

Ministério da Previdência Social - MPS
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS



Relatório de Avaliação do Plano Anual de Ação 2025

Resultados mensais e regionalizados

Março de 2026

Ministério da Previdência Social - MPS
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS

Presidente do INSS

Gilberto Waller Junior

Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

Marcia Eliza de Souza

Diretora de Tecnologia da Informação

Lea Bressy Amorin

Diretora de Governança, Planejamento e Inovação

Carolina Souto Carballido

Diretora de Orçamento Finanças e Logística

Manuella Andrade Pereira de Souza Silva

Diretora de Gestão de Pessoas

Yveline Barretto Leitão

Coordenadora-Geral de Planejamento e Gestão

Cibele Magalhães de Pinho de Castro

Chefe da Assessoria de Comunicação Social

Ana Paula Ergang

Chefe de Gabinete

Débora Queiroz Afonso

Relatório de Avaliação do Plano Anual de Ação 2025 do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS

Elaboração: Coordenação de Apoio à Gestão – COGES

Consolidação e diagramação: Nilson de Carvalho

Revisão: Nilson de Carvalho e Melissa Miotto

1. Apresentação

O presente **Relatório de Avaliação do Plano de Ação 2025** reúne os principais resultados, desafios e avanços institucionais alcançados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) ao longo de 2025, em consonância com o **Planejamento Estratégico 2024–2027** e com as diretrizes do Plano Plurianual do Governo Federal.

A elaboração e execução do Plano de Ação 2025 reflete um processo participativo que envolveu as unidades organizacionais da Autarquia, reafirmando o compromisso institucional com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade brasileira.

Em 2025, foram monitoradas **25 ações e 12 projetos estratégicos**, abrangendo iniciativas voltadas ao aprimoramento dos processos internos, à modernização tecnológica, à ampliação da automação, ao fortalecimento da governança e à melhoria da experiência do cidadão. As metas pactuadas foram negociadas entre os diversos níveis organizacionais, permitindo o alinhamento às realidades regionais sem perder de vista os objetivos nacionais.

O relatório apresenta análises detalhadas dos **principais indicadores institucionais**, contemplando as atividades finalísticas do INSS e demais áreas de suporte. Essas avaliações evidenciam tanto os progressos obtidos quanto os desafios estruturais enfrentados pela Autarquia, como o aumento expressivo da demanda, limitações operacionais históricas, mudanças normativas e assimetrias regionais.

Entre os avanços registrados, destacam-se o **fortalecimento das automações**, a ampliação da **telemedicina pericial**, a incorporação de **novos servidores** às unidades de análise, o crescimento da produtividade em diversas frentes e a expansão das ações de capacitação e disseminação de conhecimento previdenciário. Também houve evolução significativa nos processos de suporte técnico, na digitalização de acervos físicos e na implementação de projetos estruturantes, como o Inova CEAB, o Programa de Gerenciamento de Benefícios, os mutirões de atendimento e iniciativas voltadas à modernização da infraestrutura tecnológica.

Por outro lado, o relatório evidencia desafios relevantes, como o **aumento de estoques** em alguns indicadores, impactos da **evolução da demanda** por benefícios por incapacidade e assistenciais, dependência de etapas externas à análise administrativa, **restrições orçamentárias e suspensão temporária** de programas essenciais para a produtividade. Esses fatores reforçam a necessidade de continuidade das ações estruturantes previstas para 2026, incluindo o aperfeiçoamento metodológico de indicadores, a consolidação da automação, a ampliação da capacidade operacional e o fortalecimento da governança institucional.

Deste modo, o INSS reafirma seu compromisso com a prestação de contas, a melhoria contínua da gestão pública e a busca permanente por eficiência, qualidade e justiça no reconhecimento e manutenção de direitos previdenciários e assistenciais.

2. Objetivos Estratégicos do INSS

O Planejamento Estratégico do INSS para o período de 2024 a 2027 foi elaborado em consonância com o Plano Plurianual do Governo Federal, fundamentado em processo de construção participativa, com o envolvimento das unidades organizacionais da Autarquia.

O Mapa Estratégico constitui ferramenta gerencial que representa, de forma gráfica e integrada, os objetivos estratégicos institucionais e suas inter-relações, orientando a atuação do INSS para o cumprimento de sua missão e a concretização de sua visão de futuro.

Os objetivos estratégicos estão organizados em diferentes perspectivas, com destaque para as dimensões de Processos Internos e de Bases de Desenvolvimento, que estruturam as iniciativas voltadas ao aprimoramento da gestão e à sustentabilidade institucional.

Mapa Estratégico do INSS – 2024 a 2027



3. Metas e Resultados de 2025

As iniciativas adotadas pelo INSS para o alcance de seus objetivos estratégicos são consolidadas no Plano Anual de Ação, instrumento no qual são definidas as ações e os projetos estruturantes — com suas respectivas metas e indicadores — a serem executados ao longo do exercício.

O Plano de Ação de 2025 contemplou 25 ações e 12 projetos, cujas metas foram pactuadas nos diversos níveis organizacionais, por meio de processo estruturado de negociação. Esse modelo, além de promover o envolvimento de toda a cadeia de comando no planejamento institucional, possibilita que os gestores adequem os desafios estabelecidos às especificidades locais, observadas as diretrizes fixadas pela Administração Central.

Para facilitar a análise do desempenho de cada ação ou projeto, adota-se uma escala de cores, conforme demonstrado no quadro abaixo:

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

A seguir, apresentamos os resultados alcançados nas Ações e nos Projetos Estratégicos previstos no Plano Anual de Ação 2025, aprovado pela Resolução CEGOV/INSS nº 46, de 2 de janeiro de 2025, e posteriormente alterado pela Resolução CEGOV/INSS nº 51, de 10 de março de 2025.

3.1 Objetivo Estratégico 1: Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios

3.1.1 Ação: Reduzir a idade média do estoque de requerimentos do reconhecimento inicial de direitos aguardando a conclusão da análise

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

Indicador: Idade Média do Estoque de Requerimentos do RID (IdME-RID)

Área Responsável: Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

Medida: Em dias

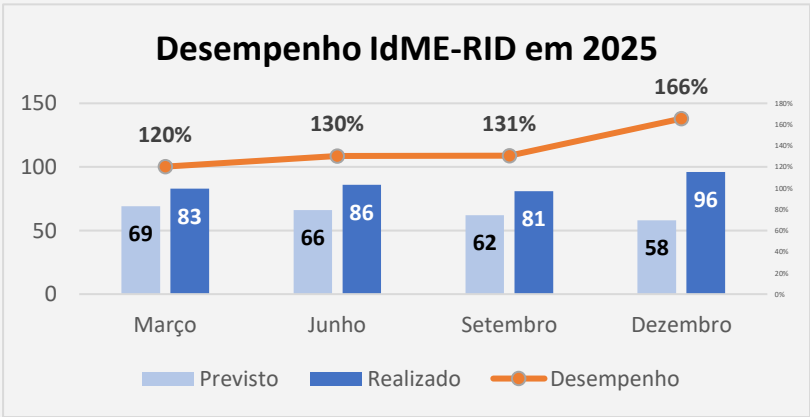
Tendência: Quanto menor, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	71	70	69	67	66	66	67	65	62	61	59	58
	Realizado	77	78	83	85	87	86	82	83	81	82	86	96
Sudeste I	Previsto	60	56	50	45	43	43	45	40	39	37	34	30
	Realizado	64	68	73	78	81	77	69	69	69	71	77	87
Sudeste II	Previsto	65	62	60	58	54	52	55	52	50	48	46	45
	Realizado	69	69	72	72	74	73	70	70	71	70	73	82
Sudeste III	Previsto	47	46	46	45	44	43	43	42	41	40	40	40
	Realizado	55	57	60	61	61	59	57	58	59	62	69	80
Sul	Previsto	60	60	58	56	55	53	53	51	49	48	46	45
	Realizado	61	62	65	65	67	66	63	64	63	63	67	74
Nordeste	Previsto	77	77	77	75	75	77	77	75	70	70	70	67
	Realizado	84	83	89	90	91	95	91	93	90	88	91	102
Norte/C.Oeste	Previsto	82	82	82	80	80	80	80	80	80	78	75	75
	Realizado	88	90	96	98	104	100	100	96	93	98	103	113

Análise do Desempenho:

Em 2025, a meta nacional para a Idade Média do Estoque do Reconhecimento Inicial de Direito (IdME-RID) previa redução gradual ao longo do ano, com encerramento em 58 dias em dezembro. Contudo, o desempenho observado divergiu do planejado: a unidade nacional iniciou o ano com 77 dias, registrou aumento no primeiro semestre, manteve-se acima de 80 dias durante grande parte do segundo semestre e encerrou dezembro com 96 dias — resultado 38 dias acima da meta.



INSS.

A análise regional indica que o comportamento verificado no âmbito nacional se reproduziu de forma relativamente homogênea nas Superintendências Regionais. Todas as unidades enfrentaram pressões semelhantes ao longo do exercício, especialmente no segundo semestre. Embora haja variações naturais entre regiões — decorrentes de fatores como características demográficas, perfil da demanda e capacidade instalada —, predominou a elevação da idade média do estoque acima do previsto, em um contexto sistêmico que impactou amplamente o

O aumento da idade média do estoque ocorreu em paralelo a um volume elevado de demanda. O sistema passou a receber mais de 1 milhão de novos requerimentos por mês, ao mesmo tempo em que havia um passivo aproximado de 1,5 milhão de processos no início do ano, dos quais cerca de 900 mil já ultrapassavam 45 dias. Nesse contexto, a meta institucional foi reduzir esse estoque em 30% — cerca de 400 mil processos — e concluir mais de 1,2 milhão de análises ao longo do exercício, superando os resultados dos anos anteriores.

Para o alcance desse objetivo, foram adotadas medidas estruturantes, como a automação de decisões, o ingresso de aproximadamente 1,6 mil novos servidores nas Ceabs e APS entre 2023 e 2025, a implantação do Programa de Gestão e Desempenho a partir de março de 2025 e a criação do Programa de Gerenciamento de Benefícios, com priorização de processos com mais de 45 dias, especialmente BPC, pensões e benefícios por incapacidade. Também foi ampliado o uso da telemedicina pericial em 227 unidades de atendimento, com vistas à redução de gargalos nas etapas presenciais.

Apesar dessas medidas, o aumento da idade média do estoque resultou da conjugação de fatores estruturais. Houve crescimento expressivo da demanda ao longo do ano, com aumento aproximado de 23% nos dez primeiros meses, o que pressionou diretamente a capacidade operacional. Além disso, grande parte dessa nova demanda concentrou-se em benefícios por incapacidade e assistenciais, que exigem perícia médica e avaliação social — etapas com capacidade limitada e não integralmente automatizáveis.

Outro fator relevante foi o impacto das mudanças normativas no Benefício de Prestação Continuada (BPC), como a exigência de cadastro biométrico e alterações no cálculo da renda familiar. Essas alterações demandaram adequações sistêmicas e, em determinados períodos, provocaram o sobrestamento temporário de grande volume de requerimentos. Em um momento do exercício, dos cerca de 897 mil requerimentos de BPC em estoque, aproximadamente 660 mil estavam sobrestados para ajustes normativos e tecnológicos, restando pouco mais de 100 mil efetivamente disponíveis para conclusão imediata. Esse cenário contribuiu diretamente para o envelhecimento do estoque.

Adicionalmente, há dependência de etapas externas à análise administrativa, como perícia médica federal, avaliações sociais e integração com bases de dados externas. Esses fatores ampliam o tempo total de tramitação, independentemente da eficiência da análise, e se somam à perda histórica de capacidade operacional ao longo da última década.

Importa destacar que, apesar da elevação da idade média do estoque, o tempo médio de concessão apresentou redução significativa no período recente, atingindo cerca de 35 dias em outubro de 2025. Isso indica melhora no fluxo corrente de Análise do Desempenho: os processos concluídos estão sendo finalizados mais rapidamente, mas o estoque acumulado — especialmente os mais antigos e impactados por mudanças normativas — continua pressionando o indicador.

Em síntese, 2025 foi marcado por melhora no fluxo de concessão, mas aumento da idade média do estoque. O distanciamento entre meta e resultado reflete, principalmente, o crescimento da demanda, sobrestamentos legais relevantes, dependência de etapas não automatizáveis e limitações estruturais de capacidade operacional — um cenário sistêmico que impactou o INSS como um todo e demanda abordagem estruturada para a redução gradual e sustentável do passivo acumulado.

Principais fatores que impactaram o alcance da meta em 2025:

- Elevado volume de entrada: mais de 1 milhão de novos requerimentos por mês.
- Passivo inicial expressivo: cerca de 1,5 milhão de processos, sendo aproximadamente 900 mil com mais de 45 dias.
- Crescimento da demanda ao longo do ano ($\approx 23\%$ nos dez primeiros meses), pressionando a capacidade operacional.
- Concentração da nova demanda em benefícios por incapacidade e assistenciais, que exigem perícia médica e avaliação social (etapas não integralmente automatizáveis).
- Mudanças normativas no BPC (cadastro biométrico e novo cálculo de renda), com necessidade de adequações sistêmicas.
- Sobrestamento temporário de grande volume de requerimentos de BPC para ajustes normativos e tecnológicos (≈ 660 mil processos).
- Dependência de etapas externas à análise administrativa, como perícia médica federal, avaliações sociais e integração com bases de dados.

- Limitações estruturais de capacidade operacional, agravadas por perdas históricas ao longo da última década.

Ações adotadas para enfrentamento do problema:

- Ampliação da automação de decisões nos processos de reconhecimento de direitos.
- Ingresso de aproximadamente 1,6 mil novos servidores nas Ceabs e APS (2023–2025).
- Implantação do Programa de Gestão e Desempenho a partir de março de 2025.
- Criação do Programa de Gerenciamento de Benefícios, com priorização de processos com mais de 45 dias (especialmente BPC, pensões e benefícios por incapacidade).
- Expansão da telemedicina pericial em 227 unidades de atendimento.

3.1.2 Ação: Reduzir a idade média do estoque de requerimentos de manutenção de direitos aguardando a conclusão da análise

Objetivo: Reduzir o tempo que o cidadão aguarda para a conclusão da análise de seu requerimento de serviços de manutenção de direitos

Indicador: Idade Média do Estoque de Requerimentos de Manutenção (IdME-MAN)

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – Dirben

Medida: Em dias

Tendência: Quanto menor, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	61	60	59	58	57	56	55	54	53	52	51	50
	Realizado	46	48	51	53	48	48	45	44	43	42	44	52
Sudeste I	Previsto	45	45	45	45	45	45	45	44	44	44	44	44
	Realizado	37	37	38	35	32	35	35	36	34	33	34	42
Sudeste II	Previsto	54	54	52	52	51	51	50	49	48	47	46	45
	Realizado	45	46	50	53	53	52	51	51	45	47	51	58
Sudeste III	Previsto	120	115	112	110	105	100	100	98	95	90	85	83
	Realizado	76	77	80	83	80	74	67	61	74	59	60	72
Sul	Previsto	46	46	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	Realizado	40	38	39	38	31	37	37	37	36	35	37	44
Nordeste	Previsto	47	47	47	44	44	44	42	42	42	40	40	40
	Realizado	40	43	44	46	38	39	34	32	31	34	36	42
Norte/C.Oeste	Previsto	66	66	65	64	63	62	60	58	56	55	54	51
	Realizado	47	49	55	60	55	55	53	52	43	46	49	57

Análise do Desempenho:

Ao longo de 2025, observou-se redução consistente do indicador, que passou de 53 dias em abril para 42 dias em outubro — o melhor desempenho do ano. Esse resultado decorreu de ações que ampliaram a produtividade e a capacidade de escoamento do estoque, como a inclusão inédita das tarefas de manutenção no Programa de Bônus de Desempenho, o avanço das automações nos processos e a adoção de mecanismos de conclusão automática de tarefas.

A inclusão das atividades de manutenção no programa de bônus foi decisiva para ampliar o engajamento e a força de trabalho dedicada a essas tarefas. Paralelamente, o avanço das automações reduziu etapas manuais, agilizou análises e evitou a formação de novas filas, enquanto os mecanismos de conclusão automática eliminaram parte das tarefas que antes exigiam intervenção humana, liberando a equipe para casos que demandavam análise técnica. Em conjunto, esses fatores possibilitaram a redução sustentável da IdME-MAN ao longo dos meses, evidenciando a importância de políticas de incentivo e modernização tecnológica para o desempenho institucional.

A partir de outubro, contudo, registrou-se mudança no comportamento do indicador. Com a interrupção do Programa de Bônus de Desempenho, verificou-se redução significativa da capacidade produtiva voltada às tarefas de manutenção, resultando no acúmulo progressivo do estoque. Embora as automações e conclusões automáticas tenham continuado a mitigar parte do impacto, não foram suficientes para compensar integralmente a diminuição da força de trabalho decorrente da suspensão do programa. Como consequência, o indicador apresentou piora em novembro e dezembro, encerrando o ano em 52 dias. Ainda assim, o índice permaneceu dentro da faixa esperada, estimada em 50 dias, considerando a tolerância operacional habitual.

A análise do período demonstra que a combinação entre bônus de desempenho, automação de processos e conclusão automática de tarefas exerce papel central na melhoria estrutural da IdME-MAN. A experiência ao longo do ano indica que, quando esses elementos atuam de forma integrada e contínua, há ganhos relevantes de eficiência, maior estabilidade do fluxo de trabalho e redução do estoque.

3.1.3 Ação: Reduzir a idade média do estoque de processos de acerto pré e pós perícia médica, agilizando a concessão de benefícios por incapacidade

Objetivo: Esta ação tem por objetivo reduzir o tempo de análise e conclusão dos benefícios por incapacidade que precisam de acerto cadastral da área administrativa do INSS.

Indicador: Idade Média do Estoque de Acerto Pré e Pós Perícia Médica (IdME-APPM)

Área Responsável: Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

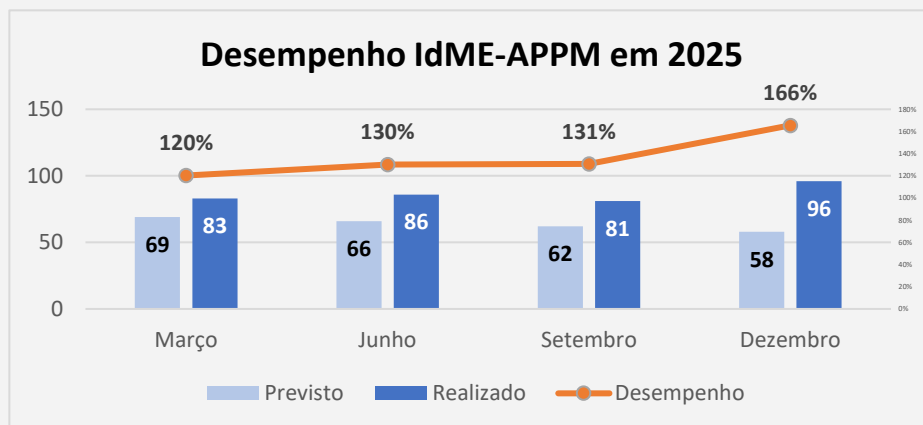
Medida: Em dias **Tendência:** Quanto menor, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	45	44	44	41	38	40	39	36	34	33	32	30
	Realizado	61	63	53	37	25	29	29	28	33	30	33	38
Sudeste I	Previsto	31	31	28	25	22	22	25	23	20	20	18	15
	Realizado	37	35	26	21	16	16	20	20	28	18	24	30
Sudeste II	Previsto	36	36	34	32	30	28	28	22	20	19	17	15
	Realizado	53	51	49	39	29	33	32	29	32	32	38	44
Sudeste III	Previsto	45	44	43	42	41	40	40	39	38	38	37	36
	Realizado	50	53	36	26	19	24	28	31	33	33	30	34
Sul	Previsto	36	36	36	36	36	36	36	35	35	35	35	35
	Realizado	52	49	39	28	22	27	26	23	26	26	32	36
Nordeste	Previsto	55	55	55	50	45	50	50	45	42	40	38	36
	Realizado	78	80	69	51	32	37	36	35	43	36	38	43
Norte/C.Oeste	Previsto	42	38	38	38	38	36	30	30	30	30	30	30
	Realizado	41	38	34	21	19	24	26	23	29	32	26	29

Análise do Desempenho:

Em 2025, o desempenho do indicador IdME-APPM, que mede o tempo médio de conclusão dos processos após a realização da perícia médica, foi influenciado por fatores estruturais e por ações estratégicas adotadas ao longo do exercício. O elevado volume de novos requerimentos permaneceu como principal fator de pressão: o INSS continuou recebendo mais de 1 milhão de pedidos por mês, com forte concentração em benefícios por incapacidade que dependem de perícia médica e, frequentemente, de avaliação social. Esse crescimento impactou diretamente a agenda pericial e o fluxo subsequente de análise administrativa.



Além disso, os efeitos do movimento grevista de 2024 ainda repercutiram nos primeiros meses de 2025. Parte dos processos represados foi concluída no início do exercício, elevando as médias do primeiro trimestre. A consolidação da transição para o Novo Sistema Integrado de Benefícios também exigiu ajustes operacionais e adaptação das equipes, influenciando temporariamente a produtividade na fase pós-perícia.

Os resultados foram rapidamente perceptíveis. No serviço “Acertos para Análise – BI Urbano”, o número de servidores com ao menos uma tarefa concluída passou de cerca de 1,4 mil em fevereiro para 1,9 mil em março. Já no “Acertos Pós-Perícia SIBE – Urbano”, o total de servidores atuantes aumentou de 1,3 mil para aproximadamente 1,6 mil no mesmo período. Considerando ambos os serviços, houve incremento próximo de mil servidores dedicados às atividades relacionadas à incapacidade entre fevereiro e março. Como consequência, em março observou-se redução de 10 dias no tempo médio do indicador e, em abril, queda adicional de 16 dias em relação ao mês anterior.

Outras iniciativas também contribuíram para a melhoria do desempenho. O Programa de Gerenciamento de Benefícios, implementado em 2025, priorizou processos com mais de 45 dias, incluindo benefícios por incapacidade, por meio da ampliação da telemedicina pericial e da realização de mutirões nacionais, inclusive aos finais de semana, para reduzir o estoque e dar maior fluidez à fase pós-perícia.

Esses avanços ocorreram mesmo diante de crescimento expressivo da demanda interna. Em junho, os “Acertos para Integração – BI” aumentaram 399% e as “Pendências Administrativas SABI”, 168%. Em resposta, as conclusões de “Pendências SABI” cresceram 251% em maio e 76% em junho, evidenciando reação proporcional ao aumento da carga de trabalho.

A demanda por benefícios por incapacidade, rurais e urbanos, também se intensificou ao longo do ano. As ações apresentaram resultados mais consistentes no grupo rural, enquanto, no urbano, a manutenção do ritmo de conclusão mostrou-se mais desafiadora, indicando necessidade de ajustes na alocação da força de trabalho frente ao volume de entrada.

Apesar das oscilações no último trimestre, o fluxo administrativo pós-perícia demonstrou maior capacidade de resposta em 2025. O principal ponto de pressão permaneceu na etapa anterior à perícia, impactada pelo alto volume de entrada e pelas limitações estruturais da agenda pericial.

Os resultados evidenciam esforço institucional para responder às variações de demanda e corrigir distorções no fluxo operacional. Contudo, a sustentação desses avanços depende do fortalecimento contínuo da capacidade operacional, do aperfeiçoamento dos sistemas e da manutenção de estratégias estruturantes que ampliem a eficiência na concessão de benefícios.

3.1.4 Ação: Reduzir a idade média do estoque de requerimentos pendentes aguardando a prestação do suporte técnico da área de benefícios

Objetivo: Mensurar a idade média do estoque das subtarefas de suporte técnico da área de benefícios que estão impactando os requerimentos de reconhecimento e manutenção de direitos

Indicador: Idade Média do Acervo de Suporte Técnico (IdME-SUP)

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - Dirben

Medida: Em dias

Tendência: Quanto menor, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	208	203	197	188	182	179	172	163	156	150	143	139
	Realizado	205	200	194	185	166	170	172	161	151	153	152	154
Sudeste I	Previsto	204	200	193	190	189	188	182	172	168	159	150	148
	Realizado	210	193	182	164	154	156	152	135	115	105	106	115
Sudeste II	Previsto	205	204	194	192	184	182	183	180	176	175	173	171
	Realizado	159	158	151	141	120	115	113	103	96	108	115	112
Sudeste III	Previsto	310	304	295	260	247	240	208	189	173	158	148	136
	Realizado	356	360	377	378	400	402	400	407	402	411	428	426
Sul	Previsto	152	151	146	143	138	136	130	123	114	112	101	103
	Realizado	146	137	131	111	92	88	84	73	67	75	73	82
Nordeste	Previsto	185	177	172	167	158	154	152	148	141	139	136	133
	Realizado	208	207	206	201	189	223	228	219	213	210	190	182
Norte/C.Oeste	Previsto	190	186	182	175	172	172	167	159	154	147	141	136
	Realizado	185	192	183	184	105	84	91	93	88	88	97	103

Atenção! Conforme despacho da CGRD, constante no processo SEI nº 35014.232642/2025-68, foram excluídos do cálculo os serviços 8749 – JUD - Prestar Subsídios e 9731 – Acerto de Contas. Foi executado, ainda, o reprocessamento desde janeiro de 2025.

Análise do Desempenho:

O Suporte Técnico consiste em procedimento interno acionado quando há necessidade de sanar inconsistências sistêmicas ou dúvidas normativas que impedem a conclusão de processos de reconhecimento ou manutenção de direitos. A Idade Média do Acervo de Suporte Técnico (IdME-SUP) mensura, em dias, o tempo de permanência dessas demandas em estoque, sendo sua redução diretamente relacionada ao aumento da tempestividade na análise dos requerimentos dos cidadãos.

Ao longo de 2025, o INSS observou comportamentos distintos entre suas unidades, com tendência geral de queda na idade média nacional. O indicador iniciou o ano em 205 dias e foi reduzido para 154 dias ao final do período, representando diminuição de 51 dias. Ainda assim, o resultado permaneceu acima da meta estabelecida, de 139 dias.

No âmbito regional, os desempenhos foram heterogêneos. A Superintendência Regional Sul apresentou o melhor resultado, ao reduzir o tempo médio para 82 dias em dezembro, superando significativamente a meta de 103 dias. As Superintendências Regionais Sudeste I, Sudeste II e Norte/Centro-Oeste também cumpriram as metas previstas. Em contrapartida, a Superintendência Regional Sudeste III registrou piora no indicador, com aumento de 356 para 426 dias, impactando negativamente a média nacional.

A Superintendência Regional Nordeste, por sua vez, reduziu o indicador de 208 para 182 dias ao longo do ano, embora tenha permanecido acima da meta fixada. De forma geral, os resultados apontam avanços e ganho de celeridade no fluxo de análise dos requerimentos que dependem de suporte técnico, ao mesmo tempo em que evidenciam a necessidade de adoção de medidas específicas para mitigar disparidades regionais e aprimorar o desempenho global.

Assim, com o objetivo de otimizar o tempo de resposta do suporte técnico, o INSS promoveu, para mensuração no Plano de Ação 2026, o aperfeiçoamento da metodologia do IdME-SUP, desmembrando-o em dois indicadores mais específicos:

- A **Idade Média do Estoque das Subtarefas de Suporte Técnico (IdME-SUB)** passa a mensurar a idade média do estoque das subtarefas de suporte técnico e dos pareceres de área técnica, permitindo avaliar com maior precisão a eficiência do suporte prestado.
- A **Idade Média do Estoque das Subtarefas de Acompanhamento da Revisão de Ofício (IdME-ARO)** tem como finalidade mensurar a idade média do estoque das subtarefas relacionadas ao acompanhamento das Revisões de Ofício Identificadas (ROI), possibilitando verificar a efetividade do acompanhamento e do tratamento das desconformidades apontadas na supervisão técnica.

3.1.5 Ação: Otimizar os processos administrativos para reduzir a idade média das tarefas na APS

Objetivo: Reduzir a idade média das tarefas administrativas pendentes de resolução nas Agências de Previdência Social.

Indicador: Idade Média das Tarefas nas APS (IdMT)

Área Responsável: Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

Medida: Em dias

Tendência: Quanto menor, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	365	348	333	316	302	290	281	265	251	241	229	217
	Realizado	487	479	490	500	503	509	518	521	523	495	512	542
Sudeste I	Previsto	186	178	165	157	146	138	132	122	113	105	97	87
	Realizado	233	213	191	172	152	146	138	113	79	73	79	89
Sudeste II	Previsto	258	242	226	211	198	185	173	158	142	128	117	107
	Realizado	292	274	270	258	225	204	210	204	194	177	182	185
Sudeste III	Previsto	652	630	613	589	570	550	540	521	503	493	484	478
	Realizado	760	769	794	828	848	864	888	915	940	963	984	992
Sul	Previsto	125	117	109	101	91	86	84	77	72	68	64	63
	Realizado	156	149	148	126	128	114	88	79	56	35	43	60
Nordeste	Previsto	380	359	343	320	306	295	282	263	244	232	213	191
	Realizado	578	561	571	588	601	606	612	593	570	500	487	496
Norte/C.Oeste	Previsto	211	206	200	194	188	185	182	171	162	157	153	149
	Realizado	349	353	360	359	339	337	323	321	299	304	298	315

Análise do Desempenho:

O indicador IdMT mede o tempo médio de permanência das tarefas administrativas pendentes nas Agências da Previdência Social (APS).

Embora tenham sido empreendidos esforços institucionais ao longo de 2025 para reduzir o estoque de tarefas e otimizar os fluxos internos, o ritmo de melhoria não foi suficiente para o alcance da meta anual. Ainda assim, avanços pontuais observados em algumas regiões evidenciam o compromisso das unidades em enfrentar gargalos operacionais e aprimorar a gestão das tarefas administrativas.

O comportamento do indicador ao longo do exercício reforça a necessidade de continuidade das ações de monitoramento, padronização de rotinas, priorização de tarefas antigas e redução da dependência de documentos físicos, especialmente nas regiões impactadas por limitações estruturais e fatores externos ao âmbito administrativo.

3.1.6 Ação: Realizar a análise de conformidade dos processos de reconhecimento de direitos

Objetivo: Monitorar o percentual de processos de reconhecimento de direitos cuja análise e a decisão administrativa estão em conformidade com as regras e normas previdenciárias, buscando corrigir desconformidades e aumentar a qualidade das decisões proferidas pelo INSS.

Indicador: Percentual de supervisões técnicas realizadas (%SUPERTEC)

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - Dirben

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

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	-	-	91,1%	-	-	92,1%	-	-	93,1%	-	-	93,9%
	Realizado	-	-	92,8%	-	-	94,6%	-	-	97,1%	-	-	99,9%
Sudeste I	Previsto	-	-	99,9%	-	-	99,9%	-	-	99,9%	-	-	99,9%
	Realizado	-	-	99,9%	-	-	100,0%	-	-	100,0%	-	-	100,0%
Sudeste II	Previsto	-	-	95,9%	-	-	96,2%	-	-	97,2%	-	-	99,3%
	Realizado	-	-	88,6%	-	-	77,6%	-	-	86,6%	-	-	99,8%
Sudeste III	Previsto	-	-	92,9%	-	-	94,1%	-	-	94,6%	-	-	94,3%
	Realizado	-	-	99,8%	-	-	90,1%	-	-	98,4%	-	-	100,0%
Sul	Previsto	-	-	86,0%	-	-	88,0%	-	-	89,5%	-	-	91,5%
	Realizado	-	-	71,7%	-	-	99,8%	-	-	99,4%	-	-	99,5%
Nordeste	Previsto	-	-	97,1%	-	-	97,5%	-	-	99,0%	-	-	99,1%
	Realizado	-	-	97,6%	-	-	100,0%	-	-	98,1%	-	-	100,0%
Norte/C.Oeste	Previsto	-	-	74,8%	-	-	76,5%	-	-	78,2%	-	-	79,3%
	Realizado	-	-	99,0%	-	-	100,0%	-	-	99,1%	-	-	100,0%

Análise do Desempenho:

O %SUPERTEC mede o percentual de supervisões técnicas realizadas com base na amostra aleatória de tarefas avaliadas pelas Gerências Executivas.

O indicador é calculado pela razão entre o número de tarefas de supervisão técnica concluídas e o total de tarefas criadas no período, com o objetivo de assegurar a execução da supervisão e o monitoramento da qualidade das análises de reconhecimento de direitos realizadas pelos servidores.

Destaca-se que o %SUPERTEC compõe a base do índice ICON, que considera os resultados das supervisões técnicas concluídas.

Em 2025, o indicador nacional atingiu a meta pactuada ao longo de todo o exercício, evidenciando desempenho positivo.

3.1.7 Ação: Disponibilizar em ambiente digital os processos físicos de apuração de irregularidade e cobrança administrativa de benefícios

Objetivo: Reduzir o acervo de processos físicos de apuração de indícios de irregularidade e cobrança administrativa pendentes de conclusão, compatibilizando-os ao modelo digital

Indicador: Quantidade de processos físicos pendentes de disponibilização na tarefa COMOB (DIGMOB)

Área Responsável: Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação – DIGOV

Medida: Quantidade

Tendência: Quanto menor, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	43.034	40.040	36.795	32.080	27.365	23.150	20.695	16.775	12.855	9.435	4.665	0
	Realizado	41.159	39.322	36.763	34.342	32.485	30.579	22.015	20.922	19.723	18.428	17.452	16.513
Sudeste I	Previsto	7.200	6.850	6.100	5.350	4.600	3.850	3.350	2.600	1.850	1.100	500	0
	Realizado	6.384	5.892	4.846	3.973	3.035	2.145	1.474	1.035	542	63	0	0
Sudeste II	Previsto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Realizado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sudeste III	Previsto	17.000	16.000	15.000	13.000	11.000	9.000	8.000	6.500	5.000	4.000	2.000	0
	Realizado	16.706	15.922	15.263	14.538	14.034	13.492	12.863	12.468	11.960	11.519	11.160	10.932
Sul	Previsto	6.125	5.615	5.105	4.595	4.085	3.575	3.575	2.860	2.145	1.430	715	0
	Realizado	5.782	5.479	5.153	4.886	4.763	4.713	4.639	4.572	4.443	4.196	3.812	3.426
Nordeste	Previsto	5.000	4.575	4.090	3.635	3.180	2.725	2.270	1.815	1.360	905	450	0
	Realizado	4.710	4.564	4.564	3.676	3.504	3.190	3.039	2.847	2.778	2.650	2.480	2.155
Norte/C.Oeste	Previsto	7.709	7.000	6.500	5.500	4.500	4.000	3.500	3.000	2.500	2.000	1.000	0
	Realizado	7.577	7.465	7.374	7.269	7.149	7.039	0	0	0	0	0	0

3.1.8 Ação: Otimizar a produtividade dos servidores designados às Ceabs

Objetivo: Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios, identificando profissionais que não atingem 100% da meta líquida de produtividade, permitindo ajustes que otimizem a capacidade operacional das Centrais de Análise do INSS.

Indicador: Índice de Atingimento de Meta na Ceab (IAM-CEAB)

Área Responsável: Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

Medida: Em Percentual

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	86,58%	87,00%	87,97%	88,55%	89,20%	89,60%	89,28%	90,13%	90,79%	91,38%	91,75%	92,14%
	Realizado	78,98%	83,19%	85,39%	85,19%	81,06%	87,61%	92,59%	85,50%	83,42%	82,66%	89,30%	82,06%
Sudeste I	Previsto	87,30%	87,54%	88,32%	88,85%	89,39%	89,83%	88,89%	89,73%	90,57%	91,52%	91,76%	92,71%
	Realizado	83,09%	84,45%	86,36%	87,79%	86,10%	87,85%	93,40%	86,79%	84,73%	86,42%	91,69%	88,45%
Sudeste II	Previsto	88,85%	89,46%	90,06%	91,47%	91,70%	92,04%	91,71%	92,21%	92,72%	93,01%	93,36%	93,82%
	Realizado	82,74%	85,21%	85,65%	86,29%	84,60%	87,28%	94,42%	88,29%	86,88%	85,28%	90,92%	86,59%
Sudeste III	Previsto	81,77%	82,03%	83,49%	83,91%	86,43%	86,82%	86,59%	87,85%	88,81%	89,12%	90,41%	91,29%
	Realizado	63,41%	73,07%	80,82%	77,84%	81,56%	86,11%	91,62%	81,55%	83,79%	82,54%	90,43%	80,40%
Sul	Previsto	88,80%	89,00%	89,98%	90,59%	90,96%	91,52%	90,93%	91,61%	92,04%	92,47%	92,56%	92,44%
	Realizado	85,10%	88,47%	91,23%	90,11%	81,20%	91,07%	95,38%	89,13%	87,53%	85,74%	93,79%	86,06%
Nordeste	Previsto	85,57%	86,23%	87,39%	87,77%	88,40%	88,68%	88,74%	89,71%	90,40%	91,02%	91,38%	91,51%
	Realizado	77,26%	81,82%	84,34%	82,97%	76,23%	87,05%	91,33%	82,57%	80,25%	78,57%	85,45%	76,03%
Norte/C.Oeste	Previsto	85,35%	85,73%	86,60%	87,02%	87,60%	88,03%	88,25%	89,10%	89,65%	90,28%	90,76%	91,12%
	Realizado	73,10%	81,15%	80,87%	82,69%	80,15%	85,08%	89,21%	85,39%	80,09%	79,98%	86,65%	77,95%

Análise do Desempenho:

Em 2025, o Índice de Atingimento de Meta na Ceab (IAM-CEAB) apresentou oscilações ao longo do ano, refletindo diferenças na capacidade operacional entre regionais e o impacto de fatores estruturais e sazonais na produtividade das equipes. A meta nacional previa evolução contínua, de 86,58% em janeiro para 92,14% em dezembro; contudo, o resultado final foi de 82,06%, permanecendo abaixo do planejado na maior parte do período.

O desempenho nacional apresentou trajetória ascendente entre fevereiro e julho, com destaque para o resultado de 92,59% neste último mês, quando o indicador superou pela primeira vez o patamar previsto. Esse avanço foi impulsionado pela consolidação do Programa de Gestão e Desempenho (PGD), que favoreceu a distribuição mais equilibrada da carga de trabalho, e pelos efeitos operacionais do Programa de Gerenciamento de Benefícios (PGB), que vinculou a participação dos servidores ao cumprimento das metas. A partir deste ponto, no entanto, o indicador perdeu estabilidade, com quedas em agosto, setembro e outubro, período em que nenhuma regional atingiu o valor projetado.

Entre as Superintendências, a SR Sul e a SR Sudeste I apresentaram os melhores desempenhos relativos, superando as metas em alguns meses, especialmente no meio do ano. A SR Sudeste III registrou a recuperação mais expressiva, evoluindo de 63,41% em janeiro para 91,62% em julho, o que evidencia o impacto das ações locais de gestão da produtividade. Já as regiões Nordeste e Norte/Centro-Oeste apresentaram maior distanciamento das metas, com desempenhos irregulares e quedas acentuadas no último trimestre.

De modo geral, o comportamento do indicador em 2025 confirma tendências já observadas no primeiro semestre: o desempenho melhora quando há fortalecimento dos mecanismos de gestão, incentivos vinculados ao atingimento de metas e maior estabilidade das equipes. Nesse contexto, o PGD e o PGB consolidaram práticas institucionais relevantes, ampliando o percentual de servidores que atingiram 100% da meta líquida e reduzindo, ainda que parcialmente, as desigualdades entre regionais. Contudo, a instabilidade no segundo semestre — associada à suspensão do PGB em outubro, por indisponibilidade orçamentária — impediu que o indicador alcançasse o patamar anual pactuado.

Para alcançar resultados mais próximos das metas em 2026, será necessário reforçar a governança da produtividade, aprimorar a distribuição de tarefas nas Ceabs, intensificar o acompanhamento técnico das equipes e expandir práticas bem-sucedidas das regionais com melhor desempenho. A consolidação do PGD e do PGB, aliada à padronização de processos e ao nivelamento técnico entre as unidades, será fundamental para ampliar as entregas, reduzir assimetrias e elevar o IAM-CEAB aos níveis previstos no planejamento institucional.

3.1.9 Ação: Aumentar a conformidade dos processos de reconhecimento de direitos

Objetivo: Elevar o grau de assertividade e conformidade da análise dos requerimentos de benefícios, por meio da avaliação sistemática e continuada dos procedimentos adotados

Indicador: Índice de Conformidade do Reconhecimento de Direitos (ICON)

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - Dirben

Medida: Em percentual

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	-	-	83,0%	-	-	86,6%	-	-	88,7%	-	-	90,8%
	Realizado	-	-	83,9%	-	-	84,3%	-	-	84,1%	-	-	83,8%
Sudeste I	Previsto	-	-	82,1%	-	-	86,4%	-	-	90,7%	-	-	95,0%
	Realizado	-	-	81,6%	-	-	83,5%	-	-	82,3%	-	-	82,8%
Sudeste II	Previsto	-	-	82,0%	-	-	84,0%	-	-	86,0%	-	-	88,0%
	Realizado	-	-	83,9%	-	-	83,4%	-	-	86,5%	-	-	85,9%
Sudeste III	Previsto	-	-	86,0%	-	-	89,0%	-	-	90,0%	-	-	90,0%
	Realizado	-	-	93,6%	-	-	91,4%	-	-	87,6%	-	-	88,4%
Sul	Previsto	-	-	82,5%	-	-	85,0%	-	-	87,5%	-	-	90,0%
	Realizado	-	-	83,4%	-	-	81,0%	-	-	76,7%	-	-	77,0%
Nordeste	Previsto	-	-	83,5%	-	-	84,5%	-	-	85,5%	-	-	87,0%
	Realizado	-	-	73,2%	-	-	80,0%	-	-	83,2%	-	-	82,7%
Norte/C.Oeste	Previsto	-	-	81,0%	-	-	90,0%	-	-	92,0%	-	-	94,0%
	Realizado	-	-	87,5%	-	-	87,3%	-	-	88,9%	-	-	85,7%

Análise do Desempenho:

O Índice de Conformidade (ICON) mede a proporção de processos que receberam indicação de conformidade na supervisão, ou seja, processos sem necessidade de revisão procedimental ou de mérito. Seu cálculo é realizado pela razão entre o número de tarefas em conformidade e o total de tarefas concluídas no período, abrangendo benefícios previdenciários e assistenciais, certidões de tempo de contribuição e seguro-defeso.

Em 2025, o desempenho nacional ficou abaixo da meta pactuada. Ressalta-se, contudo, que o indicador deve ser analisado em conjunto com outros fatores, considerando a complexidade dos processos e suas particularidades regionais. Para o alcance da meta em 2026, iniciou-se trabalho conjunto com gestores regionais, envolvendo a divulgação e análise dos fatores que impactam o ICON, além da realização de reuniões técnicas presenciais em todas as Superintendências, para orientar o aprimoramento das práticas locais.

3.1.10 Ação: Concluir tarefas de Apuração de Irregularidade - MOB Digital com Grau de Criticidade Alta

Objetivo: Analisar e concluir, com prioridade, tarefas de Apuração de Irregularidade - MOB Digital com Grau de Criticidade Alta (MOB-APU), possibilitando a cessação de eventuais pagamentos indevidos e seu posterior ressarcimento.

Indicador: Acervo de Tarefas de Apuração de Irregularidade com Grau de Criticidade Alta (MOB-APU)

Área Responsável: Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação - DIGOV

Medida: Em Quantidade **Tendência:** Quanto menor, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	-	-	73.109	-	-	57.376	-	-	39.133	-	-	21.400
	Realizado	-	-	74.164	-	-	55.847	-	-	33.148	-	-	9.459
Sudeste I	Previsto	-	-	14.000	-	-	11.000	-	-	6.000	-	-	0
	Realizado	-	-	10.479	-	-	6.080	-	-	1.876	-	-	0
Sudeste II	Previsto	-	-	10.479	-	-	8.256	-	-	6.033	-	-	3.810
	Realizado	-	-	11.887	-	-	10.820	-	-	4.444	-	-	75
Sudeste III	Previsto	-	-	8.300	-	-	7.400	-	-	6.700	-	-	6.000
	Realizado	-	-	7.876	-	-	5.539	-	-	3.689	-	-	75
Sul	Previsto	-	-	15.968	-	-	12.668	-	-	9.468	-	-	4.968
	Realizado	-	-	13.928	-	-	10.288	-	-	5.187	-	-	151
Nordeste	Previsto	-	-	13.810	-	-	9.810	-	-	5.000	-	-	3.000
	Realizado	-	-	19.768	-	-	16.408	-	-	13.178	-	-	2.824
Norte/C.Oeste	Previsto	-	-	10.552	-	-	8.242	-	-	5.932	-	-	3.622
	Realizado	-	-	10.226	-	-	7.252	-	-	4.774	-	-	1.774

Análise do Desempenho:

Dos benefícios que estão sob apuração de irregularidades, 58% encontram-se suspensos ou cessados, sem geração de pagamento. Esse é um dado positivo, pois demonstra que as ocorrências com indícios de irregularidade potencialmente mais danosos ao INSS foram devidamente submetidas à medida cautelar de suspensão de pagamento, mitigando o risco de prejuízo ao erário.

Apurações de Índícios de Irregularidade em Andamento

Apurações de Índícios de Irregularidade em Andamento	Ativos	Suspensos ou Cessados	Total de Benefícios Concedidos sob Apuração	% de Benefícios Ativos sob Apuração	% de Benefícios Suspensos/Cessados sob Apuração (Sem Emissão de Pagamento)
Benefícios Assistenciais (BPC/LOAS)	42.057	56.230	98.287	43%	57%
Benefícios Previdenciários	67.643	97.197	164.840	41%	59%
TOTAL	109.700	153.427	263.127	42%	58%

Fonte: BG MOB Digital, extraído em 22/01/2026.

3.1.11 Ação: Reduzir o percentual de processos de cumprimento de demanda judicial em atraso

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

Indicador: Percentual de processos em atraso no cumprimento de demanda judicial (PRAJUD)

Área Responsável: Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

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

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	42,2%	41,2%	40,1%	38,4%	37,2%	35,3%	35,2%	33,0%	30,4%	28,5%	25,9%	24,1%
	Realizado	35,8%	41,5%	47,7%	42,6%	37,3%	30,9%	24,7%	18,0%	12,4%	16,4%	28,7%	37,4%
Sudeste I	Previsto	13,0%	13,0%	13,0%	13,0%	13,0%	13,0%	13,0%	12,0%	11,0%	10,0%	9,0%	8,0%
	Realizado	5,6%	9,0%	15,8%	12,2%	10,3%	18,1%	25,2%	12,3%	8,3%	9,7%	27,3%	31,4%
Sudeste II	Previsto	45,0%	45,0%	40,0%	37,0%	35,0%	32,0%	35,0%	30,0%	27,0%	24,0%	21,0%	18,0%
	Realizado	35,0%	32,3%	37,9%	47,1%	44,2%	33,5%	34,8%	26,6%	15,9%	25,1%	37,5%	39,2%
Sudeste III	Previsto	42,0%	40,0%	40,0%	38,0%	37,0%	36,0%	35,0%	30,0%	25,0%	23,0%	22,0%	20,0%
	Realizado	12,1%	4,4%	8,0%	12,4%	29,0%	19,8%	7,1%	13,6%	13,5%	3,8%	5,3%	2,9%
Sul	Previsto	40,0%	40,0%	40,0%	38,0%	38,0%	35,0%	35,0%	35,0%	32,0%	32,0%	28,0%	28,0%
	Realizado	39,1%	53,6%	51,7%	46,4%	43,5%	38,3%	26,1%	16,7%	12,9%	13,2%	19,6%	27,3%
Nordeste	Previsto	55,0%	53,0%	52,0%	50,0%	48,0%	46,0%	45,0%	42,0%	39,0%	36,0%	33,0%	30,0%
	Realizado	42,7%	47,5%	58,8%	49,3%	40,1%	29,8%	22,4%	14,7%	11,5%	18,4%	35,9%	51,5%
Norte/C.Oeste	Previsto	34,0%	33,0%	32,0%	31,0%	30,0%	29,0%	29,0%	28,0%	27,0%	26,0%	25,0%	25,0%
	Realizado	29,6%	23,1%	30,8%	24,1%	24,8%	27,8%	15,2%	27,8%	15,8%	19,6%	16,8%	27,7%

Análise do Desempenho:

Em 2025, o indicador PRAJUD apresentou evolução gradual em relação a 2024, refletindo esforços de gestão, organização e modernização operacional nas Ceab/DJ. No primeiro semestre, houve melhoria nos percentuais de tempestividade das análises judiciais, impulsionada pela ampliação do quadro de analistas — como na SR Sul, que aumentou seu efetivo em 26% (mais 56 profissionais) — e pela intensificação de capacitações voltadas à padronização técnica e procedimental. Esse movimento contribuiu para maior previsibilidade operacional e redução da variabilidade nas entregas entre as Superintendências Regionais.

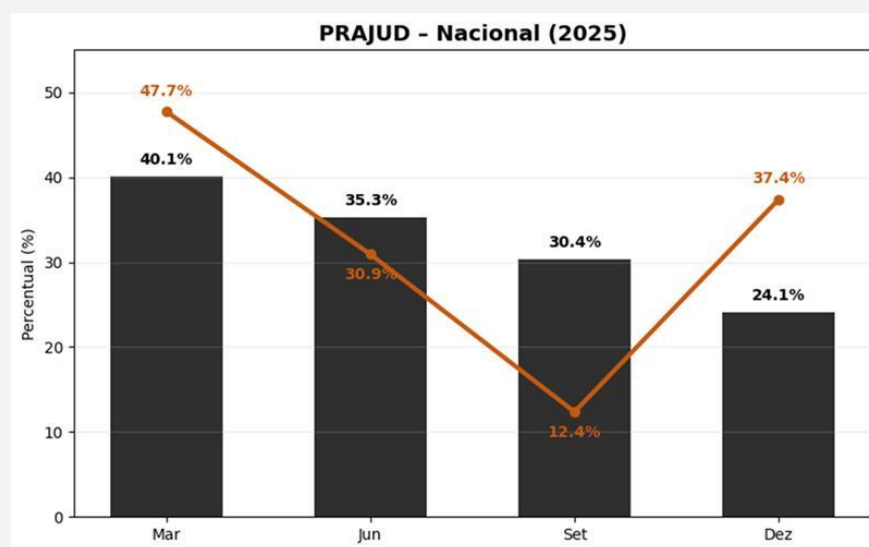
Apesar dos avanços, persistem desafios que impactam o desempenho do indicador. A diversidade de processos judiciais recebidos, muitas vezes com demandas genéricas ou insuficientemente qualificadas, eleva o esforço de triagem e retrabalho, ampliando a variação de resultados entre unidades. Além disso, duplicidades de intimações, fluxos regionais não padronizados, falhas sistêmicas intermitentes e lacunas na integração entre as bases do Poder Judiciário e do INSS

permanecem como fatores críticos, alinhados às fragilidades de governança, sistemas, suporte técnico, monitoramento e ambiente de trabalho, identificadas no diagnóstico das Ceab/DJ.

No segundo semestre de 2025, a suspensão temporária do Programa de Gerenciamento de Benefícios (PGB), em 15 de outubro, por indisponibilidade orçamentária, também influenciou o comportamento do indicador. A interrupção do programa — criado em abril de 2025 para reduzir filas e incentivar a produtividade — impactou o enfrentamento dos estoques e o ritmo das análises extraordinárias, fazendo com que essas tarefas retornassem às filas ordinárias. Como resultado, houve pressão adicional sobre os prazos de atendimento e aumento dos atrasos em determinados períodos do semestre.

Adicionalmente, persistiram fatores que desafiaram a capacidade de resposta operacional, como indisponibilidades de sistemas essenciais, necessidade de ações manuais complementares e a complexidade de fluxos ainda não totalmente automatizados. Essas condições exigiram esforços concentrados dos servidores para mitigar falhas e assegurar a continuidade das atividades críticas. Como resultado, apesar de melhorias pontuais e dos esforços de gestão, o PRAJUD ainda apresentou níveis de atraso superiores ao desejável em algumas Superintendências, reforçando a necessidade de ações de médio e longo prazo.

Por outro lado, alguns aspectos sinalizam evolução: aumento contínuo de implantações automáticas de demandas judiciais via PREVJUD; reforço da força de trabalho nas Ceab/DJ; implantação de trilhas de capacitação técnica e procedimental; continuidade da integração de sistemas e fluxos interinstitucionais; e intensificação da gestão de dados para monitoramento de estoques, desempenho e oportunidades de melhoria.



Em resposta a esse cenário, o INSS consolidou um Plano de Ação de Melhoria e Reestruturação das Ceab/DJ, estruturado em nove eixos estratégicos, com foco em governança, desenvolvimento e integração de sistemas, suporte técnico, revisão de normativos e fluxos, gestão de pessoas, capacitação, aperfeiçoamento do PGD, fortalecimento do monitoramento e melhoria do ambiente de trabalho. A iniciativa reforça o compromisso institucional com a modernização e a eficiência na gestão das demandas judiciais.

Apesar dos desafios estruturais e orçamentários, os resultados de 2025

indicam avanços em relação ao ano anterior, especialmente no engajamento das equipes, na capacitação interna e na integração tecnológica e de fluxos. A continuidade das ações previstas no plano, aliada à recomposição de instrumentos como o PGB, será essencial para ampliar a agilidade, a transparência e a eficiência no cumprimento das decisões judiciais.

3.1.12 Ação: Reduzir a quantidade de processos pendentes de cumprimento de diligência há mais de 180 dias

Objetivo: Esta ação tem por objetivo reduzir o tempo que o cidadão aguarda para o INSS cumprir as diligências determinadas pelo Conselho de Recursos da Previdência Social – CRPS, tendo como foco os processos com diligências pendentes há mais de 180 dias.

Indicador: Quantidade de processos pendentes de cumprimento de diligência há mais de 180 dias (RECDI180)

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – Dirben

Medida: Em quantidade **Tendência:** Quanto menor, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	77.411	77.371	73.021	67.501	61.971	56.141	56.941	51.621	45.801	38.981	32.495	31.409
	Realizado	76.466	76.614	77.017	76.904	77.140	76.289	76.378	76.164	75.400	74.526	71.975	73.613
Sudeste I	Previsto	30.500	31.000	29.000	26.000	23.000	20.000	22.000	20.000	18.000	15.000	12.000	9.112
	Realizado	30.854	31.163	31.417	31.441	31.877	32.087	32.437	32.599	32.486	32.126	31.061	31.614
Sudeste II	Previsto	19.300	19.100	18.000	17.000	16.000	15.000	14.000	12.000	10.000	8.000	5.814	9.000
	Realizado	18.797	18.868	18.929	19.050	19.270	19.268	19.388	19.415	19.312	19.304	18.894	19.254
Sudeste III	Previsto	12.200	12.100	11.900	11.700	11.500	11.000	11.000	10.500	10.000	9.500	9.000	8.500
	Realizado	11.223	11.140	11.131	11.103	10.989	10.699	10.623	10.644	10.571	10.486	10.070	10.287
Sul	Previsto	1.461	1.421	1.321	1.201	1.071	941	941	821	701	581	481	438
	Realizado	1.513	1.441	1.646	1.833	1.814	1.588	1.557	1.502	1.319	1.232	1.146	1.278
Nordeste	Previsto	10.750	10.750	10.000	9.000	8.000	7.000	7.000	6.500	5.500	4.500	4.000	3.259
	Realizado	10.762	10.802	10.899	10.700	10.692	10.515	10.305	10.053	9.856	9.566	9.142	9.538
Norte/C.Oeste	Previsto	3.200	3.000	2.800	2.600	2.400	2.200	2.000	1.800	1.600	1.400	1.200	1.100
	Realizado	3.317	3.200	2.995	2.777	2.498	2.132	2.068	1.951	1.856	1.812	1.662	1.642

Avaliação integrada com o indicador RECAC180.

3.1.13 Ação: Reduzir o estoque de processos pendentes de cumprimento de Acórdão há mais de 180 dias

Objetivo: Reduzir o tempo que o cidadão aguarda o INSS efetuar a análise e cumprimento de decisões emitidas pelo Conselho de Recursos da Previdência Social – CRPS, tendo como foco os processos com cumprimento de acórdão pendente há mais de 180 dias.

Indicador: Quantidade de processos pendentes de cumprimento de decisão recursal há mais de 180 dias (RECAC180)

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – Dirben

Medida: Em quantidade **Tendência:** Quanto menor, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	187.660	185.760	175.060	166.260	158.260	150.760	148.260	137.260	124.760	113.260	101.260	88.349
	Realizado	206.533	220.061	227.077	234.622	235.499	238.695	243.619	248.289	253.209	257.582	261.155	267.764
Sudeste I	Previsto	71.000	72.000	65.000	60.000	57.000	54.000	57.000	52.000	46.000	41.000	36.000	32.000
	Realizado	77.445	82.932	86.145	89.315	91.979	93.782	96.564	98.902	101.624	101.477	102.149	104.675
Sudeste II	Previsto	42.000	41.000	40.000	39.000	38.000	37.000	34.000	31.000	28.000	25.000	22.000	19.000
	Realizado	45.474	48.186	49.304	50.683	51.957	52.895	54.077	55.292	56.547	57.898	57.460	58.012
Sudeste III	Previsto	27.800	27.500	27.400	27.200	27.000	26.500	26.500	26.000	25.500	25.000	24.000	23.000
	Realizado	28.972	29.949	30.041	30.545	30.903	31.154	3.749	32.277	32.309	32.011	32.128	32.795
Sul	Previsto	20.260	19.760	18.260	16.760	15.260	13.760	12.760	11.760	10.260	8.760	7.260	6.078
	Realizado	22.865	23.888	24.083	24.096	19.327	18.148	16.521	15.129	13.729	14.603	16.230	17.323
Nordeste	Previsto	17.000	16.000	15.000	14.000	13.000	12.000	11.000	10.000	9.000	8.000	7.000	5.371
	Realizado	21.153	23.169	24.837	26.302	27.971	29.992	32.104	34.295	37.525	40.299	41.971	44.090
Norte/C.Oeste	Previsto	9.600	9.500	9.400	9.300	8.000	7.500	7.000	6.500	6.000	5.500	5.000	2.900
	Realizado	10.624	11.937	12.668	13.681	13.362	12.724	12.604	12.394	11.475	11.294	11.217	10.869

Análise do Desempenho:

O Recurso Administrativo de Benefício é um instrumento legal que permite ao cidadão contestar uma decisão do INSS que lhe tenha sido desfavorável, assegurando um novo exame do seu direito. Esse procedimento impede que a análise se encerre na negativa inicial, possibilitando ao INSS rever a sua decisão ou encaminhar o pedido ao Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS).

O CRPS é um órgão colegiado do Ministério da Previdência Social, autônomo e independente, não subordinado ao INSS. Ele é estruturado em duas instâncias: Juntas de Recursos (JR) e Câmaras de Julgamento (CAJ). Assim, o CRPS atua como importante garantia administrativa ao cidadão, assegurando a aplicação da legislação previdenciária e o acesso a um julgamento técnico e imparcial.

Os indicadores RECDI-180 e RECAC-180, integrantes do Plano de Ação 2025, referem-se exclusivamente aos processos de recurso administrativo de responsabilidade do INSS.

O **RECDI-180** tem por objetivo monitorar e reduzir o estoque de processos com diligências pendentes há mais de 180 dias, embora o prazo máximo para seu cumprimento seja de 60 dias — o que evidencia a relevância dessa ação para a regularização do fluxo processual.

No período analisado, não foram registradas intercorrências sistêmicas que tenham impactado negativamente as atividades nessa fase. Ao contrário, verificou-se impacto positivo na demanda, com redução de 24,70% no número de diligências baixadas pelo CRPS em 2025 em comparação ao ano anterior.

Em termos de demanda mensal, observou-se que as filas têm sido capazes de absorver o volume recebido — conforme dados do BG e-SISREC, foram baixadas **20.599 diligências do CRPS em 2025**, enquanto 34.390 foram retornadas ao Conselho no mesmo período. Ainda assim, essa capacidade mostrou-se insuficiente para promover a redução do estoque, conforme pactuado.

Dessa forma, conclui-se que o não atendimento do indicador decorre, principalmente, da limitação de força de trabalho alocada para a atividade.

O **indicador RECAC-180** tem como finalidade acompanhar e reduzir o estoque de processos de recursos administrativos de benefícios que permanecem pendentes após decisão proferida pelo CRPS.

Trata-se de ação essencial, uma vez que a demora no seu atendimento pode gerar custos elevados com o pagamento de valores retroativos. Além disso, o INSS dispõe de prazo reduzido para contestar as decisões proferidas e a probabilidade de reversão a seu favor diminui significativamente quando as contestações são apresentadas de forma intempestiva.

No período de mensuração do indicador, não foram identificadas intercorrências sistêmicas que impactassem as atividades relacionadas aos processos nessa fase. Contudo, houve alteração no fluxo de trabalho, com a modificação das subtarefas de análise/cumprimento. Esse novo tratamento foi implementado em 2025, conferindo maior autonomia às Superintendências Regionais para o gerenciamento das filas de cumprimento.

Em que pese as alterações implementadas, verificou-se que a fila não foi capaz de absorver integralmente o volume recebido, o que gerou tendência de aumento do estoque e impactou o alcance da meta de redução dos processos pendentes há mais de 180 dias. Observou-se, ainda, acréscimo na demanda recebida em 2025 em comparação a 2024, fator que também contribuiu para as dificuldades de absorção e gestão da fila.

Assim, conforme verificado na avaliação dos resultados do indicador RECDI-180, em relação ao RECAC-180 o não cumprimento da meta pactuada também decorre da insuficiência de mão de obra alocada para a atividade e da ausência de priorização de tais demandas no Programa de Gerenciamento de Benefícios (PGB).

3.1.14 Ação: Reduzir a quantidade de processos pendentes de revisão há mais de 365 dias

Objetivo: Reduzir o estoque de requerimentos de revisão que aguardam análise revisional há mais de 365 dias.

Indicador: Processos pendentes de revisão há mais de 365 dias (REV365)

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - Dirben

Medida: Em quantidade

Tendência: Quanto menor, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	133.974	130.951	119.791	110.941	104.191	96.591	92.541	85.541	77.891	68.091	59.941	51.671
	Realizado	121.939	110.529	102.726	108.449	106.220	107.314	93.359	77.044	63.816	63.369	61.592	61.944
Sudeste I	Previsto	65.000	65.000	57.000	52.900	48.800	42.000	37.900	35.000	30.900	26.800	22.700	19.500
	Realizado	62.007	58.161	52.553	60.814	61.140	59.302	54.729	40.322	30.963	30.430	29.200	29.465
Sudeste II	Previsto	22.000	21.800	21.600	21.200	21.000	21.000	21.000	20.800	20.600	20.400	20.200	20.000
	Realizado	19.995	16.864	16.690	16.550	15.799	16.058	13.394	11.002	9.868	9.592	9.447	9.369
Sudeste III	Previsto	11.000	9.750	9.350	9.000	8.750	8.350	8.300	8.000	8.750	8.350	8.000	7.500
	Realizado	9.606	8.703	7.123	5.235	4.217	4.564	4.584	4.539	4.323	4.346	4.360	4.475
Sul	Previsto	8.341	7.841	7.341	6.741	6.141	5.741	5.341	4.741	4.141	3.541	2.541	1.541
	Realizado	7.047	6.596	9.112	8.829	8.710	9.646	4.511	4.534	4.392	4.299	4.091	4.106
Nordeste	Previsto	19.000	19.000	18.000	16.000	15.000	14.000	14.000	11.500	9.000	6.000	4.000	1.130
	Realizado	16.800	14.873	13.950	14.099	13.821	14.803	13.095	13.759	11.661	12.106	12.049	12.173
Norte/C.Oeste	Previsto	8.633	7.560	6.500	5.100	4.500	5.500	6.000	5.500	4.500	3.000	2.500	2.000
	Realizado	6.484	5.332	3.298	2.922	2.533	2.941	3.046	2.888	2.609	2.596	2.445	2.356

Análise do Desempenho:

O indicador REV365 acompanha o total de requerimentos de revisão de benefícios que permanecem pendentes ou em exigência há mais de 365 dias. Trata-se de um indicador de estoque, no qual quanto menor o valor apurado, melhor o desempenho institucional, por indicar maior capacidade do INSS em analisar e concluir essas demandas. Ao final de 2025, o resultado nacional foi de 61.944 requerimentos em estoque, volume superior à meta estabelecida de 51.671.

A análise por Superintendência Regional revela desempenhos distintos entre as regiões. As Superintendências Sudeste II e Sudeste III apresentaram resultados abaixo das metas, indicando melhor controle do acervo de revisões nessas unidades. Por outro lado, as Superintendências Sudeste I, Nordeste, Sul e Norte/Centro-Oeste registraram quantitativos superiores aos parâmetros pactuados, com destaque para a Nordeste e a Sudeste I, refletindo contextos operacionais distintos e maior impacto da demanda ao longo do exercício.

O principal fator que influenciou esse resultado foi a priorização das revisões extraordinárias relacionadas ao cumprimento da Ação Civil Pública do artigo 29, inciso II, da Lei nº 8.213/1991, que demandou esforço concentrado das equipes para o processamento das revisões de benefícios remanescentes em 2025. Adicionalmente, manteve-se a priorização estratégica dos requerimentos de Reconhecimento Inicial de Direitos, por representarem a primeira resposta ao cidadão. Paralelamente, o INSS adotou medidas para aprimorar a gestão desse acervo, como a capacitação nacional de servidores — ampliando o número de profissionais aptos a atuar nessa demanda — e a atualização do Guia Prático da Revisão, com foco na padronização de procedimentos e na operacionalização das análises.

3.1.15 Ação: Reduzir o tempo de tramitação dos processos que envolvam Acordos Internacionais de Previdência Social

Objetivo: Reduzir o tempo de análise e tramitação dos processos que envolvam Acordos Internacionais, considerando o tempo de execução nacional sob a responsabilidade do Brasil.

Indicador: Tempo de Conclusão Médio - Nacional – TCM-NAC

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - Dirben

Medida: Em quantidade

Tendência: Quanto menor, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	-	-	-	-	228	226	226	223	222	220	218	219
	Realizado	229	205	258	221	282	295	277	336	224	196	284	283
Sudeste I	Previsto	-	-	-	-	387	386	385	384	383	382	381	380
	Realizado	336	367	433	387	440	487	431	544	357	377	491	437
Sudeste II	Previsto	-	-	-	-	116	114	112	112	116	116	113	113
	Realizado	164	88	114	91	99	85	64	101	83	86	101	54
Sudeste III	Previsto	-	-	-	-	270	260	260	250	240	235	230	230
	Realizado	375	278	163	273	377	364	138	65	88	106	78	253
Sul	Previsto	-	-	-	-	71	71	74	71	71	70	70	74
	Realizado	85	61	65	79	72	117	129	94	58	51	67	81
Nordeste	Previsto	-	-	-	-	110	110	100	100	100	90	90	90
	Realizado	199	99	92	59	77	180	112	191	122	98	184	76
Norte/C.Oeste	Previsto	-	-	-	-	160	150	140	130	120	100	100	100
	Realizado	149	114	203	173	186	336	405	375	218	302	290	277

Obs.: Alterada a denominação do indicador e fixada a meta de 219 dias para dezembro/2025, conforme deliberado em reunião CEGOV, em 19/12/2025.

Análise do Desempenho:

Com vistas ao aumento da eficiência no reconhecimento de direitos e à melhoria contínua dos processos internos, o INSS incluiu, entre os indicadores do Plano de Ação 2025, o Tempo Médio de Conclusão Nacional (TCMNAC), aplicado aos benefícios decorrentes de Acordos Internacionais.

Nesse contexto, as Agências da Previdência Social de Acordos Internacionais (APSAI) estabeleceram metas de desempenho, pactuadas em dias, para a conclusão desses requerimentos, desconsiderando, para fins de apuração do indicador, os períodos em que os processos permaneceram pendentes de documentação e/ou informações provenientes dos países acordantes.

A partir da implementação das metas, observou-se comportamento heterogêneo entre as APSAI quanto ao TCMNAC, com oscilações ao longo dos meses subsequentes, o que indica a necessidade de acompanhamento gerencial mais próximo e da adoção de medidas específicas de apoio operacional.

Em âmbito nacional, embora tenham sido verificadas reduções pontuais do indicador, persiste a necessidade de fortalecimento das ações de gestão, monitoramento e padronização de fluxos, com vistas à consolidação de resultados mais homogêneos entre as unidades e à redução sustentada do tempo médio de conclusão dos requerimentos.

Destaca-se que a instituição de metas formais para o TCMNAC representou avanço relevante na governança do processo, ao promover maior visibilidade, transparência e foco em resultados. Os dados indicam que parte das APSAI conseguiu manter desempenho compatível com os parâmetros estabelecidos, demonstrando que as metas pactuadas são factíveis quando associadas à organização dos fluxos internos e ao monitoramento sistemático. Contudo, permanecem assimetrias significativas entre as unidades, com impacto direto no resultado nacional, o que reforça a necessidade de consolidação de práticas de gestão mais homogêneas, a fim de assegurar tratamento isonômico aos segurados.

Diante desse cenário, ressalta-se a importância de intensificar o acompanhamento gerencial das unidades com desempenho abaixo das metas por parte das Superintendências, promover o compartilhamento de boas práticas, fortalecer o suporte técnico e avaliar mecanismos específicos de incentivo às APSAI. Ademais, torna-se necessário estabelecer o equilíbrio entre o volume de demanda e a quantidade de servidores alocados em cada unidade, considerando as peculiaridades dos processos de acordos internacionais e os demais serviços não contemplados pelo TCMNAC. Tais medidas são essenciais para ampliar a capacidade operacional, reduzir assimetrias entre unidades e assegurar maior eficiência, efetividade e sustentabilidade na prestação do serviço previdenciário internacional.

3.1.16 Ação: Reduzir o tempo médio de espera da Avaliação Social do Benefício de Prestação Continuada - BPC da pessoa com deficiência

Objetivo: Reduzir o tempo médio que o cidadão aguarda para a realização da avaliação social, necessária para a análise do direito ao benefício de prestação continuada da pessoa com deficiência

Indicador: Tempo Médio de Espera para realização da Avaliação Social (TMEA-AS)

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - Dirben

Medida: Em dias

Tendência: Quanto menor, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	80	78	76	73	71	69	71	67	65	63	61	50
	Realizado	81	85	79	77	65	61	61	63	71	82	107	121
Sudeste I	Previsto	45	44	43	42	40	39	39	38	37	36	35	30
	Realizado	34	37	31	31	25	33	40	47	56	53	70	78
Sudeste II	Previsto	45	45	42	41	41	40	42	42	40	39	35	32
	Realizado	39	41	38	39	36	38	37	44	58	56	83	90
Sudeste III	Previsto	55	65	65	55	60	60	60	50	40	35	30	30
	Realizado	38	50	48	54	45	41	47	49	49	65	99	99
Sul	Previsto	55	41	45	48	43	46	54	48	45	45	40	37
	Realizado	47	49	42	42	30	35	36	39	47	54	67	77
Nordeste	Previsto	95	95	93	90	90	87	87	84	81	78	75	59
	Realizado	122	127	119	112	89	83	83	85	92	108	135	156
Norte/C.Oeste	Previsto	75	65	60	55	45	45	52	45	48	48	49	46
	Realizado	75	83	80	81	69	63	57	54	66	83	114	125

Análise do Desempenho:

Ao longo de 2025, o indicador apresentou variações significativas, com períodos de alcance - e até mesmo de superação - das metas, intercalados por momentos de instabilidade e aumento do tempo de espera para atendimento. De modo geral, o desempenho foi mais favorável durante a vigência do Programa de Gerenciamento de Benefícios (PGB), quando se registrou 85,71% de aproveitamento no alcance das metas entre as SRs, em comparação aos períodos posteriores à sua suspensão.

Observa-se ainda que a região Norte/Centro-Oeste manteve maior distanciamento entre a meta prevista e a realizada na maior parte do ano, seguida pela região Nordeste, mesmo diante das ações adotadas e do desempenho nacional positivo até setembro.

Os melhores resultados foram registrados entre maio e agosto, influenciados por ações como mutirões aos finais de semana, ampliação das salas de atendimento remoto e aumento da capacidade de atendimento dos profissionais. Em contrapartida, os piores desempenhos ocorreram entre setembro e dezembro, em razão da suspensão do PGB, que reduziu significativamente a capacidade de realização de atendimentos e mutirões. Soma-se a isso o início da reavaliação da deficiência dos beneficiários do BPC da Pessoa com Deficiência, que impactou diretamente o não atingimento das metas pactuadas em 2025.

Embora os resultados tenham ficado aquém do planejado, é importante destacar que o número de atendimentos foi superior ao de 2024. Em 2024, foram realizados 285 mutirões, com 31.489 avaliações sociais. Já em 2025, esse número passou para 591 mutirões e 40.278 avaliações sociais, representando aumento de 100% na quantidade de mutirões e de 28% nos atendimentos de Avaliação Social e Reavaliação Social da Pessoa com Deficiência.

Outra ação de destaque em 2025 foi o aumento de **51% na abertura de salas remotas**, permitindo alcançar localidades sem servidores para atendimento presencial e ampliando o acesso de requerentes que antes precisavam se deslocar por longas distâncias para atendimento.

3.1.17 Projeto: Inova CEAB

Objetivo: Otimizar a performance institucional das Centrais de Análise do INSS, por meio da racionalização dos processos, ampliação da supervisão técnica e aprimoramento da gestão de produtividade e das filas, visando fortalecer a eficiência operacional e garantir maior qualidade no atendimento.

Indicador: Percentual de implementação do projeto INOVA-CEAB

Área Responsável: Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

Tendência: Quanto maior, melhor

Principais Entregas:

- ✓ Elaboração das Fichas Técnicas e Mapeamento de Procedimentos;
- ✓ Mapeamento dos Processos - Matriz SIPOC;
- ✓ Revisão das Diretrizes que Disciplinam a Gestão das Filas de Requerimentos, Processos e Procedimentos;
- ✓ Expansão dos Fluxos Operacionais da Supervisão Técnica;
- ✓ Revisão dos fluxos operacionais das subtarefas de Suporte Técnico;
- ✓ Arquitetura da Mudança.

Resultado 2025:

Obs.: Projeto encerrado e excluído do Plano de Ação, em função de reestruturação administrativa que resultou na vinculação das Centrais de Análise de Benefícios - Ceabs à Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI, conforme deliberado em reunião CEGOV, em 19/12/2025

Comentário:

No final de março de 2025, por recomendação da Coordenação de Gerenciamento de Projetos e Processos (COPROJ), o Projeto Inova CEAB passou a adotar a metodologia *Business Process Management* – BPM CBOK 4.0, referência internacional em gestão de processos. A mudança metodológica exigiu a suspensão temporária de parte das atividades para capacitação das equipes. A formação foi conduzida pela COPROJ, na modalidade presencial, e pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), a distância, assegurando que os profissionais adquirissem domínio das técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos.

Paralelamente a essa interrupção, o projeto passou por reestruturação institucional relevante. Inicialmente estruturado sob a governança da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (Dirben), o Inova CEAB foi impactado por alteração organizacional que vinculou as Centrais de Análise de Benefícios (Ceabs) à Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). Essa mudança exigiu a repactuação de responsabilidades e a redefinição do escopo do projeto.

Com a nova configuração, as iniciativas de automação, integração de sistemas e apoio tecnológico à Gestão da Demanda passaram a ser concentradas na DTI. Já os aspectos normativos e operacionais ficaram sob responsabilidade das áreas gestoras das Ceabs, em articulação com a Coordenação-Geral de Gestão das Centrais de Análise (CGCea), incorporada à estrutura da Diretoria. Esse realinhamento permitiu delimitar com maior clareza as competências de gestão técnica e tecnológica, assegurando atuação integrada e sem sobreposição de atribuições.

Superados os ajustes iniciais, o projeto foi retomado em bases metodológicas mais sólidas e alinhadas às melhores práticas de gestão. O cronograma foi redefinido, com previsão de conclusão das entregas remanescentes no segundo semestre de 2025.

Com a revisão de escopo, as entregas relacionadas à elaboração das Fichas Técnicas, ao mapeamento de procedimentos e processos (Matriz SIPOC), à expansão dos fluxos da Supervisão Técnica e à revisão das subtarefas de Suporte Técnico passaram a ser conduzidas pelas áreas técnicas das respectivas Coordenações-Gerais. À Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) coube atuar, de forma conjunta com as áreas finalísticas, na revisão das diretrizes de gestão das filas de requerimentos, processos e procedimentos.

Mesmo diante da interrupção temporária e das mudanças estruturais, o Projeto Inova CEAB manteve sua execução e produziu resultados relevantes. Destacam-se a realização de diagnóstico do macroprocesso de Gestão da Demanda, a elaboração de cinco Notas Técnicas, a proposição de minuta de Portaria para consolidação de diretrizes e revogação da Portaria Dirben/INSS nº 1.070 e a promoção da ação educacional “Gestão da Demanda nas Ceabs”, no período de novembro a dezembro que capacitou aproximadamente 500 gestores em todo o país.

Seu encerramento marcou a conclusão da fase estruturante, consolidando bases técnicas, normativas e metodológicas para o aprimoramento contínuo da governança, da eficiência operacional e da qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

3.2 Objetivo Estratégico 2: Aprimorar os canais de relacionamento com foco na humanização

3.2.1 Ação: Manter em até 10 dias o tempo que o cidadão espera entre a data de agendamento e a data do atendimento presencial agendado

Objetivo: Reduzir o tempo que o cidadão aguarda para ser atendido presencialmente em uma Agência da Previdência Social, para a realização de um serviço que necessita de agendamento prévio.

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

Área Responsável: Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

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

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	13	12	11	11	10	10	10	10	9	9	9	9
	Realizado	6	7	7	7	6	5	5	5	5	5	5	6
Sudeste I	Previsto	8	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	5
	Realizado	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4
Sudeste II	Previsto	12	12	11	10	9	9	11	9	9	9	9	9
	Realizado	7	8	7	8	6	6	6	6	5	5	5	6
Sudeste III	Previsto	18	18	17	16	15	15	15	14	14	13	13	12
	Realizado	8	10	11	11	8	7	7	6	6	6	6	5
Sul	Previsto	10	10	9	8	8	8	8	7	7	7	7	7
	Realizado	6	7	6	6	5	5	5	5	4	5	5	6
Nordeste	Previsto	13	12	12	11	10	10	10	9	9	8	9	9
	Realizado	7	8	7	7	6	6	5	5	5	4	5	6
Norte/C.Oeste	Previsto	16	14	13	12	11	11	13	11	11	11	11	13
	Realizado	9	9	8	8	7	6	6	6	6	7	7	8

Análise do Desempenho:

O indicador Tempo Médio de Espera para o Atendimento Presencial Agendado (TMEA-AP) foi desenvolvido para mensurar o intervalo entre a data de solicitação do serviço e a data efetivamente disponibilizada para o atendimento presencial no INSS. Sua criação decorre da elevada demanda por atendimentos nas agências e da capacidade operacional limitada, fatores que podem gerar filas extensas, ampliar o tempo de espera e comprometer a experiência do usuário. Nesse contexto, o TMEA-AP consolidou-se como ferramenta estratégica para monitorar, avaliar e aprimorar a eficiência do processo de agendamento presencial.

Em 2025, o desempenho nacional manteve-se dentro da meta operacional de até 10 dias, apresentando trajetória de redução no primeiro semestre e estabilidade no segundo. O resultado, superior ao previsto, evidenciou o planejamento adequado aliado à execução efetiva por parte das unidades.

As Superintendências Regionais apresentaram desempenho geral satisfatório ao longo de 2025 no TMEA-AP. As regionais Sudeste I e Sudeste II destacaram-se por manter o indicador consistentemente dentro da meta durante todo o ano, evidenciando elevada capacidade de gestão da oferta de atendimentos. As regionais Sudeste III e Sul também sustentaram resultados dentro dos parâmetros estabelecidos ao longo do primeiro semestre, com ajustes operacionais que permitiram manter o equilíbrio entre demanda e capacidade no período subsequente. Já as regionais Nordeste e Norte/Centro-Oeste apresentaram evolução positiva ao longo do ano, com oscilações pontuais prontamente corrigidas, assegurando desempenho satisfatório no acumulado anual.

O resultado consolidado de 2025 decorre do monitoramento contínuo do TMEA-AP, do engajamento das equipes locais e da gestão eficiente das agendas, práticas que contribuíram para a manutenção dos tempos de espera dentro dos limites pactuados. A continuidade e o aperfeiçoamento dessas ações em 2026 são fundamentais para fortalecer uma cultura de atendimento ágil, estável e centrada no cidadão.

3.2.2 Projeto: Atendimento Humanizado (ATEND-HUMANIZADO)

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

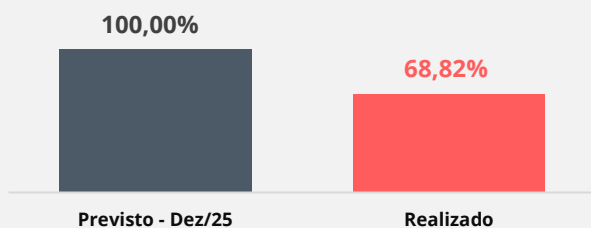
Indicador: Percentual de implementação do projeto - ATEND-HUMANIZADO

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – Dirben

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:

Projeto ATEND-HUMANIZADO



Principais Entregas:

- ✓ Atendimento em Libras;
- ✓ Guichê Virtual;
- ✓ Reformulação do Portal APS;
- ✓ Revisão e Ampliação do Autoatendimento Orientado;
- ✓ Otimização da Rede de Atendimento Presencial;
- ✓ Reconfiguração dos serviços e atendimentos realizados nas APS;
- ✓ Atendimento Itinerante; e
- ✓ Salas multissensoriais.

Análise do Desempenho:

O ano de 2025 foi marcado por transformações institucionais e desafios iniciais que impactaram a execução do Projeto Atendimento Humanizado. A aprovação tardia do orçamento federal, as ações extraordinárias voltadas ao tratamento de irregularidades nos descontos em folha e a reestruturação organizacional — que resultou na mudança de patrocinador — exigiram readequações e afetaram o ritmo inicial de implantação. Ainda assim, no segundo semestre, o projeto registrou avanços expressivos, consolidando bases estruturantes para a política de atendimento do INSS.

Ao final do exercício, observou-se evolução significativa nos produtos do projeto. A disponibilização do **Autoatendimento Orientado** ampliou a autonomia dos cidadãos e contribuiu para desafogar atendimentos de menor complexidade nas unidades. A **regulamentação das ações itinerantes** trouxe maior segurança administrativa, padronização nacional e capacidade de mensuração, fortalecendo a estratégia de alcance territorial da Autarquia. O **Portal APS**, por sua vez, tornou-se ferramenta essencial para uniformizar informações e procedimentos no atendimento presencial, reduzindo divergências e otimizando a atualização normativa.

O **Guichê Virtual** apresentou avanços graduais, permanecendo direcionado prioritariamente ao atendimento de advogados e operando, em caráter piloto, no atendimento em Libras. Apesar do escopo ainda restrito, as experiências acumuladas ao longo do ano forneceram subsídios relevantes para futuras expansões, especialmente no que se refere à acessibilidade e à interação remota com o cidadão.

Destaca-se, contudo, o início do piloto de **Reconfiguração dos Serviços e Atendimentos das APS**, a iniciativa mais inovadora do projeto em 2025. Com base em diagnósticos consolidados, o piloto reorganizou fluxos, ampliou a oferta de serviços resolutivos e reposicionou o atendimento presencial com foco em eficiência, acolhimento e entrega finalística. A iniciativa possibilitou testar novos modelos de funcionamento, integrar ferramentas tecnológicas, qualificar a triagem e ampliar a capacidade de solução direta ao cidadão.

Embora o impacto orçamentário tenha exigido prioridades e reprogramações, as entregas essenciais foram preservadas. A mudança de patrocinador, por sua vez, reforçou o foco na agenda de humanização e conferiu maior visibilidade às ações estruturantes. Dessa forma, o projeto encerra 2025 com avanços consistentes e diretrizes estratégicas definidas para 2026, especialmente quanto à expansão da reconfiguração das APS e ao aperfeiçoamento dos instrumentos de atendimento ao cidadão.

3.3 Objetivo Estratégico 3: Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas

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

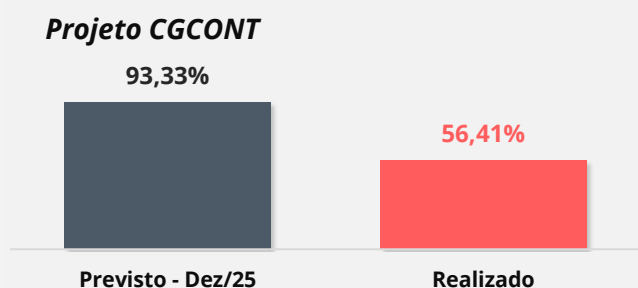
Objetivo: Implementar melhorias, batimentos e funcionalidades no Sistema de Cálculo de Guias de Contribuição (CGCONT) do INSS, que substituirá a utilização do Sistema de Acréscimos Legais (SALWEB)

Indicador: Percentual de implementação do projeto CGCONT

Tendência: Quanto maior, melhor

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – Dirben

Resultado 2025:



Principais Entregas:

- ✓ Implementação de melhorias no Sistema de Cálculo de Guias de Contribuição;
- ✓ Implementação dos Módulos de cálculo de diferença de valor, cálculo de complemento e cálculo de contribuições, com batimentos; e
- ✓ Emissão de ato normativo detalhando as melhorias, batimentos e funcionalidades.

Análise do Desempenho:

O projeto CGCont – Cálculo de Guias de Contribuições tem como objetivo desenvolver um novo sistema para cálculo da **Guia da Previdência Social (GPS)**, incorporando regras de validação prévia à sua emissão, de modo a assegurar que o contribuinte pessoa física gere documento de arrecadação compatível com sua situação previdenciária, evitando pagamentos indevidos e conferindo maior agilidade ao reconhecimento de direitos.

Considerando a complexidade e a diversidade de formas de cálculo da Guia da Previdência Social (GPS), definidas conforme o tipo de contribuinte e a natureza do cálculo — inicial, complemento ou diferença de valor devido —, o INSS optou por desenvolver, inicialmente, os módulos “Cálculo de Contribuições”, “Cálculo de Complemento”, “Cálculo de Diferença de Valor Devido” e “Consulta de Guias Consolidadas”, com implantação gradual ao longo de 2025.

No âmbito do projeto, foram realizadas as etapas de especificação, desenvolvimento, homologação e implantação do CGCont – Cálculo de Guias de Contribuições, conforme a Versão 3.3.36 (Build 20250306_1207) do Sistema de Atendimento – Módulo Central (SAT Central). Até então, o cálculo e a emissão da GPS eram viabilizados exclusivamente pelo Sistema de Acréscimos Legais (Salweb), mantido pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB).

Na versão inicial (3.3.36), foram disponibilizados os módulos de **Cálculo de Contribuições, Cálculo de Complemento, Cálculo de Diferença de Valor Devido e Consulta de Guias Consolidadas**, acessíveis apenas a servidores do INSS, por meio do SAT Central, mediante autenticação no sistema.

Entre as ações executadas ao longo do ano, podemos destacar, ainda, a **publicação do Guia Prático do CGCont** – Cálculo de Guias de Contribuição, aprovado pela Portaria DIRBEN nº 1.311, de 29 de outubro de 2025. Também se encontram em andamento demandas evolutivas do CGCont para viabilizar cálculos ainda não contemplados, realizar batimentos adicionais e ampliar a disponibilização na Internet/Meu INSS, com vistas ao futuro desligamento do Sistema de Acréscimos Legais (Salweb), mantido pela RFB.

Resultados alcançados:

- GPS de contribuições: **1.732 guias emitidas**; e
- GPS de complemento: **2.586 guias emitidas**.

Próximos passos:

Foi solicitada a alteração do escopo do projeto e a prorrogação do seu prazo de conclusão para final de 2026.

No escopo, foram acrescentados para especificação, desenvolvimento, homologação e implantação, até final de 2026, os seguintes módulos:

- Módulo de Cálculo de Apurações - CTC/Contagem Recíproca (RPPS);
- Módulo de Cálculo de Apurações - Diferença de Indenização (RGPS ou RPPS); e
- Módulo de Cálculo de Apurações - Indenização (RGPS).

3.3.2 Projeto: Integração RPPS Benefícios, dependente e créditos – INTEGRA RPPS

Objetivo: Agregar informações qualificadas no CNIS, advindas de órgãos públicos, para um cruzamento de dados que propicie uma melhor observação da situação funcional do cidadão e, consequentemente, uma tomada de decisão mais assertiva.

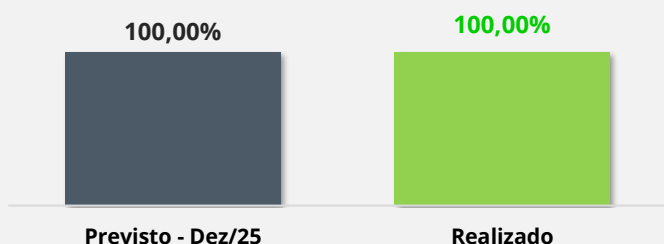
Indicador: Percentual de implementação do projeto - INTEGRA RPPS

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – Dirben

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:

Projeto INTEGRA RPPS



Principais Entregas:

- ✓ Executar, em etapas, a gravação, o tratamento e a disponibilização das informações de cadastro, benefícios e créditos dos cidadãos, recebidas do RPPS a partir do eSocial, para a complementação da base eSocial CNIS.

Análise do Desempenho:

O projeto, que teve como objetivo disponibilizar as informações de benefícios do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), foi integralmente implantado em novembro de 2025. Desde então, o sistema passou a contemplar os dados declarados pelos entes públicos por meio do eSocial.

Para sua implementação, foram realizadas adequações nas bases do **eSocial/CNIS**, no **Extrato CNIS/SIBE** e no **Portal CNIS** (Painel do Cidadão), possibilitando a consulta aos benefícios de RPPS — incluindo valores de créditos, quando aplicável — para fins de análise, instrução processual e concessão de direitos.

Como resultados, destacam-se a ampliação da **integração entre eSocial e CNIS**, a padronização da exibição dos benefícios de RPPS, a melhoria na qualidade e completude das informações previdenciárias disponíveis no Extrato SIBE e no Painel do Cidadão, a redução da necessidade de consultas externas aos regimes próprios, a diminuição do retrabalho operacional e o fortalecimento da rastreabilidade e da segurança das informações declaradas pelos entes públicos.

Desconsideradas as informações excluídas ou retificadas, o cadastro de benefícios oriundos de Entes Públicos já totaliza **mais de 5,3 milhões de eventos válidos** disponibilizados no CNIS.

3.3.3 Projeto: Obtenção dos dados da Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural – DTIR

Objetivo: Obter e carregar os dados brutos da base da Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural (DITR) em banco de dados operacionalizado pelo INSS, via DATAPREV.

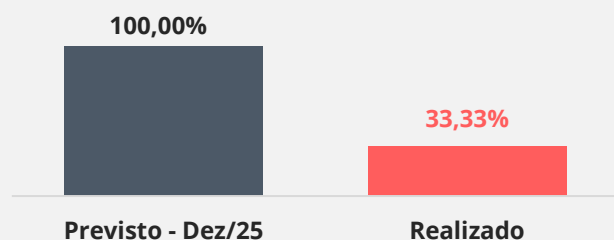
Indicador: Percentual de implementação do projeto OBTER DITR

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – Dirben

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:

Projeto OBTER DTIR



Principais Entregas:

- ✓ Recepção, homologação e disponibilização de dados da DITR, oriundos do SERPRO, na base CNIS.

Análise do Desempenho:

A Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural (DITR) é um documento anual obrigatório que proprietários de imóveis rurais devem apresentar à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB) e que reúne informações cadastrais de cada imóvel rural e de seu(s) titular(es), além dos dados necessários à apuração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural (ITR). Até 2024, a base da DITR já compreendia mais de 41 milhões de registros.

Essas informações serão utilizadas para ratificar períodos de atividade rural autodeclarados, passando a integrar o cadastro de segurados especiais no CNIS. A medida contribuirá para maior celeridade na análise de requerimentos de benefícios e para a automação de etapas do processo.

Em abril de 2025, foi assinado o Contrato nº 05/2025, firmado entre o Serpro e o INSS para geração e disponibilização desses dados no CNIS. Em seguida, foi publicada a Portaria DIROFL/INSS nº 44, que instituiu a equipe responsável pela fiscalização e gestão contratual, viabilizando, então, o envio da Ordem de Serviço nº 140/2025 ao Serpro.

Atualmente, as tratativas encontram-se em estágio avançado, com conclusão prevista para 2026. A Dataprev já recebeu a carga completa da base DITR, e a homologação necessária para sua gravação em banco de dados está prevista para ocorrer entre março e abril de 2026. Paralelamente, serão realizados o envio e a recepção das cargas incrementais mensais junto ao Serpro e à Dataprev. Após a homologação e a gravação da primeira carga incremental, o projeto será concluído.

3.4 Objetivo Estratégico 4: Promover a sustentabilidade do Regime Geral de Previdência Social

3.4.1 Ação: Reduzir o número de segurados que estão aguardando a avaliação socioprofissional para dar início ao Programa de Reabilitação Profissional

Objetivo: Reduzir o número de segurados que estão aguardando a avaliação socioprofissional, agilizando a inclusão no Programa de Reabilitação Profissional

Indicador: Quantidade de Avaliações Socioprofissionais Realizadas (QASR)

Área Responsável: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – Dirben

Medida: Em quantidade

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	2.217	5.056	8.040	11.172	14.186	17.315	20.047	22.867	25.779	29.108	32.127	34.585
	Realizado	2.268	5.589	9.582	14.784	20.151	25.720	31.584	38.263	44.344	49.605	53.592	56.462
Sudeste I	Previsto	300	800	1.300	1.950	2.600	3.200	3.600	4.100	4.600	5.000	5.400	5.675
	Realizado	402	923	1.643	2.798	3.931	5.055	6.060	7.185	8.328	9.134	9.659	10.059
Sudeste II	Previsto	432	864	1.296	1.728	2.160	2.592	3.024	3.456	3.888	4.320	4.752	5.184
	Realizado	347	986	1.763	2.839	3.957	5.250	6.729	8.308	9.713	10.777	11.596	12.192
Sudeste III	Previsto	150	300	500	700	850	1.050	1.200	1.400	1.600	1.800	2.000	2.350
	Realizado	136	322	530	804	1.188	1.586	1.923	2.282	2.580	2.879	3.142	3.333
Sul	Previsto	580	1.280	1.980	2.680	3.380	4.080	4.760	5.440	6.140	6.840	7.540	8.240
	Realizado	567	1.366	2.343	3.548	4.662	5.758	6.945	8.368	9.533	10.548	11.324	11.938
Nordeste	Previsto	500	1.110	1.710	2.320	2.930	3.630	4.230	4.930	5.630	6.330	7.030	7.368
	Realizado	481	1.107	1.715	2.513	3.394	4.249	5.451	6.707	7.920	9.026	9.926	10.527
Norte/C.Oeste	Previsto	255	702	1.254	1.794	2.266	2.763	3.233	3.541	3.921	4.818	5.405	5.768
	Realizado	335	885	1.588	2.282	3.019	3.822	4.476	5.413	6.270	7.241	7.945	Dez

Análise do Desempenho:

A avaliação socioprofissional é um procedimento técnico que analisa se o segurado afastado por benefício de incapacidade temporária, seja por doença ou acidente, pode retornar ao trabalho ou se precisa de requalificação, por meio do serviço de Reabilitação Profissional, prestado pelo INSS.

Os dados indicam que o desempenho na realização de avaliações socioprofissionais entre janeiro e dezembro de 2025 superou significativamente o previsto. A meta nacional era de 34.585 avaliações, mas foram realizadas 56.462, o que corresponde a **163% de cumprimento**.

Esse resultado reflete a capacidade de organização, a eficiência na execução das atividades e o comprometimento das equipes, que não apenas atingiram, mas superaram as metas estabelecidas no prazo.

Em março de 2025, o INSS iniciou o projeto-piloto da **Central Especializada de Análise de Benefícios em fase de Reabilitação Profissional (Ceab-RP)**, com a realização de avaliações socioprofissionais de forma virtual. A medida possibilitou melhor distribuição dos profissionais e ampliou o atendimento em regiões que não dispunham do serviço, aproximando a reabilitação profissional dos cidadãos. Diante dos resultados positivos, a Ceab-RP foi posteriormente implantada de forma definitiva em todo o país.

Outro fator relevante foi a inclusão do serviço de reabilitação profissional no **Programa de Gerenciamento de Benefícios (PGB)**, que passou a priorizar as avaliações de segurados encaminhados por decisão judicial. Isso contribuiu para a redução da fila de espera e permitiu análise mais qualificada dos casos quanto à inclusão no programa ou encaminhamento para alternativa adequada.

3.5 Objetivo Estratégico 5: Expandir a automação e os serviços digitais com foco nas pessoas

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

Objetivo: Reduzir os tempos de resposta ao cidadão, otimizar a força de trabalho do INSS e mitigar o grau de subjetividade na análise e decisão dos pedidos, por meio de tecnologias que permitam a automatização dos processos.

Indicador: Total de Requerimentos Despachados Automaticamente (TRDA)

Área Responsável: Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI

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

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	40,0%	40,0%	41,0%	42,0%	43,0%	45,0%	45,0%	46,0%	46,0%	48,0%	48,0%	50,0%
	Realizado	39,0%	42,0%	43,0%	52,0%	56,0%	47,0%	40,0%	42,0%	38,0%	50,0%	53,0%	50,0%

Obs.: Alterada a meta fixada para dezembro/2025 de 55% para 50% em função da reconfiguração dos serviços abarcados neste indicador, por força da entrada do novo SIBE, conforme deliberado em reunião CEGOV, em 19/12/2025.

Análise do Desempenho:

Apesar dos desafios decorrentes da obrigatoriedade de biometria para concessão de benefícios — estabelecida pelo Decreto nº 12.561, de 23 de julho de 2025, e pela Portaria Conjunta MGI/MDS/MPS nº 76, de 19 de novembro de 2025 —, o INSS atingiu a meta de **50% de processos decididos automaticamente**, mesmo em um contexto de mudanças operacionais relevantes. A exigência de validação biométrica introduziu novas etapas de verificação, impactando fluxos sistêmicos e demandando ajustes nas integrações com bases biométricas, sistemas de atendimento e benefícios, além dos motores de análise automatizada.

Ainda assim, o avanço da automação foi viabilizado por investimentos **na melhoria das regras de negócio, no fortalecimento das validações sistêmicas, na revisão de exceções operacionais e na integração entre os sistemas de atendimento, análise e reconhecimento de direitos**.

Mesmo diante dos desafios impostos pelos sistemas legados, os resultados demonstram a capacidade institucional de adaptação do INSS frente a mudanças legais complexas, consolidando a automação como eixo estratégico para ampliar a eficiência e a segurança nas decisões dos processos de benefícios.

3.6 Objetivo Estratégico 6: Ampliar e fortalecer a Governança

3.6.1 Ação: Disseminação e implementação do Plano de Continuidade de Negócios

Objetivo: Promover o correto preenchimento e atualização das informações das unidades e dos responsáveis pelo Plano de Continuidade de Negócios (PCN), contribuindo para que esses dados estejam disponíveis, organizados e acessíveis para acionamento em situações de crise, assegurando, com razoável segurança, a continuidade dos serviços essenciais à população.

Indicador: Quantidade de Agências da Previdência Social com Gestão de Continuidade de Negócios implementada – GCN

Área Responsável: Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação – DIGOV

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

Resultado 2025:

Unidade		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	-	-	20	-	-	200	-	-	280	-	-	400
	Realizado	-	-	48	-	-	361	-	-	515	-	-	890

3.6.2 Projeto: Identificação e Mapeamento de Processos - Área Meio (IM Processos)

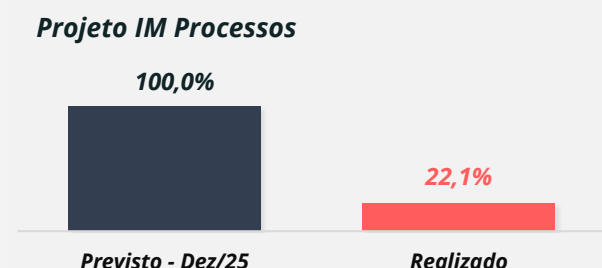
Objetivo: Compor um repositório com processos mapeados, de sustentação ou gerenciais, visando fornecer subsídios às unidades da área meio para aprimorar a eficiência das atividades realizadas.

Indicador: Percentual de implementação do projeto – IM Processos

Área Responsável: Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão - CGPLAN

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:



Principais Entregas:

- ✓ Mapeamento, em etapas, dos processos de:
 - Gestão de Pessoas;
 - Governança Institucional;
 - Gestão de Orçamento, Finanças e Logística; e
 - Gestão de Tecnologia da Informação.

Análise do Desempenho:

O projeto registrou avanços na formação da equipe de facilitadores e no mapeamento dos processos de Gestão de Pessoas, com destaque para aqueles relacionados ao Regime Próprio de Previdência Social da União, bem como nos processos de Gestão de Tecnologia da Informação, alcançando 22,1% de implementação.

As demais entregas foram impactadas pela limitação do quantitativo de pessoas envolvidas e pela necessidade de iniciar, de forma concomitante, o mapeamento dos processos da área finalística, atividade não prevista no escopo inicial. Diante desse cenário, optou-se pela ampliação do escopo do projeto para 2026, a fim de contemplar a continuidade do mapeamento da área meio e a inclusão integral da área finalística do INSS.

3.7 Objetivo Estratégico 7: Fortalecer a imagem institucional e a disseminação do conhecimento previdenciário

3.7.1 Ação: Disseminar o conhecimento previdenciário para a população por meio de ações educativas

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

Indicador: Quantidade de pessoas informadas sobre seus direitos e deveres previdenciários (PEP)

Área Responsável: Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP

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

Resultado 2025:

Unidade		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	18.138	35.642	70.486	106.753	143.638	177.323	209.806	247.786	285.684	323.229	360.080	412.000
	Realizado	26.813	111.626	241.860	335.820	571.649	765.279	788.297	978.511	1.007.589	1.171.546	1.309.938	1.448.631
Administração Central	Previsto	0	0	8.165	16.330	24.495	32.660	40.825	48.990	57.155	65.320	73.485	81.696
	Realizado	3.061	23.752	49.245	60.472	99.997	126.262	127.113	156.333	156.608	182.413	221.656	228.068
Sudeste I	Previsto	4.740	8.650	13.495	17.830	22.955	28.480	33.215	38.720	43.955	49.510	54.715	60.320
	Realizado	1.836	5.608	30.579	35.259	84.087	98.798	99.392	136.724	141.901	158.573	193.331	195.374
Sudeste II	Previsto	1.360	3.250	5.940	8.690	11.480	14.400	17.370	20.765	24.430	27.775	30.865	34.040
	Realizado	2.953	19.778	41.567	48.469	89.483	93.593	93.593	122.212	124.049	139.046	139.308	167.638
Sudeste III	Previsto	2.700	5.950	9.400	12.800	16.400	19.800	22.700	26.100	30.200	35.100	39.900	43.600
	Realizado	1.227	18.736	20.912	37.726	76.322	79.763	79.889	93.166	94.030	130.135	130.545	150.917
Sul	Previsto	1.000	2.120	6.612	11.464	16.326	21.328	25.950	31.004	36.024	41.138	46.439	50.140
	Realizado	3.949	20.631	25.428	25.428	25.428	25.428	38.361	57.274	59.865	96.209	97.427	120.308
Nordeste	Previsto	4.473	8.682	16.237	25.675	34.481	39.347	44.676	52.945	60.716	67.000	73.238	81.734
	Realizado	12.087	20.353	52.279	83.151	117.771	151.434	151.434	191.799	208.731	242.765	282.696	311.693
Norte/C.Oeste	Previsto	3.865	6.990	10.637	13.964	17.501	21.308	25.070	29.262	33.204	37.386	41.438	60.470
	Realizado	1.700	2.768	21.850	45.315	78.561	190.001	198.515	221.003	222.405	222.405	244.975	274.633

Análise do Desempenho:

A ação de disseminação do conhecimento previdenciário superou significativamente a meta estabelecida para o exercício. Até dezembro, **1.448.631 pessoas** foram informadas acerca de seus direitos e deveres previdenciários, frente à meta prevista de 412.000 pessoas, representando desempenho superior a 250% do resultado planejado.

Mesmo diante do quadro reduzido de pessoal e da limitação orçamentária (R\$ 400 mil em 2025), o Programa de Educação Previdenciária (PEP) realizou quantitativamente mais ações presenciais do que virtuais. Contudo, o maior alcance e o crescimento expressivo dos resultados decorreram, sobretudo, da atuação nas redes sociais.

Embora o desempenho numérico seja expressivo, alguns aspectos relativos à mensuração do alcance digital merecem consideração. A Portaria que estabelece os critérios de aferição do alcance de postagens em redes sociais foi elaborada em contexto de menor acesso à internet e de limitada compreensão sobre o impacto das ações digitais. Atualmente, reconhece-se a necessidade de aperfeiçoamento metodológico, com a incorporação de indicadores que considerem, além do alcance,

métricas de engajamento e resultados efetivos. Nesse sentido, a Divisão de Educação Previdenciária encontra-se em processo de revisão da metodologia, com previsão de publicação de nova Portaria até dezembro de 2025.

De acordo com a pesquisa TIC Domicílios 2024, 84% da população brasileira utiliza a internet (89% no conceito ampliado), permanecendo, entretanto, cerca de 29 milhões de pessoas sem acesso. Ademais, apenas 22% dos usuários dispõem de “conectividade significativa”, percentual que se reduz para 3% entre as classes D e E. Esses dados evidenciam que a mensuração exclusivamente baseada em alcance pode superestimar os resultados, tornando indispensável a adoção de métricas que considerem a qualidade do acesso e o efetivo engajamento do público.

Ressalta-se, ainda, que parcela expressiva da população em situação de maior vulnerabilidade social permanece à margem da inclusão digital, o que limita o alcance efetivo das ações educativas junto ao público que mais demanda orientação previdenciária e acesso qualificado à informação.

Dessa forma, embora a meta quantitativa tenha sido plenamente superada, o objetivo estratégico do PEP de alcançar prioritariamente pessoas em situação de vulnerabilidade foi atingido de forma parcial.

Em 2026, o PEP dará continuidade às ações de orientação e informação previdenciária, com ênfase na formação de multiplicadores, bem como na elaboração de material didático específico voltado aos direitos e deveres previdenciários dos povos originários, visando ampliar o alcance qualificado e inclusivo das iniciativas educativas.

3.7.2 Projeto: Reestruturação do Programa de Educação Previdenciária (REESTRUTURA PEP)

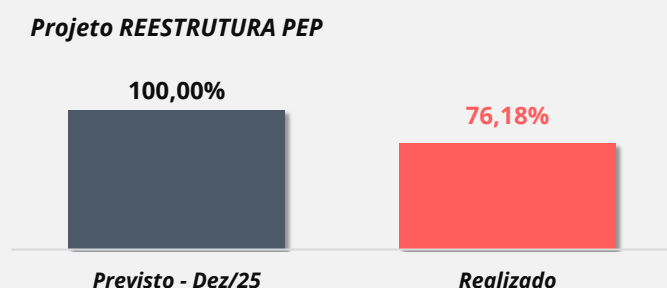
Objetivo: Reestruturar o Programa de Educação Previdenciária por meio da formalização e qualificação das equipes locais, da disponibilização de equipamentos e tecnologia adequados e da revisão dos cursos e materiais didáticos utilizados nas ações do Programa.

Indicador: Percentual de implementação do projeto REESTRUTURA PEP

Área Responsável: Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:



Principais Entregas:

- ✓ Ampliação, alinhamento e capacitação das Equipes;
- ✓ Estruturação Física e Logística do Programa;
- ✓ Modernização do Modelo de Trabalho; e
- ✓ Plano de Divulgação.

Análise do Desempenho:

O projeto alcançou, até dezembro de 2025, o percentual de 76,2% de execução, contemplando a conclusão de proposituras:

- no sistema de gestão da plataforma virtual de aprendizagem (EDUCAPEP);
- no aumento de orçamento para aquisição de materiais; e
- na revisão das atribuições do Programa.

Em que pese os esforços empreendidos, o projeto sofreu atrasos no cronograma que impactaram negativamente o atingimento das metas mensais estabelecidas. As principais dificuldades estão relacionadas à redução do quadro de servidores, bem como à recente mudança na gestão do Instituto (que acarretou o necessário alinhamento das ações previstas com as diretrizes trazidas pelos novos dirigentes), e à falta de recursos orçamentários, uma vez que o projeto não dispôs de orçamento específico para sua execução, valendo-se do mesmo orçamento destinado às ações do Programa.

Os próximos passos contemplarão a revisão do projeto e a ampliação do cronograma de implementação.

3.7.3 Projeto: Fortalecimento da Comunicação Social no INSS (FORT-COMSOC)

Objetivo: Fortalecer a Comunicação Social no INSS, transmitindo conteúdo de qualidade tanto para o cidadão quanto para o público interno, por meio do aperfeiçoamento dos canais existentes e da criação de novos.

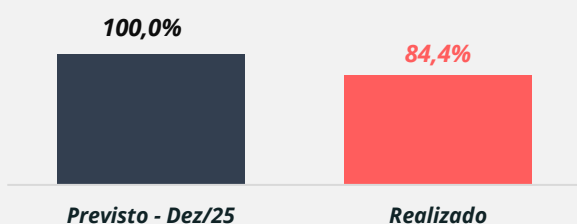
Indicador: Percentual de implementação do projeto FORT-COMSOC

Área Responsável: Assessoria de Comunicação Social - ASCOM

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:

Projeto FORT-COMSOC



Principais Entregas:

- ✓ Instalar estúdio multimídia na Administração Central;
- ✓ Criar canal no WhatsApp;
- ✓ Modernizar o Portal Interno;
- ✓ Realizar Media Training com fontes/assessores do INSS; e
- ✓ Elaborar/atualizar os manuais de procedimentos da Comunicação.

Análise do Desempenho:

Em 2025, o INSS enfrentou um dos momentos mais sensíveis de sua história institucional, em razão da deflagração da Operação Sem Desconto, conduzida pela Polícia Federal em parceria com a Controladoria-Geral da União, que apura irregularidades relacionadas a descontos associativos indevidos em benefícios previdenciários.

Tal fato acarretou uma reformulação quase total da forma como o Instituto se comunica com a sociedade (imprensa e cidadãos). Todas as notícias e informações publicadas nos canais oficiais da autarquia (site, redes sociais, Meu INSS e Central 135) passaram por um redirecionamento editorial, com foco na melhoria da imagem Institucional. Tal revisão editorial abarcou, também, o material audiovisual veiculado externamente.

A necessidade de ajustes, alavancada pela crise de imagem, impactou a implementação do projeto FORT-COMSOC, porém, a ação que prevê a realização de Media Training avançou, tendo sido iniciada na Administração Central, onde se encontram os principais porta-vozes da Casa para assuntos estratégicos. Os próximos passos preveem a expansão da ação para os demais níveis hierárquicos de gestão, a fim de aumentar a qualidade das entrevistas fornecidas para a imprensa em geral.

No que se refere ao público interno, o Instituto tem se empenhado na reformulação e na melhoria das ferramentas de comunicação, em especial, do novo Portal do INSS na Intraprev, mais moderno e sofisticado que o atual, e que está em fase final de homologação, com previsão de lançamento ainda no primeiro trimestre de 2026. A nova ferramenta será fundamental para a melhoria da Comunicação Institucional com o público interno (servidores, comissionados, terceirizados, estagiários e demais colaboradores).

3.8 Objetivo Estratégico 8: Aprimorar a gestão e o desenvolvimento de pessoas

3.8.1 Ação: Capacitar os servidores do INSS

Objetivo: Promover o desenvolvimento integral dos servidores, atualizando suas competências técnicas, habilidades interpessoais e atitudes profissionais

Indicador: Quantidade de servidores capacitados – por CPF (Capacita)

Área Responsável: Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP

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

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	30	60	365	896	1.321	1.954	2.289	3.085	3.525	4.045	4.565	5.000
	Realizado	163	1.093	1.198	1.537	2.557	2.781	3.057	3.310	3.791	5.150	5.485	5.712
Administração Central	Previsto	30	60	100	160	210	270	320	380	460	520	600	652
	Realizado	5	9	13	21	27	31	36	60	84	91	140	150
Sudeste I	Previsto	0	0	45	105	165	225	235	295	365	415	485	620
	Realizado	35	212	222	291	486	532	663	727	788	1.030	1.142	1.171
Sudeste II	Previsto	0	0	10	54	134	214	254	350	420	520	600	630
	Realizado	21	217	227	278	398	411	435	458	534	713	819	836
Sudeste III	Previsto	0	0	0	75	100	125	150	200	250	300	350	400
	Realizado	11	37	42	62	164	196	215	231	259	346	429	445
Sul	Previsto	0	0	20	52	132	240	360	510	620	740	810	850
	Realizado	21	155	177	257	420	448	481	519	572	789	859	890
Nordeste	Previsto	0	0	190	300	410	630	670	850	890	930	1.020	1.098
	Realizado	45	238	276	341	616	686	719	771	933	1.110	1.250	1.302
Norte/C.Oeste	Previsto	0	0	0	150	170	250	300	500	520	620	700	750
	Realizado	25	225	241	287	446	477	508	544	621	743	846	918

Análise do Desempenho:

A meta de capacitação estabelecida para o exercício 2025 foi superada em todas as Superintendências Regionais, atingindo o percentual de 141% de execução e alcançando **5.712 mil servidores**.

Cabe ressaltar que a única unidade com desempenho abaixo do planejado foi a Administração Central. Esse resultado decorre, principalmente, do reduzido número de servidores lotados no setor, o que evidencia a necessidade de revisão do plano de capacitação, de modo a adequá-lo às reais demandas da unidade.

3.8.2 Projeto: Implantação da política de valorização de pessoas – VALORIZA SERVIDOR

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

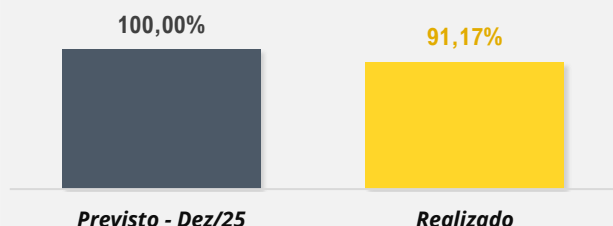
Indicador: Percentual de implementação do projeto VALORIZA SERVIDOR

Área Responsável: Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:

Projeto VALORIZA SERVIDOR



Principais Entregas:

- ✓ Obtenção de dados/evidências para subsidiar a política;
- ✓ Elaboração da política;
- ✓ Política de Valorização publicada.

Análise do Desempenho:

Uma política de reconhecimento é um conjunto de diretrizes e práticas estabelecidas por uma organização para valorizar o desempenho de seu corpo funcional.

No INSS, o estabelecimento da Política de Reconhecimento e Valorização dos Servidores teve início em 2025 com o levantamento dos dados e evidências necessárias à sua elaboração. Os achados subsidiaram a elaboração da Nota Técnica com os fundamentos da proposição, cujo objetivo é conferir maior consistência técnica à Política e assegurar a consideração das manifestações oriundas das diferentes áreas, atores e instâncias institucionais.

Como próximos passos e com previsão de conclusão no próximo exercício, encontra-se em validação pelas Diretorias a redação da minuta de Resolução, com posterior publicação do ato que instituirá a Política de Valorização do Servidor do INSS, com aplicação para toda a Autarquia.

3.9 Objetivo Estratégico 9: Promover a segurança da informação

3.9.1 Projeto: Ambiente Tecnológico Seguro (AMB-TEC-SEG)

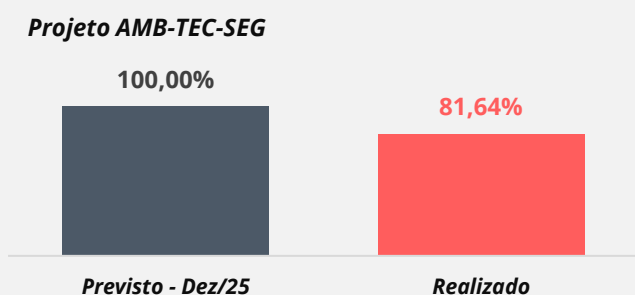
Objetivo: Tornar o acesso aos sistemas finalísticos mais seguros por meio de certificado digital e disponibilizar desktop virtual para 300 servidores em trabalho remoto até dez/25

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

Área Responsável: Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:



Principais Entregas:

- ✓ Certificado digital implantado; e
- ✓ Desktop Virtual disponibilizado.

Análise do Desempenho:

Com a exigência de certificado digital para acesso às plataformas de seus sistemas finalísticos, o Instituto obteve avanços significativos em segurança tecnológica.

O uso do certificado digital assegura a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações trocadas, proporcionando maior proteção tanto ao INSS quanto aos usuários externos — como advogados e seus clientes, considerando que a primeira etapa do projeto envolveu a exigência de certificação digital para a OAB.

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

Em novembro de 2025, o INSS comunicou a restrição de acesso aos órgãos listados abaixo, com início previsto para o segundo semestre de 2026. A partir de então, o acesso de usuários externos será permitido exclusivamente mediante o uso de Certificado Digital do tipo A3, em mídia física (token) ou em nuvem. Ressalta-se que não haverá restrição quanto à autoridade certificadora emissora, desde que o certificado atenda aos padrões da ICP-Brasil e esteja devidamente válido.

Passarão a acessar os sistemas finalísticos do INSS, exclusivamente por meio de certificado digital, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ); Advocacia-Geral da União (AGU); Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1); Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3); Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4); Controladoria-Geral da União (CGU); Conselho da Justiça Federal (CJF); TSE; Ministério de Minas e Energia; DPU; CGINT; MPS e FUNAI.

No que se refere à tecnologia de *Virtual Desktop Infrastructure* (VDI), houve alteração de estratégia, com previsão de conclusão dos testes dessa nova estrutura ao longo de 2026.

3.9.2 Projeto: Gestão de Usuários do LDAP (GESTÃO LDAP)

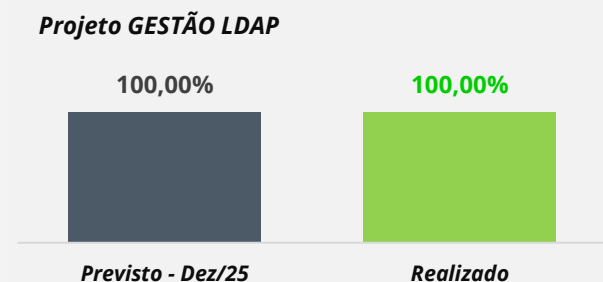
Objetivo: Desenvolver um fluxo automatizado para recepção, consolidação, validação, qualificação e encaminhamento de demandas de gestão de usuários no LDAP Dataprev

Indicador: Percentual de implementação do projeto GESTÃO LDAP

Área Responsável: Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:



Principais Entregas:

- ✓ Automação de Fluxos de Dados; e
- ✓ Catálogo de Dados.

Análise do Desempenho:

A autenticação LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) é um protocolo padrão usado para validar as credenciais de usuários (como nome de usuário e senha) em um serviço de diretório centralizado.

O projeto de automação do fluxo de credenciamento e descredenciamento lógico de pessoas junto à Dataprev e à Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) alcançou 100% de execução no exercício.

A conclusão da iniciativa possibilitou a verificação e a exclusão de usuários, bem como a implementação de rotina automatizada para o repasse à Dataprev dos dados de inclusão no LDAP, conferindo maior segurança, rastreabilidade e eficiência ao processo.

Com vistas ao aperfeiçoamento contínuo do fluxo, foram iniciadas melhorias na rotina automatizada, com continuidade prevista ao longo de 2026. Entre as ações em andamento, destacam-se:

- implementação de leitura, pela Dataprev, de API contendo dados de inclusão, alteração e exclusão de usuários;
- automatização, via API do Graph, da criação de conta de e-mail após o recebimento do Alias; e
- elaboração de minutas de atos normativos destinados a atualizar as regras do fluxo diário de dados.

3.10 Objetivo Estratégico 10: Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos

3.10.1 Ação: Manutenção do Pacote de Serviços Essenciais

Objetivo: Efetivar e manter a contratação dos serviços de vigilância ostensiva e eletrônica, manutenção predial, ar-condicionado, elevadores, fornecimento de energia elétrica, abastecimento de água, estivas, conservação e limpeza, transporte e telefonia fixa em todo o INSS.

Indicador: Percentual de contratos do Pacote de Serviços Essenciais efetivados e em execução (%CONTRATOS)

Área Responsável: Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística (DIROFL)

Medida: Percentual **Tendência:** Quanto maior, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	78,0%	78,4%	81,0%	82,7%	83,3%	84,5%	85,8%	87,2%	88,3%	91,8%	96,2%	100,0%
	Realizado	70,2%	72,0%	74,4%	75,2%	77,2%	74,0%	75,9%	75,4%	76,7%	75,7%	76,3%	70,8%
Sudeste I	Previsto	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	90,0%	95,0%	100,0%
	Realizado	77,8%	81,2%	88,1%	88,1%	89,7%	89,7%	89,7%	89,7%	77,0%	70,5%	74,5%	60,1%
Sudeste II	Previsto	65,0%	65,5%	66,0%	67,0%	68,0%	69,0%	70,0%	72,0%	76,0%	80,0%	90,0%	100,0%
	Realizado	52,0%	54,4%	57,0%	65,1%	68,4%	61,5%	61,5%	63,3%	60,8%	62,3%	60,7%	61,3%
Sudeste III	Previsto	72,0%	73,0%	75,0%	77,0%	78,0%	80,0%	82,0%	86,0%	87,0%	92,0%	98,0%	100,0%
	Realizado	61,1%	65,3%	63,3%	57,9%	65,0%	55,0%	65,0%	65,0%	55,2%	55,2%	55,2%	45,9%
Sul	Previsto	85,7%	85,7%	97,0%	97,0%	97,0%	97,0%	97,0%	97,0%	97,0%	97,0%	100,0%	100,0%
	Realizado	85,7%	85,7%	85,8%	85,8%	83,1%	87,0%	86,9%	87,4%	97,4%	100,0%	100,0%	100,0%
Nordeste	Previsto	80,0%	81,0%	83,0%	85,0%	87,0%	89,0%	91,0%	93,0%	95,0%	97,0%	99,0%	100,0%
	Realizado	72,2%	76,7%	78,0%	79,2%	80,4%	72,5%	72,9%	69,7%	81,0%	79,6%	81,6%	75,1%
Norte/C.Oeste	Previsto	85,0%	85,0%	85,0%	90,0%	90,0%	92,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	100,0%
	Realizado	72,4%	68,7%	74,2%	75,2%	76,6%	78,5%	79,6%	77,1%	88,7%	86,4%	86,3%	82,1%

Análise do Desempenho:

O Pacote de Serviços Essenciais abrange os contratos indispensáveis ao pleno funcionamento das unidades do Instituto.

A ação foi monitorada individualmente junto às Superintendências Regionais, com base em dados do Sistema de Gestão de Contratos (GCWeb). As unidades que não atingiram suas metas foram oficiadas para esclarecer os motivos e apresentar ações de melhoria. Importa mencionar que, em alguns casos, a continuidade contratual inicialmente prevista não pôde ser efetivada em razão de impedimentos legais da contratada, verificados somente no momento da prorrogação.

Por fim, ao longo do ano, a média nacional manteve-se acima de 70%, indicando relativa estabilidade, embora ainda haja margem para evolução no alcance integral das metas. Considerando a relevância da ação, o monitoramento será mantido em 2026.

3.10.2 Ação: Adequar imóveis próprios do INSS através de construção, reformas, serviços de engenharia e permuta

Objetivo: Garantir que os imóveis próprios do INSS mantenham infraestrutura em condições adequadas ao funcionamento das atividades operacionais

Indicador: Quantidade de imóveis adequados (ADEQUA)

Área Responsável: Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística (DIROFL)

Medida: Em Quantidade

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional		2	4	6	9	11	13	17	23	26	28	34	38
	Realizado	1	1	3	5	6	9	13	17	21	25	32	36
Sudeste I	Previsto	0	0	0	0	0	0	1	2	3	3	4	5
	Realizado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Sudeste II	Previsto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	11
	Realizado	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	2	2
Sudeste III	Previsto	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	3
	Realizado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sul	Previsto	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	5	5
	Realizado	0	0	0	3	4	7	10	13	16	19	26	30
Nordeste	Previsto	0	1	1	2	2	2	2	3	3	4	5	6
	Realizado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Norte/C.Oeste	Previsto	1	1	2	3	3	4	6	7	7	7	7	8
	Realizado	0	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2

Análise do Desempenho:

O desempenho do Indicador ADEQUA ao longo de 2025 reafirma o compromisso institucional do INSS com a melhoria contínua da infraestrutura física de suas unidades. Os resultados indicam avanços no monitoramento e na execução das ações de engenharia, ainda que desafios estruturais tenham limitado o alcance uniforme das metas entre as Superintendências Regionais.

Ao final do exercício, foram entregues **36 adequações**, frente à meta de 38, o que corresponde a 94,7% de cumprimento do indicador.

Apesar do bom desempenho nacional, houve forte assimetria regional: a SR Sul superou amplamente a meta, impulsionada pela execução célere de serviços de climatização via Ata de Registro de Preços (ARP), enquanto outras regionais apresentaram desempenho inferior — como a SR Sudeste III, que não concluiu adequações em 2025, em razão da sua reduzida capacidade operacional. O quadro reduzido de profissionais frente ao volume de demandas comprometeu a atuação da unidade mesmo com o apoio da Coordenação de Engenharia e de outras Superintendências em situações urgentes, indicando a necessidade de medidas estruturais para recomposição da capacidade técnica e operacional da área.

Importante destacar que, com as alterações introduzidas pela Lei nº 14.133/2021, o sistema de registro de preços - utilizado com sucesso pela SR Sul para a realização de 30 adequações ao longo de 2025 - passou a ser aplicável também a obras e serviços de engenharia, o que se configura como importante instrumento para a modernização das unidades do INSS.

Entre os principais fatores que limitaram o alcance das metas nas regionais com menor desempenho, destacam-se: inexecução contratual por parte de empresas contratadas, déficit de profissionais de engenharia e atrasos na licitação de projetos concluídos, exigindo atualização de orçamentos e peças técnicas e prolongando os prazos de entrega.

Adicionalmente, as operações de permuta de imóveis não evoluíram conforme o previsto no exercício e, por isso, não contribuíram para o atingimento da meta. Entre os fatores em avaliação destaca-se a transição do regime da Lei nº 8.666 para a Lei nº 14.133/2021, bem como a edição da Instrução Normativa PRES/INSS nº 176, de 8 de janeiro de 2025, que passou a disciplinar a permuta de imóveis do INSS/FRGPS em substituição à Instrução Normativa nº 119, de 3 de agosto de 2021. Essas mudanças normativas e procedimentais demandaram adequações internas, impactando o cronograma de tramitação das permutas planejadas.

No âmbito da gestão orçamentária e contratual, o INSS manteve esforços para priorizar ações de maior impacto e criticidade, alinhando o planejamento físico-financeiro à realidade operacional das unidades descentralizadas. Em 2025, assim como nos anos anteriores, foi necessária intensa articulação entre as áreas de planejamento, engenharia e orçamento, evidenciando a importância de instrumentos como o Plano de Obras e Serviços de Engenharia (POSE), que orienta a seleção, priorização e acompanhamento das demandas.

Mesmo condicionado à disponibilidade orçamentária, os recursos aplicados possibilitaram avanços relevantes, como a conclusão de intervenções estratégicas e a continuidade de contratos voltados à garantia de condições adequadas de segurança, climatização e acessibilidade.

No que diz respeito à acessibilidade, conforme registro da Divisão de Projetos e Obras, em 2025 foram empenhados cerca de R\$ 34 milhões (SIAFI) em obras e serviços de engenharia, dos quais aproximadamente R\$ 5,5 milhões destinaram-se a intervenções diretamente relacionadas à acessibilidade física, e cerca de R\$ 20 milhões contemplaram ações que abrangem ou tangenciam.

Esse resultado evidencia o papel estratégico da engenharia na modernização das unidades e na garantia de condições adequadas de atendimento ao cidadão e de trabalho aos servidores.

Embora a proximidade da meta indique consolidação dos fluxos operacionais do indicador, as assimetrias regionais apontam a necessidade de ações estruturantes, como ampliação de boas práticas, fortalecimento da governança das contratações, mitigação de inexecuções contratuais, aprimoramento da prontidão dos projetos e melhor aproveitamento das permutas sob o novo marco normativo.

De modo geral, o INSS avançou na construção de um modelo mais eficiente e contínuo de gestão da infraestrutura. Ainda que persistam desafios — especialmente no equilíbrio da execução entre regionais e na consolidação das permutas como instrumento efetivo —, as iniciativas adotadas vêm fortalecendo um sistema mais estruturado, previsível e orientado a resultados.

3.10.3 Ação: Reverter terrenos doados ao INSS

Objetivo: Esta ação tem por objetivo reverter aos entes doadores imóveis doados onde não foram cumpridos os encargos da doação, desonerando o INSS da gestão destes imóveis.

Indicador: Quantidade de doações revertidas com escritura assinada (REVDOAÇÃO)

Área Responsável: Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística (DIROFL)

Medida: Em Quantidade **Tendência:** Quanto maior, melhor

Resultado 2025:

SR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nacional	Previsto	2	4	7	9	12	17	19	21	26	28	32	37
	Realizado	0	6	15	19	20	20	23	27	28	30	30	33
Sudeste I	Previsto	0	0	0	0	1	2	2	3	3	4	5	6
	Realizado	0	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sudeste II	Previsto	1	2	3	4	5	6	7	7	8	8	9	9
	Realizado	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	2	3
Sudeste III	Previsto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Realizado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sul	Previsto	0	0	1	1	1	3	3	3	5	5	5	6
	Realizado	0	0	7	7	7	7	10	11	11	11	11	11
Nordeste	Previsto	0	1	1	2	2	3	3	4	5	6	7	8
	Realizado	0	5	5	7	8	8	8	10	10	10	10	10
Norte/C.Oeste	Previsto	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	7
	Realizado	0	0	2	2	2	2	2	2	2	4	4	6

Embora não tenha havido o cumprimento integral da meta originalmente estipulada, a Ação apresentou resultado satisfatório, contribuindo de forma relevante para a redução do passivo imobiliário sob gestão do INSS e para o alcance dos objetivos estratégicos institucionais.

A pequena diferença entre a meta prevista e a meta alcançada decorreu, principalmente:

- Da **paralisação do processo de** reversão na SRSE-III, por orientação da Procuradoria Federal Especializada, em razão de demanda judicial envolvendo o Município de Armação de Búzios/RJ;
- Da existência de **processos em fase final**, pendentes de manifestação de Municípios ou do cumprimento de exigências cartoriais; e
- Da persistência de **entraves operacionais junto a cartórios**, com formulação de exigências indevidas que geraram morosidade, apesar das isenções legais aplicáveis.

3.10.4 Projeto: Modernização da Infraestrutura Tecnológica – MITec

Objetivo: Modernizar a infraestrutura tecnológica por meio da substituição de 700 switches de acesso, disponibilização de *service desk* e implantação de wi-fi em 300 unidades do INSS até dez/25.

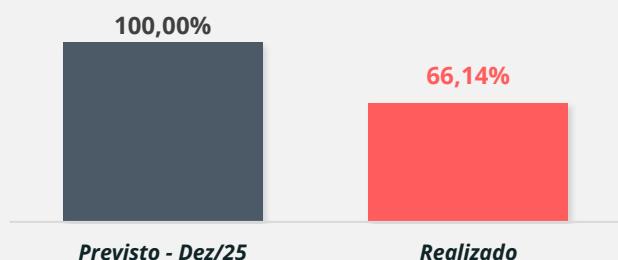
Indicador: Percentual de implementação do projeto - MITec

Área Responsável: Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

Tendência: Quanto maior, melhor

Resultado 2025:

Projeto MITec



Principais Entregas:

- ✓ Substituição de Switches de acesso; e
- ✓ Implantação de Wi-fi em 300 unidades do INSS.

Análise do Desempenho:

Com o objetivo de modernizar sua infraestrutura tecnológica, o INSS concluiu, em 2025, a instalação de **700 switches de acesso**, atingindo a meta estabelecida para o projeto. Os equipamentos foram implantados em agências com maior demanda, tornando a rede mais segura e eficiente, além de melhorar as condições de trabalho e o atendimento à população.

Ao longo do exercício, também foram adotadas ações voltadas à contratação de serviços de **computação em nuvem**, à implantação da **Virtual Desktop Infrastructure (VDI)**, à **substituição de equipamentos obsoletos** por novos ativos de rede e à **prospecção de soluções de Wi-Fi**, com foco na segurança dos sistemas.

O não cumprimento integral da meta prevista para 2025 decorreu, principalmente, de **limitações orçamentárias**. Ainda assim, foram registrados avanços relevantes, dentro dos recursos financeiros disponíveis.

A iniciativa possui caráter contínuo, diante da necessidade de modernização integral da infraestrutura tecnológica da Autarquia, configurando-se como ação de longo prazo, com previsão de execução ao longo dos próximos 10 anos.

4. Considerações finais

Os resultados apresentados ao longo de 2025 demonstram que, mesmo diante de um cenário marcado por forte crescimento da demanda, limitações operacionais e mudanças normativas relevantes, o INSS conseguiu avançar em áreas estratégicas, especialmente na ampliação da automação, na modernização de processos e na melhoria do fluxo de trabalho em diversas frentes.

Embora parte das metas não tenha sido atingida, sobretudo devido ao acúmulo de estoques, sobrestamentos e restrições estruturais, o período evidenciou a capacidade institucional de adaptação e de implementação de soluções que trazem ganhos reais de produtividade e qualidade do serviço público.

Os desafios persistem e exigem continuidade das ações estruturantes previstas para 2026, com foco no aperfeiçoamento dos indicadores, fortalecimento da governança, ampliação da capacidade operacional e consolidação das tecnologias já incorporadas. Os avanços construídos ao longo do ano reafirmam o compromisso do INSS com uma Previdência Social mais eficiente, moderna e centrada no cidadão.