Avaliação sobre a execução das medidas de integridade previstas no Plano	DIGOV	DIGOV	5	08/2022	11/2022	Não iniciada
2ª Avaliação sobre a execução das medidas de integridade previstas no Plano	DIGOV	DIGOV	5	12/2022	03/2023	Não iniciada
3ª Avaliação sobre a execução das medidas de integridade previstas no Plano	DIGOV	DIGOV	5	04/2023	07/2023	Não iniciada
4ª Avaliação sobre a execução das medidas de integridade previstas no Plano	DIGOV	DIGOV	5	08/2023	11/2023	Não iniciada
Avaliação da implementação do Plano de Integridade do INSS – ciclo 2020-2021	DIGOV	-	5	05/2022	06/2022	Iniciada
Avaliação da implementação do Plano de Integridade do INSS – ciclo 2022-2023	DIGOV	-	5	09/2023	10/2023	Não iniciada
Elaboração da nova versão do Plano de Integridade do INSS do ciclo 2022-2023	DIGOV	-	5	02/2022	06/2022	Iniciada
Elaboração da nova versão do Plano de Integridade do INSS do ciclo 2024 em diante (podendo ser bianual ou trianual)	DIGOV	-	5	06/2023	10/2023	Não iniciada
Proposição do Plano de Tratamento de Riscos à Integridade	DIGOV	-	3	07/2022	10/2022	Não iniciada
Criar batimento automático periódico entre o CNIS e o SIAPE, quanto aos vínculos/atividades dos servidores, como ferramenta de detecção de situações acumulação de cargos	DGP	-	2	08/2022	07/2023	Não iniciada
Incluir como requisito para assumir cargo ou função comissionada, o certificado de participação em curso de gestão de riscos	DGP	DIGOV	1	05/2022	12/2022	Não iniciada

Inserir nas normativas que tratam da avaliação de desempenho, a necessidade de Reunião de Feedback do Gestor com o servidor, sempre que houver registro na agenda de acompanhamento	DGP	-	1	05/2022	12/2022	Não iniciada
Ofertar capacitação para os servidores e gestores sobre a importância da Avaliação de Desempenho - AD e das funcionalidades da Agenda de acompanhamento do SISGDASS	DGP	ACS	4	05/2022	12/2022	Não iniciada
Apreciação quadrimestral de resultados do Plano de Integridade pelo Comitê Temático de Integridade, a partir das informações prévias fornecidas pelas áreas de negócio	DIGOV	-	1	07/2022	12/2023	Não iniciada
Criação de painel para acompanhamento do andamento das ações do Programa de Integridade	DIGOV	-	5	06/2022	07/2022	Não iniciada
Divulgar a atuação da gestão de riscos	DIGOV	ACS	4	05/2022	12/2023	Não iniciada
Divulgar campanha 'Integridade Somos Todos Nós', elaborada pela Controladoria-Geral da União	DIGOV	ACS	4	07/2022	12/2023	Não iniciada
Implementar processo de monitoramento de cumprimento das recomendações e determinações emitidas pela Auditoria-Geral, pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Tribunal de Contas da União (TCU)	DIGOV	-	1	07/2022	10/2022	Iniciada
Promover campanha de conscientização dos servidores quanto às ações preventivas focadas na gestão de riscos e nas questões relacionadas à integridade	DIGOV	ACS	4	05/2022	12/2023	Não iniciada
Promover campanha de conscientização sobre o tema Integridade, para a alta administração a ser apresentada em todas as reuniões do CEGOV	DIGOV	ACS	4	08/2022	12/2023	Não iniciada
Promover capacitação dos gestores para realização de ações preventivas focadas na gestão de riscos e nas questões relacionadas à integridade	DIGOV	DGP	4	05/2022	12/2023	Não iniciada
Aperfeiçoar os meios de acesso ao Meu INSS / Gov.Br	DIRBEN	-	2	07/2022	Atividade e Contínua	Não iniciada

Implementar canal de consulta às normas, compiladas por assunto, com atualização constante quanto às modificações e exceções, inclusive as decorrentes de Ações Cíveis Públicas	DIRBEN	-	3	07/2022	12/2022	Não iniciada
Promover capacitação para aperfeiçoamento da análise dos processos de reconhecimento de direito	DIRBEN	DGP	4	07/2022	12/2022	Não iniciada
Campanha de conscientização de gestores e servidores sobre as competências de terceirizados	DIROFL	ACS	4	07/2022	08/2022	Não iniciada
Criar comissão temporária de servidores nas Superintendências Regionais para análise dos processos de tomada de contas especial	DIROFL		1	07/2022	08/2022	Concluída
Aprimorar mecanismos de acompanhamento do contrato com a Dataprev	DTI	-	1	05/2022	12/2022	Concluída
Distribuição de token e certificado digital A3 aos servidores	DTI	-	1	11/2021	12/2022	Não iniciada