



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

**RESOLUÇÃO PRES/INSS Nº 14, DE 1º DE FEVEREIRO DE 2021**

Altera a Resolução nº 2/CEGOV/INSS, de 31 de dezembro de 2019.

O **COMITÊ ESTRATÉGICO DE GOVERNANÇA DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS** no uso das atribuições que lhe conferem a Portaria nº 3.213/PRES/INSS, de 10 de dezembro de 2019, e considerando o constante nos autos do Processo Administrativo nº 35014.318474/2020-92,

RESOLVE:

Art. 1º Os Anexos I e II da Resolução nº 2/CEGOV/INSS, de 31 de dezembro de 2019, que aprovou o Mapa Estratégico do INSS para o quadriênio 2020 - 2023 e o Plano de Ação, passam a vigorar na forma dos Anexos I e II desta Resolução.

Parágrafo único. Os Anexos desta Resolução serão publicados em Boletim de Serviço.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES**

Presidente

**ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO**

Diretor de Benefícios

**JOBSON DE PAIVA SILVEIRA SALES**

Diretor de Atendimento

**HELDER CALADO DE ARAÚJO**

Diretor de Integridade, Governança e Gerenciamento de Riscos

**ROGÉRIO SOARES DE SOUZA**

Diretor de Gestão de Pessoas e Administração

**THIAGO WALTZ ALVES**

Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação



Documento assinado eletronicamente por **JOBSON DE PAIVA SILVEIRA SALES, Diretor(a) de Atendimento**, em 01/02/2021, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ROGÉRIO SOARES DE SOUZA, Diretor(a) de Gestão de Pessoas e Administração**, em 02/02/2021, às 09:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO BATISTA BARRETO, Diretor(a) de Integridade, Governança e Gerenciamento de Riscos Substituto(a)**, em 05/02/2021, às 17:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **THIAGO WALTZ ALVES, Diretor(a) de Tecnologia da Informação e Inovação**, em 05/02/2021, às 18:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO, Diretor(a)**, em 05/02/2021, às 18:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.inss.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 2736692 e o código CRC 9D841AA3.

## ANEXO I

RESOLUÇÃO Nº 2/CEGOV/INSS, DE 31 DE DEZEMBRO DE 2019

# Mapa Estratégico INSS



## ANEXO II

RESOLUÇÃO Nº 2/CEGOV/INSS, DE 31 DE DEZEMBRO DE 2019

### DETALHAMENTO DOS OBJETIVOS, AÇÕES E METAS DO PLANO DE AÇÃO – EXERCÍCIO 2021

Tabela I – Eixo: Gestão Eficiente de Recursos

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES ESTRATÉGICAS	METAS	RESPONSÁVEL
Atualização e normalização da infraestrutura	Implantação plano de modernização do parque tecnológico	50% do parque tecnológico até modernizado, dez/2020	DTI
		100% do parque tecnológico modernizado, até dez/2021	
	Substituição sistemas: disponibilizar todos os sistemas em ambiente <b>Web</b>	70% dos sistemas disponibilizados em plataforma <b>Web</b> , até dez/2020	DTI
		100% dos sistemas disponibilizados em plataforma <b>Web</b> , até dez/2021	
	Contratação de produtos e serviços de Tecnologia da Informação	30% dos serviços comuns contratados, até dez/2020	DTI
		100% dos serviços comuns contratados, até dez/2021	
	Implementação de procedimentos de segurança da informação	Publicação de normativos e promoção da cultura de SIC no INSS, até dez/2020	DTI
Implantação do plano de estabilização de sistemas críticos	Plano de estabilização implantado, até dez/2020	DTI	
Migração da folha de pagamento para plataforma baixa	Geração de 36 milhões de créditos (100%) na plataforma baixa, até dez/21	DIRBEN	
INSS	Desenvolvimento da Cobrança Administrativa	Entrada em operação do piloto da Central de Cobrança Administrativa, em matéria de benefício, até abril de 2021	DIGOV
	Desenvolvimento de estudo de estoque da	Estudo preparatório para o processo de pregão da folha de pagamento desenvolvido, até	DIRBEN

superavitário a partir de receitas próprias	Folha de Pagamento	out/2020	
	Implantação Central de COMPREV	Modelo de Central de Análise da Compensação Previdenciária, até dez/2021	DIRBEN
	Formulação do novo modelo de contrato da folha de pagamentos para agregar benefícios de outros órgãos	Modelo de contrato reformulado com a Dataprev e bancos, até dez/2021	DIRBEN / CGPEI
Reestruturação Organizacional para Transformação Digital	Melhoria e Monitoramento do Sistema de Governança do INSS	Planos de Gestão Estruturantes do INSS 100% formulados e monitorados no âmbito do sistema de governança do INSS, por meio de seus comitês temáticos (PDT, Plano Ação, PAC, PDP, Dados Abertos, Integridade), até dez/2021	DIGOV
	Recomposição de servidores e promoção da qualidade de vida	Programa de Saúde e Desenvolvimento do Servidor Implementado, até dez/2021	DGPA
	Revisão e Monitoramento do Programa de Integridade do INSS	Relatórios de avaliação sobre a execução das medidas de integridade entregues, até dez/2021	DIGOV
	Reestruturação do INSS com redução de níveis hierárquicos e foco nas atividades finalísticas	Reestruturação Organizacional implantada, até mar/2021	CGPEI/PRES
	Formulação de novo modelo de organizacional e gestão de pessoas com foco em resultados	Revisão do ITC-GDASS, até dez/2020	
		Dimensionamento da força de trabalho com base na demanda, até set/2021	DGPA
		Novo plano de carreira formulado, até set/2021	
		Novo painel de indicadores de desempenho organizacional disponibilizado para usuários internos e externos, até mai/2021	
Implementação do Processo de Gestão de Riscos do INSS	1º Plano Anual de Gestão de Riscos publicado e monitorado, até dez/2020	DIGOV	
Implementação das trilhas de aprendizagem para atendimento e concessão	30% dos servidores das GEX certificados na trilha de concessores, acompanhados em programa de mentoria, até dez/2021	DGPA/ SR e GEX	
Desenvolvimento de pessoas	Implementação de projetos de educação, até dez/2021	DGPA	

Tabela II – Eixo: Inovação de Processos com Foco em Resultados

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES ESTRATÉGICAS	METAS	RESPONSÁVEL
Celeridade na tomada de decisão dos benefícios	Revisão dos fluxos de decisão para concessão automática de benefícios	Ampliar o volume de requerimentos processados automaticamente em 30%, até dez/2021	DIRBEN
	Implantação do programa de evolução das CEABs	Tempo máximo de resposta às solicitações de RI de até: I - 30 dias para salário maternidade; II - 45 dias para auxílio doença comum e por acidente de trabalho (auxílio temporário por incapacidade) III - 45 dias para aposentadoria por invalidez comum e acidentária (aposentadoria por incapacidade permanente) IV - 60 dias para pensão por morte V - 60 dias para auxílio reclusão VI - 60 dias para auxílio acidente VII - 90 dias para aposentadorias, salvo invalidez VIII - 90 dias para benefício assistencial à pessoa com deficiência IX - 90 dias para benefício assistencial ao idoso, até jun/2021	DIRAT / SR e GEX
		Mínimo de 40% de servidores ativos nas CEABs (com meta de 90 pontos)	
	Desenvolvimento da Plataforma Unificada de Sistema de Compensação RGPS-RPPS e RPPS-RPPS	Plataforma Unificada entre RGPS e RPPS em atendimento ao art. 12 da Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019, até dez/2021	DIRBEN
	Desenvolvimento da plataforma de facilitação de recebimento das solicitações advindas da justiça	Funcionalidades necessárias à substituição do e-tarefas implantadas no GET, até jan/21	DIRAT
	Incorporação das novas fontes de dados (SINE e	Base de Intermediação de Mão de Obra e do Sistema Nacional de Informações de	DIRBEN

Desenvolvimento do SuperCNIS	SIRC)	Registro Civil integradas, até dez/2020	
	Implementação das regras de inteligência	Sistema de Inteligência para redução de riscos de irregularidades desenvolvido, até dez/21	DIRBEN
	Formatação do serviço para outros órgãos	Pacote de informações pertinentes ao monitoramento de políticas sociais disponibilizado aos órgãos optantes, até dez/2021	DIRBEN
	Implementação do cadastro rural e de pescadores artesanais	Interligar as informações do segurado especial do CAFIR (MAPA/RFB) junto ao CNIS, até dez/2021	DIRBEN
Conformidade no pagamento de benefícios	Implementação do Plano Contínuo de Combate a Fraudes	Aplicação de dois projetos-piloto para a implementação do plano contínuo de combate a fraudes na concessão de benefícios, até dez/21	DIGOV
	Definição de procedimentos normatizados de atendimento, análise e manutenção de benefícios	100% das Instruções Normativas e Manuais voltados ao Reconhecimento de Direitos e atendimento atualizados, ago/2021	CGPEI/PRES
	Implantação dos processos de notificação, defesa e suspensão de pagamentos	Ferramentas para notificação, gerenciamento de comunicados e atualização dos status dos benefícios automaticamente disponibilizadas, até out/2020	DIRBEN
	Evolução das rotinas de validação da folha de pagamento de benefícios	Implantar todos os critérios já mapeados e acordados junto a CGU e ao TCU, até dez/2020 (meta pós reunião)	DIRBEN
	Ampliação das ações da estratégia nacional de desjudicialização	Firmar acordo judicial com MPF e DPU no recurso extraordinário 1.171.152/SC, até ago/2020 submeter ao CEGOV	PRES/PFE
	Implantação das rotinas de batimentos de dados em conjunto com os entes federativos	Anexar ao CNIS BASE DO SIRC, até dez/2020	DIRBEN

Tabela III – Eixo: Serviços que Agregam Valor ao Cidadão

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES ESTRATÉGICAS	METAS	RESPONSÁVEL
Ampliação de serviços atendidos pelo INSS	Oferta de serviços de atendimento de Previdência e Trabalho na rede do INSS	400 Agências com oferta de ambos os grupos de serviços, até dez/2021	DIRAT
	Criação da Unidade gestora única (Adm. Direta e Indireta)	Criar estrutura no INSS da Unidade Gestora Única da União, até jan/2021	DIRAT
Implementação de melhorias no atendimento ao público	Implantação do Programa de Educação Previdenciária com Foco no Cidadão	Programa de acolhimento do cidadão e educação previdenciária em 30 Agências piloto implantados, até dez/2021	DIRAT
	Melhoria na usabilidade do aplicativo Meu INSS	Nova versão do MEU INSS disponibilizada, contemplando novas funcionalidades de interação com o usuário, até jun/2021	DIRAT
	Implementação do novo modelo de atendimento presencial pós transformação digital	100% de Agências modelo implementadas, até dez/2021	DIRAT
	Implementação do programa de avaliação de serviços pelo cidadão	Integração do módulo de avaliação em 100% dos serviços, até jun/2021	DIRAT
	Unificação de canais de atendimento e informações	Todos os canais integrados e com suas operações sendo realizadas pelo Portal de Atendimento, até set/2021	DIRAT
	Automatização de fluxos e emissão de exigências	Funcionalidade de exigência automática implementada, fev/2021	DIRAT

UNIDADES ORGANIZACIONAIS DO INSS	SIGLAS
Diretoria de Benefícios	DIRBEN
Diretoria de Atendimento	DIRAT
Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação	DTI
Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração	DGPA
Diretoria de Integridade, Governança e Gerenciamento de Riscos	DIGOV
Coordenação-Geral de Projetos Estratégicos e Inovação	CGPEI
Assessoria de Comunicação Social	ACS

