



# PLANO DE **INTEGRIDADE**

2024 - 2026



**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS**

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

**MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL**

Carlos Roberto Lupi

**SECRETARIA DE REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL**

Adroaldo da Cunha Portal

**PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**

Alessandro Antonio Stefanutto

**DIRETORA DE GOVERNANÇA, PLANEJAMENTO E INOVAÇÃO**

Ana Carolina Tietz

**COORDENADOR-GERAL DE GOVERNANÇA E GERENCIAMENTO DE RISCOS**

Bruno Batista Barreto

**COORDENADORA DE INTEGRIDADE E GERENCIAMENTO DE RISCOS**

Gilvaneire Cavalcanti Beltrão

**COLABORADORES**

Sérgio Aparecido Vilela

Tiago Nogueira de Castro

Liliam Silva Aragão

Elias José de Carvalho Filho

Marcia Martins Dantas Santos

**DIAGRAMAÇÃO**

Carlos Bernardino de Souza

## 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 triênio 2024/2026.

A primeira versão do Plano de Integridade do INSS foi aprovada no ano de 2020 e teve vigência nos anos 2020 e 2021. A segunda versão ocorreu no biênio 2022/2023, onde foram contempladas as ações de estruturação e definição dos papéis das instâncias de integridade, constituindo o alicerce da cultura de integridade, do alto desempenho e do comportamento ético neste Instituto.

Este terceiro ciclo resulta do natural amadurecimento do Instituto com relação ao tema “Integridade”, que culminou no estabelecimento de novas ações a serem implementadas, as quais foram, assim como na segunda versão, 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.

<b>ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO</b> Presidente do INSS	<b>ANA CAROLINA TIETZ</b> Diretora de Governança, Planejamento e Inovação
<b>MÁRIO GALVÃO DE SOUZA SÓRIA</b> Diretor de Tecnologia da Informação	<b>DÉBORA APARECIDA ANDRADE FLORIANO</b> Diretora de Orçamento, Finanças e Logística
<b>ROBERTO CARNEIRO DA SILVA</b> Diretor de Gestão de Pessoas	<b>ANDRÉ PAULO FÉLIX FIDELIS</b> Diretor de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

### COMITÊ TEMÁTICO DE INTEGRIDADE / REPRESENTANTES

<b>BRUNO BATISTA BARRETO</b> Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação	<b>ANTÔNIO SÉRGIO ALEGRE</b> Auditoria-Geral
<b>MARTHA VALÉRIA IMENES DE OLIVEIRA</b> Assessoria de Comunicação Social	<b>PAULO CESAR SILVA PRETEXTATO</b> Corregedoria-Geral
<b>ANDREZA FERREIRA DOS SANTOS</b> Secretaria Executiva da Comissão de Ética - CE – INSS	<b>LENILSON QUEIROZ DE ARAÚJO</b> Ouvidoria-Geral

### EQUIPE TÉCNICA DO NÚCLEO DE INTEGRIDADE E GERENCIAMENTO DE RISCOS

<b>BRUNO BATISTA BARRETO</b> Coordenador-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos	<b>GILVANEIRE CAVALCANTI BELTRÃO</b> Coordenadora de Integridade e Gerenciamento de Riscos
<b>ELIAS JOSÉ DE CARVALHO JUNIOR</b> Assessor Técnico Especializado	<b>MARCIA MARTINS DANTAS SANTOS</b> Assessora Técnica Especializada

# SUMÁRIO

1. Apresentação	8	3.6.1 Canais de Comunicação	26
2. Informações sobre a instituição	10	3.7 Comissão de Ética	26
2.1 Rede de Atendimento	11	4. Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação – DIGOV	27
2.1.1 Unidades de atendimento fixas	11	4.1 Serviço de Governança e Planejamento – SEGPLAN	28
2.1.2 Unidades de atendimento móveis (Prevbarcos)	11	4.2 Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos – CGGOV	29
2.1.3 Portal e Aplicativo Meu INSS	12	4.3 Gestão de Riscos	29
2.1.4 Central de Atendimento 135	12	4.4 Integridade	29
2.1.5 Acordos de Cooperação Técnica - ACT	13	4.5 Comitê Temático de Integridade – CTI	30
2.2 Estrutura Regimental e Organograma	14	4.6 Programa de Integridade	30
2.3 Execução Orçamentária	18	5. Terceiro Ciclo do Plano de integridade	32
2.4 Planejamento Estratégico, Missão, Visão, Valores e Cadeia de Valor.	18	5.1 Medidas de Promoção da Integridade e de Melhoria de Controles Internos	34
3. Estrutura de Governança e Instâncias de Integridade	20	5.2 Ações de Antifraude Previdenciária	34
3.1 Comitê Estratégico de Governança - CEGOV	21	5.3 Ações de Gestão de Riscos à Integridade	35
3.2 Comitês Temáticos de Apoio à Governança	22	5.4 Ações Educacionais e de Sensibilização	36
3.3 Auditoria-Geral – AUDGER	23	5.5 Ações de Monitoramento Contínuo	36
3.4 Corregedoria-Geral	23	Anexos	38
3.5 Ouvidoria - OUVID	24	Lista de Figuras	50
3.5.1 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	25	Siglas	51
3.6 Assessoria de Comunicação Social - ASCOM	25		



## 1. APRESENTAÇÃO

Como Órgão gestor de benefícios previdenciários e assistenciais, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) tem a missão precípua de promover o reconhecimento de direito ao recebimento de benefícios, assegurando agilidade e comodidade aos seus usuários, bem como ampliação do controle social, sendo necessário o estabelecimento de mecanismos de controle interno eficazes e eficientes (INSS, 12/07/2023).

Observa-se que em 2023 o valor total pago em benefícios administrados pelo INSS foi de R\$ 841.769.774.190,62 (oitocentos e quarenta e um bilhões, setecentos e sessenta e nove milhões, setecentos e setenta e quatro mil, cento e noventa reais e sessenta e dois centavos), sendo que o BPC LOAS (idoso e pessoa com deficiência) representa 13,1% desse montante (Portal da Transparência, disponível em <https://www.gov.br/inss/pt-br/portal-de-transparencia>).

Apenas considerando a volumetria dos números acima, justificaria um Plano de Integridade bastante robusto, contudo, ademais, o INSS possui cerca de 18 (dezoito) mil servidores e outros 5.820 colaboradores (INSS, 31/07/2023).

Nesse sentido, com a publicação do Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, em especial em seu artigo 19, tornou-se obrigatório instituir programas de integridade pelos órgãos da referida administração.

De acordo com o referido Decreto, o Programa de

Integridade é estruturado a partir dos seguintes eixos:

- comprometimento e apoio da Alta Administração;
- existência de unidade responsável pela implementação do programa;
- gestão de riscos associados ao tema integridade; e
- monitoramento contínuo dos atributos do Programa.

Nesse sentido, o Plano de Integridade é uma estratégia adotada pela Alta Administração para operacionalizar o referido Programa e descreve ações específicas de curto e médio prazos de prevenção da corrupção e de fortalecimento da cultura de integridade na Autarquia. O Plano é o resultado de um processo sistemático de gerenciamento de processos e dos riscos à Integridade.

Ademais, o Programa de Integridade do INSS é uma das ferramentas de governança, tendo como um de seus objetivos assegurar que dirigentes, servidores e demais colaboradores da Autarquia atuem segundo os valores, princípios éticos e padrões para cumprimento de sua missão, dentro dos limites da legalidade, da eficiência e da moralidade administrativa.

No INSS, o Programa de Integridade foi instituído pela Portaria nº 3.212, de 10 de dezembro de 2019, onde prevê que sua estruturação ocorrerá por fases e será formalizada por meio de Planos de Integridade periódicos, os quais organizarão as medidas relativas ao tratamento dos riscos à integridade, a serem adotadas após a sua publicação.

Nesse sentido, o Primeiro Ciclo do Plano de integridade foi executado no biênio 2020-2021, <http://www.inss.prevnet/wp-content/uploads/2021/03/Plano-de-Integridade-INSS-CEGOV.pdf>. Verifica-se que nessa primeira versão, a participação das áreas de negócio quanto à identificação dos principais riscos à integridade e à proposição de ações, se deu por meio de manifestação livre, o que culminou em valiosas contribuições.

Para a elaboração do Segundo Ciclo do Plano de integridade, biênio 2022-2023, <http://www.inss.prevnet/wp-content/uploads/2021/03/Programa-de-Integridade-2022-20231.pdf>, buscou-se obter um diagnóstico mais preciso, e uma melhor obtenção dos subsídios para a identificação dos riscos à integridade. Assim, a elaboração do Plano de Integridade foi realizada utilizando-se da análise estatística do histórico de casos de quebra da integridade envolvendo o órgão e seus servidores, do biênio anterior, constantes em bancos de dados da Corregedoria, Auditoria e da área responsável pela interlocução do INSS com órgãos de controle; estudo de outros Planos de Integridade, incluindo o primeiro ciclo do Plano, a fim de avaliar a pertinência de ações similares, além de questionário submetido aos servidores atuantes em diversas áreas do Instituto, por amostragem, visando obter um panorama da percepção dos mesmos com relação ao tema "Integridade".

Para a concepção deste Terceiro Ciclo, triênio 2024-2026, foi desenvolvido um cronograma, e definidos, a partir das etapas do processo, os principais procedimentos que deveriam ser realizados em cada fase.

Este Terceiro Ciclo inovou mais uma vez quando utilizou as medidas de tratamento identificadas para mitigar os riscos à integridade, mapeados no decorrer dos exercícios de 2022 e 2023.

O resultado foi a elaboração de um Plano de Integridade que, além de utilizar o conhecimento dos planos anteriores, ampliou a participação dos servidores através das entrevistas realizadas e identificou as vulnerabilidades no quadro de integridade existente a partir do mapeamento dos riscos à Integridade.

## 2. 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 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 regimentais em conformidade com o 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.

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.

São cerca de 70 milhões de trabalhadores protegidos, totalizando 36,4 milhões (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 21 milhões (vinte e um milhões), são aposentadorias pagas aos cerca de 21,8 milhões (vinte e um milhões e oitocentos mil) de aposentados pelo INSS. (Fonte: <https://www.gov.br/inss/pt-br/portal-de-transparencia>)

## 2.1 REDE DE 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.

Com a publicação do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, o qual disciplina sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e no âmbito do INSS, com a publicação da Portaria Conjunta nº 1 DIRBEN/DIRAT/INSS, de 07 de maio de 2018, o Instituto passa a ampliar a sua rede de atendimento em quase todas as regiões do país, através do requerimento eletrônico.

Nesse ínterim, o INSS passou pela transformação digital e, através da implementação do que se denomina “INSS Digital”, utiliza para tanto, canais remotos de atendimento. A sua rede de atendimento então passou a ser composta por diversos canais de acesso disponibilizados à população sendo eles nas modalidades presencial ou à distância, vejamos:

- unidades de atendimento fixas (Agências da Previdência Social);
- unidades de atendimento móveis (PREVBarcos);
- Portal e Aplicativo Meu INSS;
- Central de Atendimento 135; e
- Acordos de Cooperação Técnica.

### 2.1.1 UNIDADES DE ATENDIMENTO FIXAS

O INSS possui um total de 1.586 (um mil, quinhentos e oitenta e seis) Agências da Previdência Social instaladas em todo o país, 3 (três) APS de Teleatendimento – Central 135, 8 (oito) 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.

Atualmente, 98% de suas unidades encontram-se totalmente abertas e foram responsáveis por realizar mais de 16,6 milhões (dezesesseis milhões e seiscentos mil) de atendimentos no ano de 2022, compreendendo serviços de orientação e informação, de recepção de documentos, de Perícia Médica Federal, de Serviço Social e de Reabilitação Profissional, dentre outros<sup>1</sup>.

### 2.1.2 UNIDADES DE ATENDIMENTO MÓVEIS (PREVBARCOS)

Além das unidades referidas no item anterior, a rede de atendimento também conta com 6 (seis) Unidades Móveis Flutuantes - PREVBarco. Três deles navegam nos rios do estado do Amazonas, dois no Pará e outro em Rondônia.

Os PREVbarcos têm como foco atender as populações ribeirinhas e indígenas na região norte do país, navegando pelas calhas dos rios Madeira, Solimões, Negro, Juruá e Purus. Essa iniciativa é crucial

<sup>1</sup> Fonte: Relatório de Gestão do INSS 2022

para levar assistência a locais remotos, garantindo que essas comunidades tenham acesso aos serviços previdenciários.

Atualmente, o INSS está operando com três PREVbarcos, cada um com sua própria identidade: o PREVbarco AM I, carinhosamente chamado de “Vovó Jandira”; o AM II, conhecido como “Manaós”; e o AM III, batizado de “Vovô Alárico”. Essas missões foram oficialmente estabelecidas pela PORTARIA SRNCO/INSS N° 31, DE 05 DE MARÇO DE 2023.

### 2.1.3 PORTAL E APLICATIVO MEU INSS

O Meu INSS é uma ferramenta tecnológica que teve destaque nos últimos anos, inclusive com reconhecimento internacional, sendo atualmente, o principal canal para requisição de serviços/ benefícios e de atendimento ao INSS, totalizando uma média de 40 milhões de acessos por mês e responsável por metade dos requerimentos protocolados.

Em 05/2019 o Meu INSS foi integrado à conta GOV.BR, que é um meio de acesso do usuário aos serviços públicos digitais. Através dela, o cidadão acessa e utiliza todos os serviços públicos digitais integrados ao login único. Desde então, o acesso à plataforma passou a ser através dessa conta.

A partir de 20 de dezembro de 2021, o Balcão de Atendimento GOV.BR passou a ser utilizado em todas as Agências da Previdência Social e deve ser o sistema oficial para emissão de senhas GOV.BR, conforme a Portaria DIRBEN/INSS nº 961, de 16 de dezembro de 2021.

Cabe destacar 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, 7.336.217 milhões (sete milhões, trezentos e trinta e seis mil, duzentos e dezessete) visualizações.

Do total de protocolo de requerimentos efetuados pelos canais remotos de atendimento, em janeiro de 2024, 57,92 % foram realizados por este canal.<sup>2</sup>

### 2.1.4 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 remoto e por telefone. Seu funcionamento ocorre de segunda a sábado, das 7 às 22 horas – horário de Brasília. Por ser considerado um serviço de utilidade pública, as ligações efetuadas para o número 135, tanto pelo telefone fixo quanto pelo celular, são gratuitas.

As centrais são em número de três, com funcionamento em Salvador, na Bahia, Recife e Caruaru, em Pernambuco.

Desempenham um papel relevante como meio

<sup>2</sup> Fonte: [Lupa](#), Tutorial balcão de Atendimento.gov.br, Relatório de Gestão do INSS 2022.

alternativo de atendimento. No ano de 2022, foram registradas mais de 67,7 milhões de ligações no ano e uma média de 5,7 milhões de chamadas atendidas por mês, com Tempo Médio de Atendimento (TMA) de 5 minutos e 29 segundos.

Do total de protocolos de requerimentos efetuados pelos canais remotos de atendimento, em janeiro de 2024, 5,55 % foram realizados por este canal.<sup>3</sup>

### 2.1.5 ACORDOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA - ACT

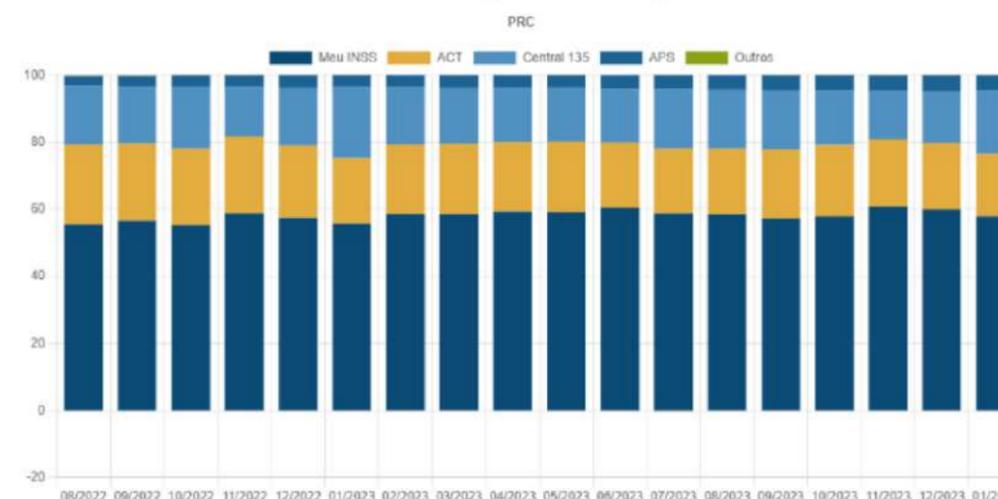
O Canal de Atendimento firmado por meio do Acordo de Cooperação Técnica - ACT, é um dos pilares do INSS Digital, que busca ampliar a sua capacidade de atendimento aos seus usuários por meio do atendimento à distância através das parcerias firmadas com as entidades públicas (órgãos da administração pública), ou privadas (associações, sindicatos), que possuam a sua Missão Institucional alinhada com a Missão do INSS.

O atendimento aos usuários permite que as entidades realizem o protocolo de benefícios e serviços previdenciários e assistenciais, sendo exclusivamente realizado aos associados/filiados nos acordos com as entidades privadas.

Já nos acordos firmados com instituições da Administração Pública, o Canal ACT passou a ser mais uma opção para os usuários que não possuem acesso aos meios tecnológicos para realizar o seu atendimento de forma remota, uma vez que a administração pública não atua como representante do segurado, mas sim como “longa manus” do INSS.

Desta forma, no ano de 2022 essa modalidade de canal de atendimento registrou mais de 3.400 Acordos de Cooperação Técnica - ACT, para fins de requerimento de benefícios e serviços previdenciários. Toda essa estrutura foi responsável pela recepção de mais de 2,2 milhão de atendimentos e em janeiro de 2024, 18,66 % do total de requerimentos protocolados pelos canais remotos de atendimento foram realizados por este canal.<sup>4</sup>

Figura 1 - Percentual de Requerimentos por Canal



<sup>3</sup> Fonte: [Lupa](#), Relatório de Gestão do INSS 2022.

<sup>4</sup> Fonte: [Lupa](#), Relatório de Gestão do INSS 2022.

## 2.2 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;

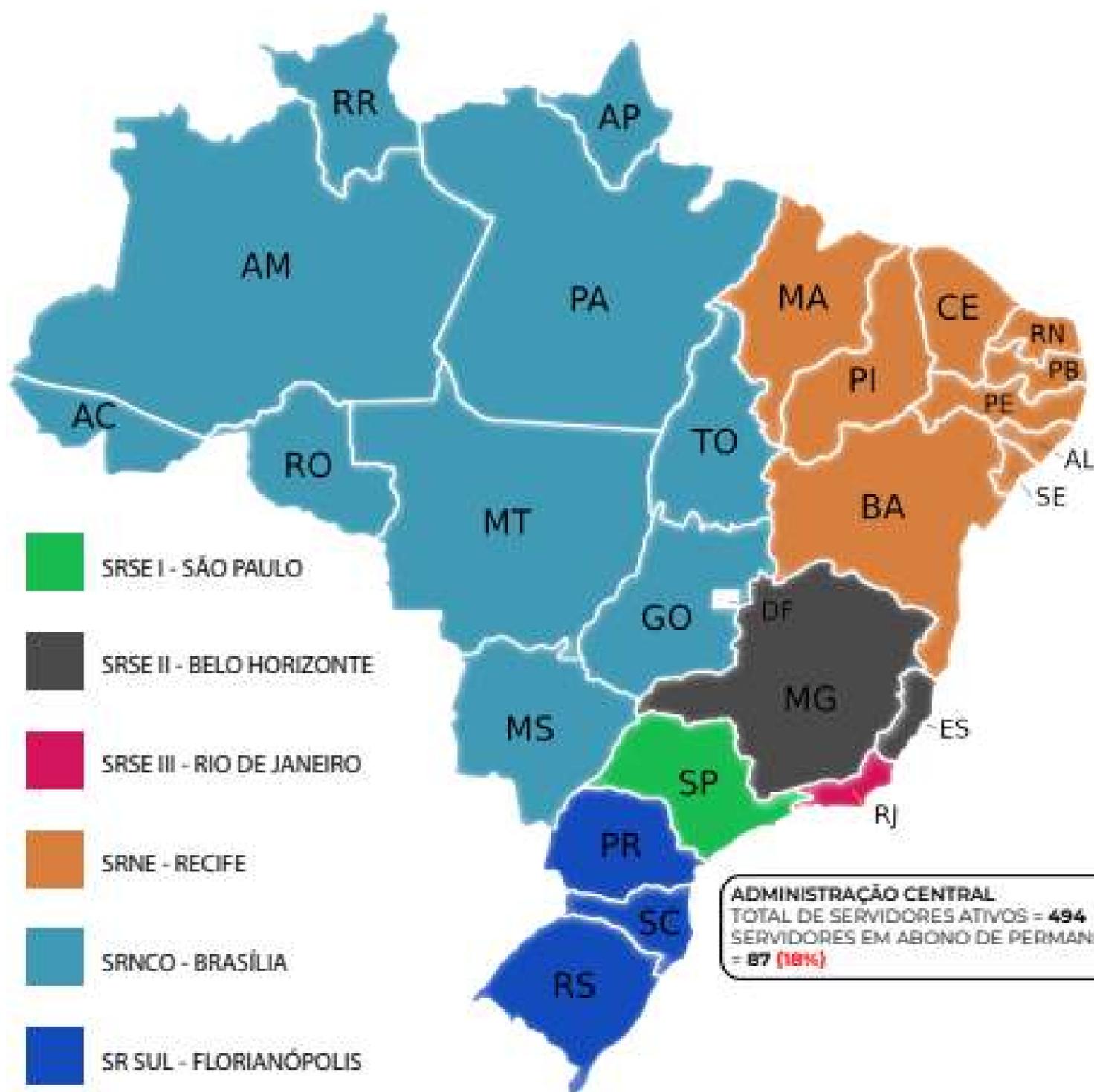
SR Norte/Centro-Oeste – Brasília;

Figura 2 - Organograma do INSS



# ESTRUTURA REGIONALIZADA

Figura 3 - Estrutura Regionalizada



**SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE I**  
**SÃO PAULO**  
 GERÊNCIAS-EXECUTIVAS = 18  
 AGÊNCIAS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL = 238  
 POPULAÇÃO = 46.649.132  
 TOTAL DE SERVIDORES ATIVOS = 3.566  
 SERVIDORES EM ABONO DE PERMANÊNCIA = 492 (14%)

**SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE II**  
**BELO HORIZONTE**  
 GERÊNCIAS-EXECUTIVAS = 15  
 AGÊNCIAS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL = 215  
 POPULAÇÃO = 25.520.431  
 TOTAL DE SERVIDORES ATIVOS = 2.140  
 SERVIDORES EM ABONO DE PERMANÊNCIA = 278 (13%)

**SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE III**  
**RIO DE JANEIRO**  
 GERÊNCIAS-EXECUTIVAS = 6  
 AGÊNCIAS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL = 94  
 POPULAÇÃO = 17.463.349  
 TOTAL DE SERVIDORES ATIVOS = 1.300  
 SERVIDORES EM ABONO DE PERMANÊNCIA = 478 (37%)

**SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUL**  
**FLORIANÓPOLIS**  
 GERÊNCIAS-EXECUTIVAS = 19  
 AGÊNCIAS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL = 234  
 POPULAÇÃO = 30.042.587  
 TOTAL DE SERVIDORES ATIVOS = 3.100  
 SERVIDORES EM ABONO DE PERMANÊNCIA = 324 (10%)

**SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NORDESTE**  
**RECIFE**  
 GERÊNCIAS-EXECUTIVAS = 23  
 AGÊNCIAS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL = 526  
 POPULAÇÃO = 57.667.842  
 TOTAL DE SERVIDORES ATIVOS = 5.303  
 SERVIDORES EM ABONO DE PERMANÊNCIA = 977 (18%)

**SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NORTE/CENTRO-OESTE**  
**BRASÍLIA**  
 GERÊNCIAS-EXECUTIVAS = 16  
 AGÊNCIAS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL = 279  
 POPULAÇÃO = 35.614.298  
 TOTAL DE SERVIDORES ATIVOS = 2.340  
 SERVIDORES EM ABONO DE PERMANÊNCIA = 533 (23%)

**ADMINISTRAÇÃO CENTRAL**  
 TOTAL DE SERVIDORES ATIVOS = 494  
 SERVIDORES EM ABONO DE PERMANÊNCIA = 87 (18%)

**FONTES:** POPULAÇÃO (<https://br114.pca.gov.br/Sistema-de-Populacao/Estimativa-2021/estimativa-2021.pdf>)  
 SERVIDOR (FITA ESPELHO - COMPETÊNCIA DEZ/22)  
 REDE DE ATENDIMENTO: SIORG.

## 2.3 EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O orçamento é executado 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 4 - Execução Orçamentária do INSS para o ano de 2022

INSS - DESPESAS DISCRICIONÁRIAS POR AÇÃO					
PT PROGRAMA	PT AÇÃO	DOTACAO INICIAL (LEI)	DOTACAO FINAL	EMPENHADO	%EMPENHADO
40201 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS		1.400.000.000,00	2.016.104.168,00	2.016.053.023,55	100,00
0032 - PROGRAMA DE GESTAO E MANUTEN CAO DO PODER EXECUTIVO		736.840.000,00	171.655.876,00	1.171.655.309,44	100,00
	2000-ADMINISTRACAO DA UNIDADE	736.540.000,00	1.171.311.325,00	1.171.310.758,44	100,00
	216H - AJUDA DE CUSTO PARA MORADIA OU AUXILIO-MO RADIA A AGENTES PUBLICOS	300.000,00	344.551,00	344.551,00	100,00
0910 - OPERACOES ESPECIAIS: GESTÃO DA PARTICIPAÇÃO EM ORGANISMOS E ENTIDADES NACIONAIS E INTERNACIONAIS		460.000,00	415.449,00	415.447,91	100,00
	000 Q - CONTRIBUICOES A ORGANISMOS INTERNACIONAIS SEM EXIGENCIA DE PROGRAMACAO ESPECIFICA	460.000,00	415.449,00	415.447,91	100,00
	2214-NOVA PREVIDÊNCIA	662.700.000,00	844.032.843,00	843.982.266,20	99,99
	2292-SERVICO DE PROCESSAMENTO DE DADOS DE BENEFICIARIOS PREVIDENCIARIOS	428.100.000,00	551.854.498,00	551.854.496,31	100,00
	2294-DEFESA JUDICIAL DA PREVIDENCIA SOCIAL BASICA	30.000.000,00	47.000.000,00	47.000.000,00	100,00
	2562 - AUDITORIA PREVENTIVA E CORRETIVA EM ROTINAS, PROCEDIMENTOS E PROCESSOS	5.000.000,00	3.500.000,00	3.449.426,80	98,56
	2563-GESTAO DA MELHORIA CONTINUA	153.000.000,00	195.078.345,00	195.078.343,09	100,00
	2591- RECONHECIMENTO DE DIREITOS DE BENEFICIARIOS PREVIDENCIARIOS	46.600.000,00	46.600.000,00	46.600.000,00	100,00
	<b>TOTAL</b>	<b>1.400.000.000,00</b>	<b>2.016.104.168,00</b>	<b>2.016.053.023,55</b>	<b>100,00</b>

Fonte: SIAFI

## 2.4 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, MISSÃO, VISÃO, VALORES E CADEIA DE VALOR.

O planejamento estratégico é um processo de análise, criação de alternativas e tomada de decisão sobre o que é a organização, o que ela faz e porque ela faz. Além de alocar recursos, essas decisões servem para alinhar propósitos, programas e projetos, pessoas, estruturas e suporte político, bem como gerar aprendizagem organizacional.<sup>5</sup>

O produto do planejamento estratégico é um plano, que documenta os desafios, **A MISSÃO, A VISÃO, OS VALORES**, os objetivos, os indicadores, as metas e as ações necessárias para alcançá-las.

Por sua vez, a gestão estratégica é um processo contínuo, que integra o planejamento estratégico à implementação, monitoramento e avaliação da estratégia para aprimorar o alcance da missão, o cumprimento dos mandatos e a aprendizagem organizacional. A gestão estratégica é um elemento importante da governança organizacional, pois serve para definir regras, criar estruturas e dirigir as organizações <sup>6</sup>.

Nesse sentido, em conformidade com o art. 5º da Portaria nº 3.213/PRES/INSS, de 10 de dezembro de 2019, o Comitê Estratégico de Governança do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS aprovou o Mapa Estratégico do INSS para o quadriênio 2024/2027.

Os objetivos organizacionais, que compõem o Mapa Estratégico, ocorrerão por meio da execução de planos de ação anuais, compostos por projetos e ações estratégicas centralizadas e descentralizadas, sendo publicada a Resolução CEGOV/INSS nº 37, de 28 de dezembro de 2023, onde aprova o Plano de Ação do INSS para o exercício de 2024.

As ações e projetos são propostos pelas unidades do INSS, sob a orientação da Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão - CGPLAN. Já os planos de ação anuais são submetidos à apreciação do Comitê Temático de Planejamento - CTP, e ao Comitê Estratégico de Governança - CEGOV, para aprovação, antes do fim do exercício antecedente ao de suas vigências.

De acordo com Mapa Estratégico 2024/2027, a Missão, Visão e Valores do INSS são:



5 1. Bryson, J. M. Strategic planning for public and nonprofit organization: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement. (2012).

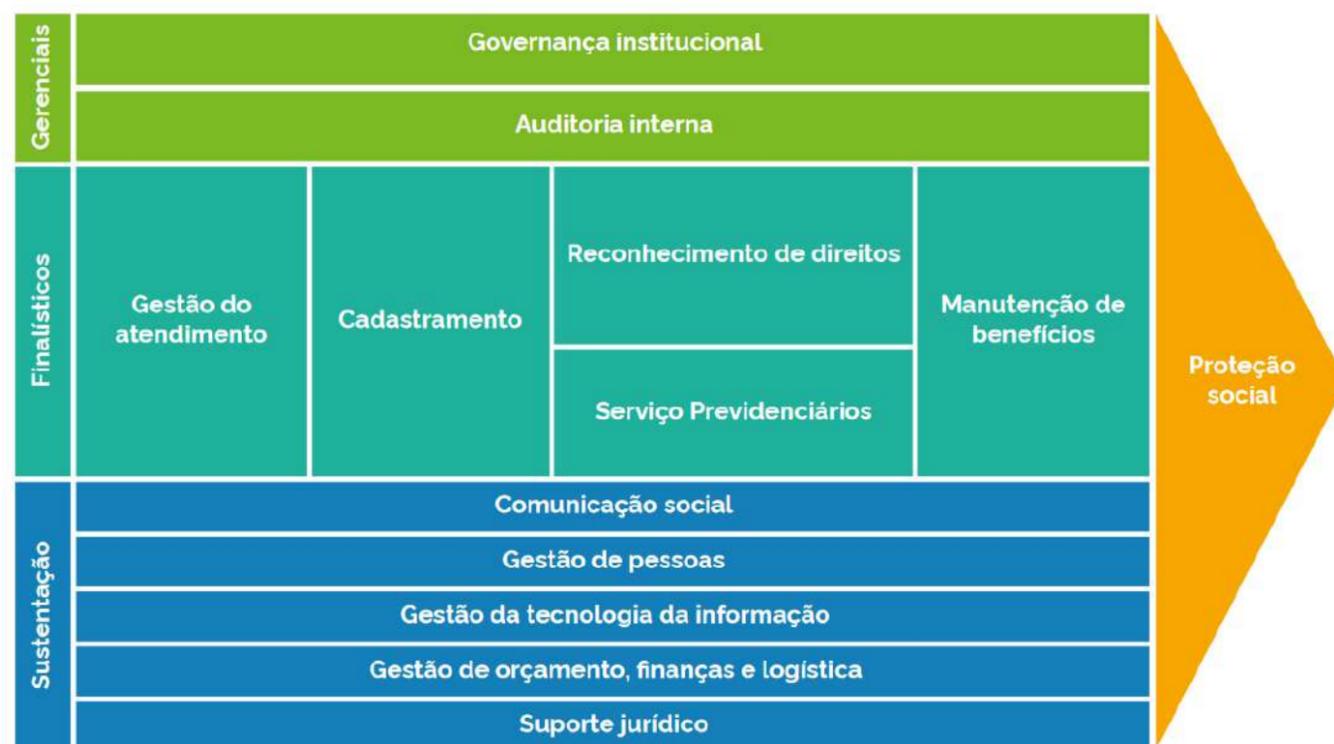
6 Bryson, J. M. Strategic planning for public and nonprofit organization: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement. 1-573 (2018).

## CADEIA DE VALOR

A cadeia de valor é uma ferramenta de diagnóstico e gestão que permite representar uma organização como um conjunto de subsistemas (atividades), com entradas (insumos), processos de transformação e saídas (produtos).<sup>7</sup>

Decorrente do trabalho desenvolvido ainda em 2019, através das oficinas de planejamento, foram analisados e identificados os macroprocessos e emitido o desenho da cadeia de valor do INSS. Em 2023, foi iniciada a reestruturação de metodologia de mapeamento de processos conforme representação da cadeia de valor.

Figura 6 - Cadeia de valor



### 3. 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. Segundo a Organização para Cooperação dos Países em Desenvolvimento (OCDE), a governança pública compreende o desenho, a execução e a avaliação formal e informal das regras, processos e interações entre instituições e atores que compõem o Estado, e entre o Estado e os cidadãos, individualmente ou organizados. Esses processos determinam o exercício da autoridade

pública e da tomada de decisões para antecipar desafios e sustentar melhorias na prosperidade e no bem-estar geral da sociedade.

A governança combina valores (características comportamentais que orientam a governança pública em todas as suas dimensões), facilitadores (práticas que permitem a correta identificação de problemas, desafios, concepção, implementação e avaliação de reformas) e ferramentas (instrumentos de política e gestão).<sup>8</sup>

A Governança Pública é norteada pela política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e foi 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.

No INSS o Sistema de Governança - 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 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.

São objetivos do SG – INSS, dentre outros, instituir e manter mecanismos, instâncias e práticas de governança em consonância com os princípios e as diretrizes estabelecidas na política de governança da administração pública federal, além de promover a gestão estratégica do INSS, focada na melhoria contínua dos serviços ofertados aos beneficiários e segurados da previdência social.

### 3.1 COMITÊ ESTRATÉGICO DE GOVERNANÇA - CEGOV

O CEGOV é órgão colegiado permanente, de caráter deliberativo, vinculado diretamente à Presidência do INSS, responsável pela coordenação do SG-INSS, com o apoio técnico dos comitês temáticos. Possui membros com direito a voto (Presidente e Diretores do Instituto), e membros consultivos (Procurador-Geral da Procuradoria federal especializada do INSS, Auditor-Geral e Corregedor-Geral).

Ao CEGOV cumpre deliberar em última instância, no âmbito do INSS, sobre os assuntos relativos à governança digital, de que trata o Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, e sobre os assuntos relativos à segurança da informação, de que trata o Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018.

<sup>7</sup> Porter, M. E. The value chain and competitive advantage. in Competitive Advantage 557 (1985).

<sup>8</sup> OECD. Draft Policy Framework on Sound Public Governance. (2018).

### 3.2 COMITÊS TEMÁTICOS DE APOIO À GOVERNANÇA

Os comitês temáticos foram instituídos com a finalidade primordial de subsidiar as ações do CEGOV nas respectivas áreas de atuação, sendo eles:

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

São atribuições comuns dos comitês temáticos, no âmbito das respectivas áreas de atuação, prestar assessoria técnica ao CEGOV no tocante à implementação das recomendações do Comitê Interministerial de Governança (CIG), além de subsidiar o CEGOV com informações necessárias à formulação de políticas e diretrizes estratégicas.

Os Comitês podem ainda propor políticas, instrumentos e práticas organizacionais para o atendimento aos princípios e às diretrizes de governança pública, sendo obrigatório dar conhecimento ao CEGOV sobre o andamento de suas atividades e identificar oportunidades de melhoria na sua forma de atuação.

Figura 7 - Organograma do Comitê Estratégico de Governança



### 3.3 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.

### 3.4 CORREGEDORIA-GERAL

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.

Dentre outras competências, cabe à Corregedoria-Geral e suas Unidades Correcionais, instaurar ou requisitar a instauração, de ofício ou a partir de representações e de denúncias, de sindicâncias, incluídas as patrimoniais, de processos administrativos disciplinares e de demais procedimentos correcionais para apurar responsabilidade por irregularidades praticadas na autarquia, conforme Regimento Interno disciplinado pela Portaria PRES/INSS 1.532, de 08 de dezembro de 2022, e regulamenta o Termo de Ajustamento de Conduta – TAC no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social. Em conformidade com a Portaria CORREG/INSS nº 81, de 9 de novembro de 2022.

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.

### 3.5 OUVIDORIA - OUVID

A Ouvidoria é um canal de atendimento, que atua na mediação de conflitos entre o cidadão e uma instituição, através da manifestação expressa de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

No serviço público, a ouvidoria é um elo entre a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação. Qualquer cidadão pode se manifestar e, no âmbito do INSS, ele é feito na plataforma Fala.BR, sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), sendo integrada de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo

Federal. Está disponível na Internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, e funciona 24 horas.

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. Por força da Portaria PRES/INSS nº 1.598, de 8 de agosto de 2023, a Ouvidoria está vinculada, na sua estrutura a Presidência do INSS.

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.

### 3.5.1 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - 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. Tal serviço era realizado através do e-SIC, mas hoje integra o Fala BR, que pode ser acessada pelo endereço eletrônico [falabr.cgu.gov.br](https://falabr.cgu.gov.br).

### 3.6 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).

### 3.6.1 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 éticas de servidor do INSS
	<a href="https://seci.cgu.gov.br/">https://seci.cgu.gov.br/</a>	
Ouvidoria	<a href="http://falabr.cgu.gov.br/">http://falabr.cgu.gov.br/</a>	Apresentar denúncia, sugestões, elogio, reclamação ou solicitação de providência ou de simplificação de serviços
	Central 135	Apresentar requerimentos de acesso a informações

### 3.7 COMISSÃO DE ÉTICA

É a materialização do compromisso institucional de fornecer mecanismos de orientação e consulta facilmente acessíveis para auxiliar os seus gestores e servidores em geral 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.

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 CE-INSS é composta por 3 (três) membros titulares, 3 (três) suplentes e uma secretária-executiva e compete a Comissão 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.

Compete ainda, à Comissão de Ética do INSS, deliberar acerca da consulta sobre a existência de potencial conflito de interesses e/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.

### 4. 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.

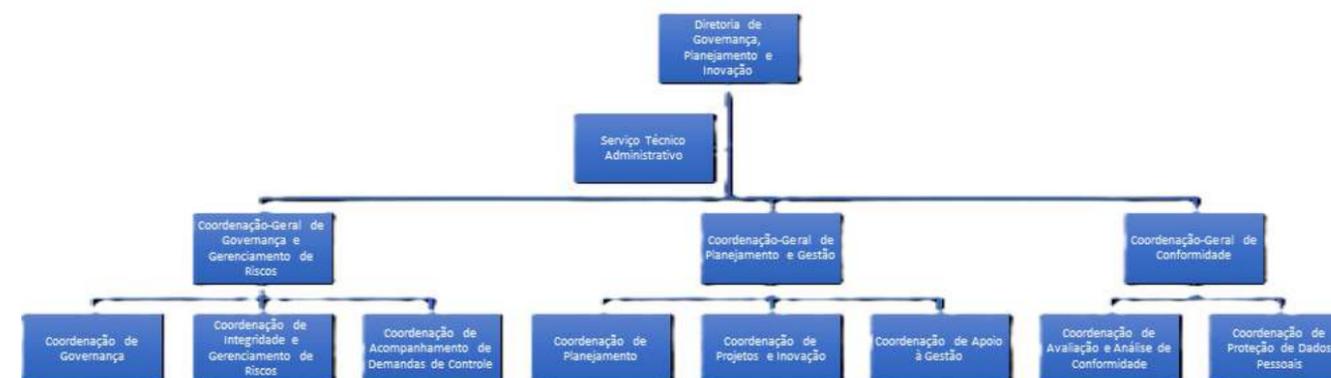
A melhoria da governança e do planejamento está em foco no Instituto. O Decreto nº 10.995, de 2022, por ter elevado a DIGOV a órgão de assistência direta e imediata à Presidência do Instituto demonstra o comprometimento da alta administração com as diretrizes da governança pública, instituídas pelo Decreto 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

Figura 8 - Estrutura Organizacional da Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação



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 à 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.

#### **4.1 SERVIÇO DE GOVERNANÇA E PLANEJAMENTO – SEGPLAN**

Com a edição do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, houve a reestruturação regimental do INSS e, por conseguinte, 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.

#### **4.2 COORDENAÇÃO-GERAL DE GOVERNANÇA E GERENCIAMENTO DE RISCOS – CGGOV**

A Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos – CGGOV tem o propósito 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 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.

#### **4.3 GESTÃO DE RISCOS**

Risco é a possibilidade de ocorrência de um evento que venha a ter impacto no cumprimento dos objetivos de uma organização. Fatores naturais, cenários econômicos, político, social ou organizacional, também são alguns fatores que podem surgir como ameaças, à medida em que dificultem o alcance dos objetivos.

Desta forma, a gestão de riscos é o conjunto de princípios, estruturas, alçadas, processos e atividades coordenados para dirigir e controlar uma organização no que se refere a esses riscos.

Por sua vez, a Política de Gestão de Riscos tem por finalidade precípua estabelecer e difundir princípios e 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. No INSS a Resolução nº 5 /CEGOV/INSS, de 27 de maio de 2020, institui a Política de Gestão de Riscos do Instituto.

Já a Resolução CEGOV/INSS nº 20, de 20 de maio de 2022, aprova a Metodologia de Gerenciamento de Riscos do INSS e tem por objetivo subsidiar a tomada de decisão, baseada em técnicas e ferramentas específicas, preceituando sua aplicabilidade para todas as unidades da Instituição, sem prejuízo da utilização de outras normas complementares específicas, relativas aos processos de trabalho e projetos de cada unidade ou serviços providos pelo INSS.

#### **4.4 INTEGRIDADE**

A Integridade, em seu conceito filosófico, refere-se à característica de algo inteiro, intocado, não contaminado ou danificado. Integridade pública representa a condição de um órgão ou entidade atuar sem desvios, conforme os princípios e valores que norteiam a Administração Pública.

No INSS, a integridade é um dos princípios da governança pública, que devem nortear a gestão do Instituto.

A gestão da integridade é um componente fundamental para uma boa governança, uma vez que legitima as atividades do órgão, e transmitir

confiabilidade. Uma gestão da integridade bem desenvolvida, onde todos os sistemas (correição, controles internos, gestão da ética, dentre outros) são bem coordenados, favorece os agentes públicos a tomarem decisões em função de critérios técnicos, e não com base em interesses particulares, o que, por sua vez, aumenta a qualidade na prestação dos serviços públicos.

## 4.5 COMITÊ TEMÁTICO DE INTEGRIDADE – CTI

O Comitê Temático de Integridade é responsável por promover a disseminação da cultura ética e de integridade no âmbito do INSS, e possui as seguintes atribuições:

I – promover a disseminação da cultura ética e de integridade no âmbito do INSS;

II – orientar e emitir recomendações sobre integridade;

III – propor práticas, princípios de conduta e padrões de comportamento relacionados à integridade a serem observados pelo INSS;

IV – propor ações para a estruturação ou fortalecimento das unidades relacionadas ao programa de integridade;

V – planejar ações de treinamento relacionadas ao programa de integridade;

VI – submeter à aprovação do CEGOV a proposta do plano de integridade e revisá-lo periodicamente;

VII – propor estratégias para expansão do programa de integridade para fornecedores e terceiros que se relacionam com o INSS;

VIII – atuar como facilitador na integração dos agentes responsáveis pela gestão de integridade;

IX – atuar no levantamento de riscos para a integridade e na proposição de plano de tratamento; e

X – propor e acompanhar indicadores de desempenho para a gestão de integridade.

## 4.6 PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Um Programa de Integridade é o conjunto de medidas e ações institucionais voltadas para a prevenção, detecção, punição e remediação de fraudes e atos de corrupção. É uma estrutura de incentivos organizacionais positivos e negativos que visa orientar e guiar o comportamento dos agentes públicos de forma a alinhá-los ao interesse público.

Instituir um programa de integridade não significa lidar com um assunto novo, mas valer-se de temas já conhecidos pelas organizações de maneira mais sistematizada. Nesse sentido, os instrumentos de um programa de integridade incluem diretrizes já adotadas através de atividades, programas e políticas de auditoria interna, correição, ouvidoria, transparência e prevenção à corrupção, organizadas e direcionadas para a promoção da integridade institucional.

Um programa de integridade propõe que os responsáveis pelas áreas afins trabalhem juntas e de forma coordenada, a fim de garantir uma atuação

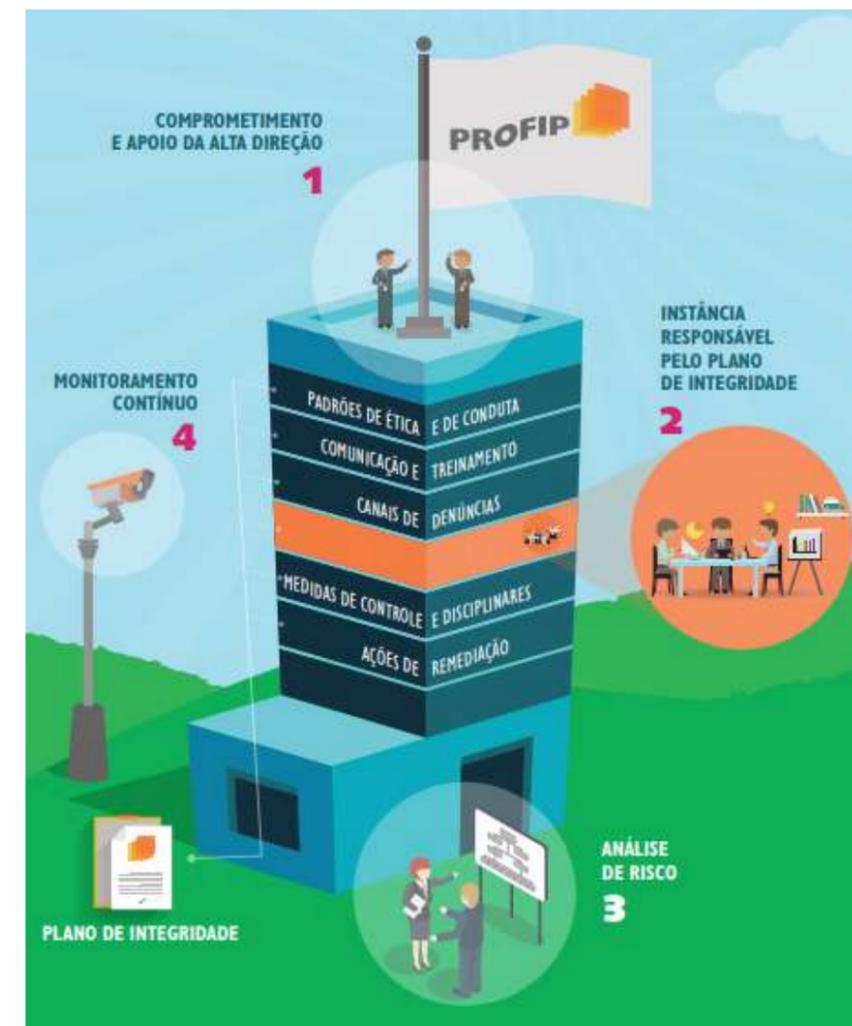
íntegra, minimizando os possíveis riscos de corrupção.

O programa de integridade possui enfoque preventivo, pois visa de maneira precípua à diminuição dos riscos de corrupção em dada organização, cabendo em caso de algum desvio, atuar de maneira a identificar, responsabilizar e corrigir tal falha de maneira célere e eficaz.

Para a construção de um programa de integridade, é necessário compreender previamente alguns elementos-chave: os eixos do programa.

A partir desses eixos é que se desenvolverão as ações e medidas que darão conteúdo ao programa a ser formalizado por meio de um Plano de Integridade.

Figura 9 - Estrutura do Programa de Integridade



## COMPROMETIMENTO E APOIO DA ALTA DIREÇÃO

O comprometimento e apoio da alta direção para o fomento de uma cultura ética, de respeito às leis e de implementação das políticas de integridade, é condição indispensável para criação e funcionamento de um programa de integridade, uma vez que a alta administração ocupa uma posição de destaque dentro da organização.

## INSTÂNCIA RESPONSÁVEL

Para que haja um desenvolvimento adequado do programa de integridade, há necessidade de uma instância responsável pelo acompanhamento, monitoramento e gestão das ações e medidas de integridade a serem implementadas, atuando de forma autônoma, independente, imparcial e dotado de recurso materiais, financeiros e humanos necessários ao desempenho de suas atribuições funcionais.

Sempre que possível, deve ser garantido à instância responsável o acesso ao mais alto nível hierárquico da organização.

## ANÁLISE DE RISCOS

O levantamento e a análise de riscos realizados previamente à implementação do Programa de Integridade ajudam a organização a identificar suas vulnerabilidades e as áreas mais suscetíveis à corrupção, o que lhe dará a oportunidade de atuar de maneira mais direcionada e especializada, para prevenir de forma mais eficiente e eficaz a possibilidade de ocorrência dos eventos apontados.

## MONITORAMENTO CONTÍNUO

O Programa de Integridade estabelece uma política de monitoramento contínuo a fim de dar dinamismo e promover constante atualização de suas iniciativas, ajustando-as conforme novas necessidades, riscos e processos da instituição no decorrer do tempo. É importante haver constante avaliação das ações e medidas adotadas pelo programa. É imperativo identificar, de maneira contínua, se as medidas mitigadoras inicialmente propostas realmente estão funcionando como previsto, comunicando tempestivamente as fragilidades identificadas à alta administração. O monitoramento contínuo também implica em identificar, sempre que necessário, 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.

Deve-se ressaltar, entretanto, que apesar das vantagens de se estabelecer uma política centralizada de gestão da integridade, ela deve ser uma atividade inclusiva, que depende, fundamentalmente, da integração de diversas áreas de gestão e controle da entidade, como Controle Interno, Ouvidoria, Corregedoria, Gestão de Riscos, Auditoria Interna, Gestão de Pessoas e Gestão de Orçamento Finanças e Logística.

## 5. TERCEIRO CICLO DO PLANO DE INTEGRIDADE

O Plano de Integridade é um documento único que contém, de maneira sistêmica, um conjunto organizado de todas as medidas que devem ser implementadas, em um período determinado, com a finalidade de prevenir, detectar e remediar as ocorrências de quebra de integridade nos órgãos e entidades públicas, aprovado pela alta administração e sob responsabilidade de uma determinada área.

Ele formaliza as principais informações e atividades propostas para implementação de um programa de integridade. Nele estão presentes os riscos de integridade mais relevantes da organização; a avaliação e classificação desses riscos; as propostas de medidas de integridade; as políticas de monitoramento; e os seus responsáveis e respectivas metas, estabelecendo formalmente um compromisso da alta direção e conseqüentemente de todo o órgão com tais propostas.

A construção do terceiro Ciclo do Plano de Integridade foi dividida nas seguintes etapas:

### Etapa 1 - Planejamento:

- Reuniões com a Controladoria-Geral da União - CGU, Comitê Estratégico de Governança, Corregedoria-Geral do INSS, Comissão de Ética do INSS, Assessoria de Comunicação Social, Auditoria-Geral do INSS, Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação e Ouvidoria.
- Aplicação de questionário aos servidores de diversas áreas do Instituto, escolhidos randomicamente, dispondo sobre a percepção dos mesmos quanto aos aspectos de integridade no Instituto.
- Análise das estatísticas, por assunto, dos processos administrativos disciplinares instaurados pela Corregedoria-Geral do INSS, e suas projeções, no último biênio.
- Análise das estatísticas, por assunto, das recomendações dos órgãos de controle.
- Análise das estatísticas, por assunto, de reclamações recebidas pela Ouvidoria do INSS, no último biênio.

### Etapa 2 - Elaboração:

- 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 triênio 2024/2026.
- Estruturação das ações síntese com base nos resultados obtidos nas entrevistas com servidores e gestores, ações do Plano de Integridade - 2022-2023, relatório de Ouvidoria e Corregedoria, apontamentos de órgãos de controle e riscos mapeados.
- Consolidação das ações síntese, identificando às áreas responsáveis e corresponsáveis, a partir do "detalhamento" das sugestões de cada ação a ser realizada.

### Etapa 3 - Aprovação:

- Encaminhamento às áreas técnicas competentes, para ciência e manifestação da responsabilidade sobre cada ação síntese proposta, bem como para pronunciamento sobre prazo inicial e final de cada ação proposta.
- Avaliação das manifestações das áreas envolvidas, efetuando ajustes recomendados pelas áreas competentes.
- Devolutiva às áreas com as ações finais designadas.
- Emissão de Resolução final do Plano de Integridade.
- Encaminhamento ao CTI para aprovação/recomendação ou ajustes.
- Encaminhamento ao CEGOV para aprovação final e deliberação.

### Etapa 4 - Publicação:

- Encaminhamento de versão final da resolução para diagramação.
- Encaminhamento da versão final da resolução para publicação.
- Criação do painel do Plano de Integridade para acompanhamento pelas áreas técnicas.
- Divulgação do painel no âmbito do CTI.
- Divulgação e publicidade com os servidores.

O anexo I, resultado do Segundo Ciclo do Plano de Integridade do INSS (2022/2023), e o anexo II Ações propostas no Terceiro Ciclo do Plano de Integridade do INSS, descrevem de forma detalhada a execução das ações sínteses finais aprovadas. Elas serão monitoradas mensalmente 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.

## 5.1 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.

## 5.2 AÇÕES DE ANTIFRAUDE PREVIDENCIÁRIA

A fraude nas organizações foi objeto de estudo por Donald R. Cressey (1953), que teorizou um modelo que ficou conhecido como “Triângulo da fraude”. Essa teoria visa identificar os motivos que originam ou

incentivam a ocorrência de fraude, por parte de um ou mais indivíduos.

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.

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.

## 5.3 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 CEGOVI/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.

## 5.4 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.

## 5.5 AÇÕES DE MONITORAMENTO CONTÍNUO

A DIGOV, através da Coordenação de Integridade e Gerenciamento de Riscos, conduz o

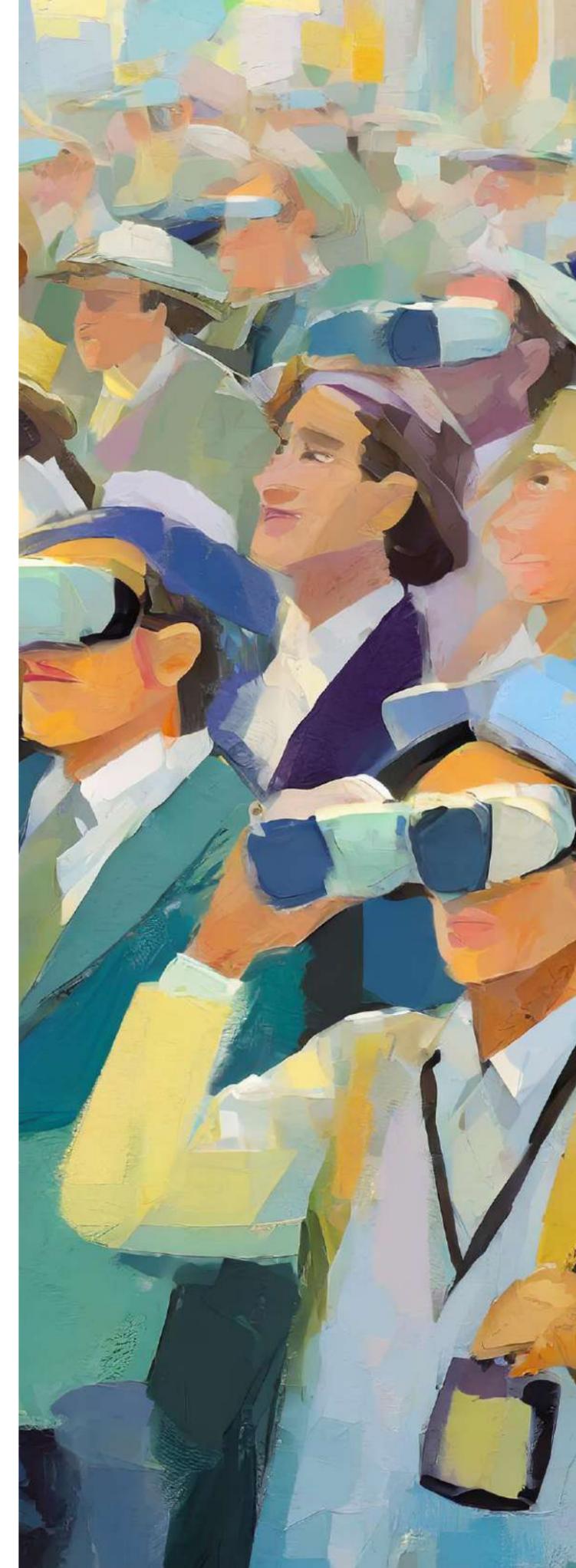
monitoramento contínuo do Plano de Integridade do INSS. O monitoramento contínuo implica em identificar novos riscos, áreas ou processos em que possam ocorrer quebras de integridade, bem como redefinir a priorização dos riscos já identificados para, conforme o caso, implementar novas medidas mitigadoras.

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.

Cumprido esclarecer que a periodicidade do monitoramento das ações constantes no Plano de Integridade para o triênio 2024/2026 ocorrerão mensalmente a fim de acompanhar de forma mais efetiva a execução das ações de integridade.



## ANEXOS

### Anexo I: Resultado do Segundo Ciclo do Plano de Integridade do INSS (2022/2023)

AÇÃO PROPOSTA	ÁREA	COR-RESPONSÁVEL	EIXO	PRAZO INICIAL	PRAZO FINAL	STATUS
Aplicar questionário de percepção dos colaboradores quanto ao nível de integridade no INSS	ASCOM	-	4	07/2022	12/2022	Não concluído
Desenvolver campanha de divulgação da ação corretiva das condutas reprováveis e das sanções decorrentes	ASCOM	-	4	07/2022	12/2022	Concluída
Produzir e divulgar, periodicamente, relatório de atendimento à imprensa e do clipping diário, para conhecimento dos gestores	ASCOM	-	1	07/2022	12/2022	Não concluído
Apreciação da avaliação do Plano de Integridade do INSS - ciclo 2020-2021	CEGOV	-	5	06/2022	06/2022	Concluída
Apreciação da avaliação do Plano de Integridade do INSS - ciclo 2022-2023	CEGOV	-	5	10/2023	11/2023	Em dia
Aprovação da nova versão do Plano de Integridade do INSS - ciclo 2022-2023	CEGOV	-	5	06/2022	06/2022	Concluída
Aprovação da nova versão do Plano de Integridade do INSS - ciclo 2024-2026	CEGOV	-	5	10/2023	11/2023	Em dia
Aprovação do plano de tratamento de riscos à integridade	CEGOV	-	3	07/2022	12/2022	Não concluído
Criar base de conhecimento sobre conflito de interesse para consulta na internet e intranet	CE-INSS	-	1	08/2022	12/2022	Concluída
Criar código de ética do INSS	CE-INSS	-	1	06/2022	08/2022	Concluída

Criar programa contínuo de conscientização sobre regras de conduta de uso dos sistemas do INSS	CE-INSS	-	4	10/2022	06/2023	Não concluído
Desenvolver campanha contra desvios éticos nos programas de gestão do INSS	CE-INSS	-	4	08/2022	12/2023	Em dia
Desenvolver campanha sobre condutas éticas na convivência do trabalho	CE-INSS	-	4	10/2022	12/2023	Em dia
Desenvolver campanha sobre conflito de interesse	CE-INSS	-	4	06/2020	12/2023	Em dia
Aprimorar o sistema de verificação de conformidade da folha de pagamento de benefícios - SVCBEN	CGPGSP/DGP	-	2	07/2022	12/2022	Concluída
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	Não concluído
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	Não concluído
Criar programa de capacitação de desenvolvimento de líderes do INSS	CGQSD/DGP	-	1	07/2022	12/2022	Não concluído
1º levantamento de riscos à integridade do INSS	CGGOV/DIGOV	-	3	07/2022	06/2023	Não concluído
Criar fluxo para verificar situações de nepotismo	CGGOV/DIGOV	-	1	07/2022	12/2023	Em dia

Realizar curso de formação de multiplicadores em gestão de risco	CGGOV/ DIGOV	-	3	07/2022	12/2022	Concluída
Disponibilizar o manual de procedimentos e rotinas de suprimentos e serviços gerais	CGRLOG/ DIROFL	-	1	07/2022	12/2023	Em dia
Disponibilizar o manual de uniformização de procedimentos de gestão e fiscalização de contratos	CGRLOG/ DIROFL	-	1	07/2022	12/2023	Em dia
Disponibilizar o manual de uniformização de procedimentos de licitação e formalização de contratos	CGRLOG/ DIROFL	-	1	07/2022	12/2023	Em dia
Elaborar projeto de otimização das principais contratações de bens e serviços do INSS	CGRLOG/ DIROFL	-	1	07/2022	12/2022	Em dia
Instituir política de prevenção de conflito de interesses 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	Em dia
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	Em dia
Promover campanha de conscientização quanto aos atos ilícitos e suas penalidades	CE-INSS	ACS	1	08/2022	12/2023	Em dia

Promover campanhas de conscientização quanto aos deveres do servidor público e boas práticas de atendimento	CE-INSS	ACS	1	10/2022	12/2023	Em dia
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 e presencial	CORREG	-	4	09/2022	12/2022	Não concluído
1ª Avaliação sobre a execução das medidas de integridade previstas no Plano	DIGOV	DIGOV	5	08/2022	11/2022	Concluída
2ª Avaliação sobre a execução das medidas de integridade previstas no Plano	DIGOV	DIGOV	5	12/2022	03/2023	Concluída
3ª Avaliação sobre a execução das medidas de integridade previstas no Plano	DIGOV	DIGOV	5	04/2023	07/2023	Concluída
4ª Avaliação sobre a execução das medidas de integridade previstas no Plano	DIGOV	DIGOV	5	08/2023	11/2023	Em dia
Avaliação da implementação do Plano de Integridade do INSS - ciclo 2020-2021	DIGOV	-	5	05/2022	06/2022	Concluída
Avaliação da implementação do Plano de Integridade do INSS - ciclo 2022-2023	DIGOV	-	5	09/2023	10/2023	Em dia
Elaboração da nova versão do Plano de Integridade do INSS do ciclo 2022-2023	DIGOV	-	5	02/2022	06/2022	Concluída
Elaboração da nova versão do Plano de Integridade do INSS do ciclo 2024 em diante (podendo ser bianual ou triannual)	DIGOV	-	5	06/2023	10/2023	Em dia

Proposição do Plano de Tratamento de Riscos à Integridade	DIGOV	-	3	07/2022	10/2022	Não concluído
Criar batimento automático periódico entre o CNIS e o SIAPE, quanto aos vínculos/atividades dos servidores, como ferramenta de detecção de situações de acumulação de cargos	DGP	-	2	08/2022	07/2023	Não concluído
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 concluído
Inserir nas normativas que tratam da avaliação de desempenho, a necessidade de feedback do gestor com o servidor, sempre que houver registro na agenda de acompanhamento	DGP	-	1	05/2022	12/2022	Não concluído
Ofertar capacitação para os servidores e gestores sobre a Avaliação de Desempenho - AD e das funcionalidades da Agenda de acompanhamento do SIGDASS	DGP	ACS	4	05/2022	12/2022	Não concluído
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	Em dia
Criação de painel para acompanhamento do andamento das ações do Programa de Integridade	DIGOV		5	06/2022	07/2022	Concluída
Divulgar a atuação da gestão de riscos	DIGOV	ACS	4	05/2022	12/2023	Em dia

Divulgar campanha "Integridade Somos Todos Nós", elaborada pela Controladoria Geral da União	DIGOV	ACS	4	07/2022	12/2023	Concluída
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	DIGOV	-	1	07/2022	10/2022	Não concluído
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	Em dia
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	Em dia
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	Em dia
Aperfeiçoar os meios de acesso ao Meu INSS/GOV.BR	DIGOV	-	2	07/2022	Atividade Contínua	Em dia
Implementar canal de consulta às normas, compiladas por assunto, com atualização constante quanto às modificações e exceções, inclusive as decorrentes de Ações Civas Públicas	DIRBEN	-	3	07/2022	12/2022	Concluída

Promover capacitação para aperfeiçoamento da análise dos processos de reconhecimento do direito	DIRBEN	DGP	4	07/2022	12/2022	Não concluído
Campanha de conscientização de gestores e servidores sobre as competências de terceirizados	DIROFL	ACS	4	07/2022	08/2022	Em dia
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	Concluída

#### Anexo II: Ações propostas no Terceiro Ciclo do Plano de Integridade do INSS

AÇÃO PROPOSTA	ÁREA	COR-RESPONSÁVEL	PRAZO INICIAL	PRAZO FINAL	Status
Aprimorar o monitoramento estruturado das atividades desenvolvidas pelos servidores, fomentando as relações de trabalho.	DGP	DIRBEN	06/2024	12/2026	Não iniciada
Aprimorar ações institucionais sobre ética, padrões comportamentais e integridade.	Comissão de Ética	DIGOV	06/2024	12/2026	Não iniciada
Adoção de ações para o acompanhamento da conduta funcional que promovam a integridade institucional.	DGP	CSQVT/DGRT	01/05/2024	31/12/2025	Não iniciada
Ampliar a disseminação do canal de denúncia.	Ouvidoria	ASCOM	06/2024	12/2026	Não iniciada
Prevenção e enfrentamento ao assédio e violência no âmbito do INSS.	Comissão de Assédio	ASCOM	02/2024	12/2026	Iniciada
Fortalecer os mecanismos da transparência para a área meio.	CGGOV	-	05/2024	12/2026	Não iniciada
Ampliar mecanismos de supervisão para detecção e remediação de não conformidades.	DIGOV/CGCONF	DIRBEN/CGMOB	01/04/2024	30/11/2026	Não iniciada
Aprimorar mecanismos de comunicação interna com vistas a instruir os servidores sobre a prestação de serviços particulares pelo agente público, a fim de evitar conflito de interesse.	Comissão de Ética	ASCOM	06/2024	12/2026	Não iniciada
Aprimorar o controle de identificação de ato ou omissão do servidor por influência externa, em detrimento do interesse público.	Comissão de Ética	ASCOM	06/2024	12/2026	Não iniciada

Elaborar o fluxo para padronizar o controle na contratação e fiscalização da força de trabalho terceirizada quanto às situações de nepotismo.	DIROFL	DGP	01/08/2024	01/08/2025	Não Iniciada
Otimizar e sistematizar o fluxo de identificação, análise, tratamento e encaminhamento dos casos com indícios de não conformidade em relação a acumulação indevida de cargos e funções com atividade privada.	DGP	Comissão de Ética	06/2024	12/2026	Não iniciada
Aperfeiçoar as regras e procedimentos da gestão de acesso.	DTI	-	02/01/2024	31/12/2025	Iniciada
Revisar e aperfeiçoar as campanhas com vistas ao fortalecimento da cultura relacionada à segurança da informação institucional.	DTI	ASCOM	01/03/2024	31/12/2025	Iniciada
Realizar o Mapeamento de competências	DGP	-	02/2025	2027	Não Iniciada
Aprimoramento dos procedimentos de gestão dos recursos logísticos, com vistas a mitigar a utilização desses recursos em finalidade estranha às necessidades do serviço.	DIROFL	-	01/07/2024	01/04/2025	Não Iniciada
Campanha sobre condutas vedadas aos servidores do INSS em período eleitoral.	Comissão de Ética	ASCOM	06/2024	12/2026	Não Iniciada
Realizar Campanhas Educativas contendo orientações e comunicados concisos relacionados à integridade.	DIGOV/CGGOV	ASCOM	09/2024	09/2026	Não Iniciada
Fortalecimento da estrutura para ações de inteligência.	DTI	DIGOV	02/01/2024	31/12/2025	Iniciada
Implementar ações com objetivo de fomentar os valores institucionais preconizados pela Instituição.	DIGOV / CGPLAN	CSQVT/PEP	01/05/2024	31/12/2025	Não Iniciada

Implementar metodologia de monitoramento do cumprimento das recomendações e determinações emitidas pela Auditoria-Geral, pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Tribunal de Contas da União (TCU).	DIGOV	CGGOV	01/2024	12/2025	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.	DIRBEN	-	06/2024	12/2026	Não Iniciada
Implementar metodologia de monitoramento mensal do plano de integridade.	DIGOV/CGGOV	COIGR	06/2024	10/2026	Não Iniciada
Fortalecimento do gerenciamento de riscos à integridade.	DIGOV/CGGOV	COIGR	05/2024	12/2026	Não Iniciada
Propor critérios de incompatibilidade para designação em funções críticas.	DGP	-	06/2024	12/2026	Não Iniciada
Realizar o processo de Dimensionamento da Força de Trabalho – DFT.	DGP	-	08/2024	12/2026	Não iniciada
Aprimorar a sistemática para verificação da indisponibilidade dos sistemas para aferição da produção dos servidores.	DTI	DIRBEN	01/2024	12/2025	Iniciada
Intensificar os mecanismos de prevenção, detecção, punição e remediação dos eventos relacionados a violação do sigilo.	DIGOV/CGCONF	DTI	01/04/2024	31/11/2026	Não iniciada
Aperfeiçoar procedimentos operacionais dos atos correccionais e criação de ações preventivas relacionadas a práticas de condutas reprováveis.	CORREG	ASCOM	05/2024	12/2024	Não Iniciada

Aperfeiçoar os processos de monitoramento ativo de detecção e de apuração de indícios de irregularidade de benefícios operacionalizados pelo INSS.	DIRBEN/ CGMOB	DIGOV/CGCONF	01/2024	12/2026	Iniciada
Aprimorar o cumprimento de demandas judiciais.	DIRBEN/ CGRD/ CGREC	DTI/DIROFL	01/2024	12/2026	Iniciada
Aprimorar o uso de ferramentas de detecção de irregularidades nos benefícios operacionalizados pelo INSS, englobando técnicas de ciência de dados.	DIRBEN/ CGMOB	DIGOV/ CGCONF	01/2024	12/2026	Iniciada
Aprimorar a metodologia de aprovação dos critérios de análises automáticas a fim de conter a apreciação por parte dos órgãos de Governança.	DTI / CGAUT	-	06/2024	12/2026	Não Iniciada
Sensibilização dos gestores e usuários do Sistema GCWEB quanto a importância do preenchimento das informações e manter os dados atualizados.	DIROFL/ CGRLOG	-	01/2025	01/2026	Não Iniciada
Criação de política/normas de conduta, ética e integridade voltados à área de licitações e contratos.	DIROFL/ CGRLOG	Comissão de Ética	01/2025	12/2025	Não Iniciada
Aprimorar as rotinas do CNIS a fim de mitigar as divergências dos dados cadastrais e informações incluídas em GFIP.	DIRBEN/ CGAIS	-	01/2024	10/2024	Iniciada
Aprimorar mecanismos de prevenção e detecção de desvios éticos.	Comissão de Ética	Ouvidoria	06/2024	12/2026	Não Iniciada
Monitoramento interno (ferramenta do INSS) dos equipamentos da ponta (infraestrutura).	DTI	-	01/2024	12/2025	Iniciada
Estruturar um plano de ação para prevenir ataques cibernéticos ao INSS.	DIGOV/ CGCONF	DTI	04/2024	11/2026	Não iniciada

Definir critérios para considerar demandas judiciais em atraso e estabelecer o padrão do fluxo de prioridades dessas demandas.	DIRBEN/ CGREC	DTI/ CEAB DJ SR SE I/ CEAB DJ SR SE II/DJ SR SE III/ CEABJ DJ SR NCO/ CEAB DJ SR NE/ CEAB DJ SUL	01/2024	12/2026	Iniciada
Aprimoramento do processo da comunicação com os servidores e partes interessadas sobre segurança da Informação.	DIRBEN/ CGREC	DTI/ASCOM - CEAB DJ SR SE I - CEAB DJ SR SE II - CEAB DJ SR SE III - CEABJ DJ SR NCO - CEAB DJ SR NE -CEAB DJ SUL	06/2024	12/2026	Não iniciada
Implementar ações de monitoramento de requerimentos com análise manual a fim de evitar o uso de tal prática para restringir a análise automática.	DIRBEN	DTI	06/2024	12/2026	Não iniciada
Estruturar o monitoramento/avaliação qualitativa da concessão automática, Implementando mecanismos de avaliação de fragilidades e vulnerabilidades para a regra fixada.	DIRBEN	DTI	06/2024	12/2026	Não iniciada
Aprimorar a Avaliação de Desempenho Individual	DGP	-	08/2024	12/2026	Não iniciada

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Percentual de Requerimentos por Canal	13
Figura 2 - Organograma do INSS	14
Figura 3 - Estrutura Regionalizada	16
Figura 4 - Execução Orçamentária do INSS para o ano de 2022	18
Figura 5 - Mapa Estratégico	19
Figura 6 - Cadeia de Valor	20
Figura 7 - Organograma do Comitê Estratégico de Governança	22
Figura 8 - Estrutura Organizacional da Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação	27
Figura 9 - Estrutura do Programa de Integridade	31

## SIGLAS

**ASCOM:** Assessoria de Comunicação

**AUDGER:** Auditoria-Geral

**BPC LOAS:** Benefício de Prestação Continuada

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

**CEAB:** Central de Análise de Benefício

**CEGOV:** Comitê Estratégico de Governança

**CGAIS:** Coordenação-Geral de Administração de Informações do Segurado

**CGAUT:** Coordenação-Geral de Sistemas e Automação

**CGCONF:** Coordenação-Geral de Conformidade

**CGGOV:** Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos

**CGMOB:** Coordenação-Geral de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios

**CGPGSP:** Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios

**CGPLAN:** Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

**CGQSD:** Coordenação-Geral de Qualidade de Vida, Saúde e Desenvolvimento do Servidor (atual CGEDU: Coordenação-Geral de Educação e Desenvolvimento)

**CGRD:** Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos

**CGREC:** Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão

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

**CGU:** Controladoria Geral da União

**COIGR:** Coordenação de Integridade e Gerenciamento de Riscos

**CORREG:** Corregedoria-Geral

**CSQVT:** Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho

**DGP:** Diretoria de Gestão de Pessoas

**DGRT:** Divisão de Gerenciamento de Relações com o Trabalho

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

**DIRBEN:** Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

**DIROFL:** Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

**DJ:** Demanda Judicial

**DTI:** Diretoria de Tecnologia da Informação

**INSS:** Instituto Nacional do Seguro Social

**NCO:** Norte Centro-Oeste

**NE:** Nordeste

**PEP:** Programa de Educação Previdenciária

**SE:** Sudeste

**SFC:** Secretaria Federal de Controle

**SR:** Superintendência Regional



Março/2024