

**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
**AÇÕES E PROJETOS PRIORITÁRIOS QUE COMPÕEM O PLANO ANUAL DE AÇÃO 2025**  
**(Aprovado pela Resolução CEGOV/INSS nº 46, de 2 de janeiro de 2025, e alterações posteriores)**

**2024  
2027**

# **MAPA ESTRATÉGICO**

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS



## **MISSÃO**



Garantir a Proteção Social por meio do efetivo reconhecimento de direitos

## **VISÃO**

Ser reconhecido pela excelência no atendimento e na prestação de serviços

## **RESULTADO PARA A SOCIEDADE**



Promover a melhoria contínua da qualidade na prestação dos serviços e benefícios

## **PROCESSOS INTERNOS**



Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios

Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas

Aprimorar os canais de relacionamento com foco na humanização

Ampliar e fortalecer a Governança

Promover a sustentabilidade do Regime Geral de Previdência Social

Expandir a automação e os serviços digitais com foco nas pessoas

## **BASES DE DESENVOLVIMENTO**



Fortalecer a imagem institucional e a disseminação do conhecimento previdenciário

Aprimorar a gestão e o desenvolvimento de pessoas

Promover a segurança da informação

Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos

## **VALORES**



Ética | Humanização | Inclusão | Inovação | Profissionalismo | Segurança | Sustentabilidade | Transparência

**AÇÕES E PROJETOS QUE COMPÕEM O PLANO DE AÇÃO ANUAL DO INSS - 2025**  
 (Aprovado pela Resolução CEGOV/INSS nº 46, de 2 de janeiro de 2025, e alterações posteriores)

Objetivo Estratégico	Tipo	Ação/Projeto	Objetivos/Resultados Esperados	Indicador/Modo de Aferição	Tendência	Previsto/Realizado	1º Tri.	2º Tri.	3º Tri.	4º Tri.
<b>Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios</b>	Ação	Disponibilizar em ambiente digital os processos físicos de apuração de irregularidade e cobrança administrativa de benefício	Reducir o acervo de processos físicos de apuração de indícios de irregularidade e cobrança administrativa pendentes de conclusão, por meio de sua digitalização	Quantidade de processos físicos pendentes de disponibilização na tarefa Comob - DIGMOB	Quanto Menor, Melhor	P	36.795	23.150	12.855	0
	Ação	Aumentar a conformidade dos processos de reconhecimento de direitos	Elevar o grau de assertividade e conformidade da análise dos requerimentos de benefícios, por meio da avaliação sistemática e continuada dos procedimentos adotados	Índice de Conformidade do Reconhecimento de Direitos - ICON	Quanto Maior, Melhor	P	82,97%	86,59%	88,74%	90,81%
	Ação	Reducir a idade média do estoque de requerimentos de manutenção de direitos aguardando conclusão da análise	Reducir o tempo que o cidadão aguarda para a conclusão da análise de seu requerimento de serviços de manutenção de direitos	Idade Média do Estoque de Requerimentos MAN - IdME-MAN	Quanto Menor, Melhor	P	59	56	53	50
	Ação	Reducir a idade média do estoque de requerimentos do reconhecimento inicial de direitos aguardando a conclusão da análise	Reducir o tempo médio 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	Idade Média do Estoque de Requerimentos do RID - IdME-RID	Quanto Menor, Melhor	P	69	66	62	58
	Ação	Reducir a idade média do estoque de processos de acerto pré-perícia e pós-perícia médica, agilizando a concessão de benefícios por incapacidade	Reducir o tempo médio gasto para a realização de acertos cadastrais necessários à concessão de benefícios por incapacidade temporária (acertos pós-perícia)	Idade Média do Estoque de Acerto Pre e Pos Pericia Medica - IdME-APP	Quanto Menor, Melhor	P	44	40	34	30
	Ação	Concluir tarefas de Apuração de Irregularidade - MOB Digital com Grau de Criticidade Alta	Adotar ações visando ao atendimento das demandas de apuração de irregularidades em benefícios, apontadas pela Controladoria-Geral da União e Tribunal de Contas da União, possibilitando a cessação de eventuais pagamentos indevidos e seu posterior resarcimento	Acervo de Tarefas de Apuração de Irregularidade com Grau de Criticidade Alta - MOB-APU	Quanto Menor, Melhor	P	73.109	57.376	39.133	21.400
	Ação	Reducir o percentual de processos de cumprimento de demanda judicial em atraso	Reducir o volume de decisões judiciais referentes a benefícios, que se encontram aguardando o cumprimento da decisão pelo INSS, e que se encontram fora do prazo determinado pelo Judiciário.	Percentual de processos em atraso no cumprimento de demanda judicial - PRAJUD	Quanto Menor, Melhor	P	40,11%	35,32%	30,38%	24,11%
	Ação	Reducir a quantidade de processos pendentes de revisão há mais de 365 dias	Reducir o volume de processos de Recurso aguardando o cumprimento da decisões expedidas pelo Conselho de Recursos da Previdência Social, e que se encontram pendentes há mais de 365 dias.	Processos Pendentes de revisão há mais de 365 dias - REV365	Quanto Menor, Melhor	P	119.791	96.591	77.891	51.671
	Ação	Reducir a quantidade de processos pendentes de cumprimento de diligência há mais de 180 dias	Reducir o volume de processos de Recurso pendentes de instrução por parte do INSS há mais de 180 dias, para posterior encaminhamento ao Conselho de Recursos da Previdência Social, para julgamento.	Quantidade de processos pendentes de cumprimento de diligência há mais de 180 dias - RECDI180	Quanto Menor, Melhor	P	73.021	56.141	45.801	31.409
	Ação	Reducir o tempo médio de espera da Avaliação Social - BPC da pessoa com deficiência	Reducir o tempo médio que o cidadão aguarda para a realização da avaliação social, necessária para a análise do direito ao benefício de prestação continuada	Tempo Médio de Espera para realização da Avaliação Social - TMEA AS	Quanto Menor, Melhor	P	76	69	65	50

**AÇÕES E PROJETOS QUE COMPÕEM O PLANO DE AÇÃO ANUAL DO INSS - 2025**  
**(Aprovado pela Resolução CEGOV/INSS nº 46, de 2 de janeiro de 2025, e alterações posteriores)**

Objetivo Estratégico	Tipo	Ação/Projeto	Objetivos/Resultados Esperados	Indicador/Modo de Aferição	Tendência	Previsto/Realizado	1º Tri.	2º Tri.	3º Tri.	4º Tri.
Ação	Realizar a análise de conformidade dos processos de reconhecimento de direitos		Monitorar o percentual de processos de reconhecimento de direitos cuja análise e a decisão (mérito) administrativa está em conformidade com as regras e normas previdenciárias, buscando assim, corrigir as desconformidades e aumentar a qualidade das decisões proferidas pelo INSS.	percentual de supervisões técnicas concluídas pelas Gerências-Executivas - %SUPERTEC	Quanto Menor, Melhor	P	91,12%	92,08%	93,11%	93,94%
						R	92,76%	94,61%	97,07%	99,89%
	Otimizar a produtividade dos servidores designados às Ceabs		Entender e mitigar as razões que impedem o atingimento de metas, o cumprimento dos objetivos, permitindo ajustes que otimizem a capacidade operacional das Centrais de Análise do INSS.	Índice de Atingimento de Meta na Ceab - IAM-CEAB	Quanto Menor, Melhor	P	87,97%	89,60%	90,79%	92,14%
						R	85,39%	87,61%	83,42%	82,06%
	Reduzir a idade média do estoque de requerimentos pendentes aguardando a prestação do suporte técnico da área de benefícios		Reducir 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 das centrais de análise.	Idade Média de Acervo de Suporte Técnico - IdME-SUP	Quanto Menor, Melhor	P	197	179	156	139
						R	194	170	151	154
Ação	Otimizar os processos administrativos para reduzir a idade média das tarefas na APS		Otimizar os processos administrativos para reduzir a idade média das tarefas na APS	Idade Média de tarefas nas APS – IdMT	Quanto Menor, Melhor	P	333	290	251	217
						R	490	509	523	542
	Reducir a quantidade de processos pendentes de cumprimento de diligência há mais de 180 dias		Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios	Quantidade de processos pendentes de cumprimento de diligência há mais de 180 dias - RECDI180	Quanto Menor, Melhor	P	73.021	56.141	45.801	31.409
						R	77.017	76.289	75.400	73.613
	Reducir o tempo de tramitação dos processos que envolvam Acordos Internacionais de Previdência Social		Aumentar a eficiência no reconhecimento de direitos e na manutenção de benefícios	Tempo de Conclusão Médio - Nacional - TCMNAC	Quanto Menor, Melhor	P		226	222	219
						R		295	224	283

**AÇÕES E PROJETOS QUE COMPÕEM O PLANO DE AÇÃO ANUAL DO INSS - 2025**  
 (Aprovado pela Resolução CEGOV/INSS nº 46, de 2 de janeiro de 2025, e alterações posteriores)

Objetivo Estratégico	Tipo	Ação/Projeto	Objetivos/Resultados Esperados	Indicador/Modo de Aferição	Tendência	Previsto/Realizado	1º Tri.	2º Tri.	3º Tri.	4º Tri.
Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas	Projeto	Implementação de melhorias, batimentos e funcionalidades no Sistema de Cálculo de Guias de Contribuição (CGCONT)	Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistema	Percentual de implementação do projeto - CGCONT	Quanto Maior, Melhor	P	33,33%	56,41%	76,92%	93,33%
	Projeto	Integração RPPS Benefícios, dependente e créditos	Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas	Percentual de implementação do projeto - INTEGRA RPPS	Quanto Maior, Melhor	P	66,67%	80,00%	88,89%	100,0%
	Projeto	Obtenção dos dados da Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural - DTIR	Integrar e ampliar as bases de dados do CNIS com a inclusão das informações provenientes da DTIR	Percentual de implementação do projeto - OBTER DTIR	Quanto Maior, Melhor	P	14,29%	21,43%	42,86%	100,0%
Aprimorar os canais de relacionamento com foco na humanização	Projeto	Atendimento Humanizado	Aprimorar os canais de relacionamento com foco na humanização	Percentual de implementação do projeto - ATEND-HUMANIZADO	Quanto Maior, Melhor	P	62,87%	80,53%	87,32%	100,0%
	Ação	Manter em até 10 dias o tempo que o cidadão espera entre a data de agendamento e a data do atendimento presencial agendado	Aprimorar os canais de relacionamento com foco na humanização	Tempo Médio de Espera para o Atendimento Presencial Agendado - TMEA-AP	Quanto Maior, Melhor	P	11	10	9	9
	Ação	Disseminação e implementação do Plano de Continuidade de Negócios (Ação Centralizada)	Quantidade de Agências da Previdência Social com Gestão de Continuidade de Negócios implementada - GCN	Quantidade de Agências da Previdência Social com Gestão de Continuidade de Negócios implementada - GCN	Quanto Maior, Melhor	P	20	200	280	400
	Projeto	Identificação e Mapeamento de Processos - Área Meio	Identificar e mapear os processos de área meio visando à uniformização do modelo de atuação no INSS. <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b> - Melhor conhecimento do negócio. - Otimização de recursos; - Melhoria na qualidade dos serviços prestados à sociedade; - Uniformização dos procedimentos; e - Aprimoramento da mensuração de resultados.	% de implementação do projeto - IM Processos	Quanto Maior, Melhor	P	26,67%	56,25%	77,50%	100,0%
Promover a sustentabilidade do Regime Geral de Previdência Social	Ação	Reducir o número de segurados que estão aguardando a avaliação socioprofissional para dar início ao Programa de Reabilitação Profissional	Esta ação tem por objetivo promover a sustentabilidade do RGPS por meio da redução da fila de espera para o Programa de Reabilitação Profissional.	Quantidade de Avaliações Socioprofissionais Realizadas - QASR	Quanto Maior, Melhor	P	8.040	17.315	25.779	34.585
	Ação	Ampliar o percentual de decisões automáticas de requerimentos de benefícios, melhorando a eficiência do reconhecimento de direitos (Ação Centralizada)	reduzir os tempos de resposta ao cidadão, otimizar a força de trabalho e, ainda, mitigar o grau de subjetividade na análise e decisão dos pedidos junto ao INSS	Percentual Total de Requerimentos Despachados Automaticamente - TRDA	Quanto Maior, Melhor	R	9.582	25.720	44.344	56.462
Expandir a automação e os serviços digitais com foco nas pessoas	Ação					P	41,00%	45,00%	46,00%	50,00%
						R	43,00%	47,00%	38,00%	50,00%

**AÇÕES E PROJETOS QUE COMPÕEM O PLANO DE AÇÃO ANUAL DO INSS - 2025**  
**(Aprovado pela Resolução CEGOV/INSS nº 46, de 2 de janeiro de 2025, e alterações posteriores)**

Objetivo Estratégico	Tipo	Ação/Projeto	Objetivos/Resultados Esperados	Indicador/Modo de Aferição	Tendência	Previsto/Realizado	1º Tri.	2º Tri.	3º Tri.	4º Tri.
<b>Fortalecer a imagem institucional e a disseminação do conhecimento previdenciário</b>	Projeto	<b>Fortalecimento da Comunicação Social no INSS</b>	forma clara e eficaz para segurados, cidadãos e servidores. <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b> Fornecer informações institucionais de maneira clara e transparente para o cidadão; - Ampliação dos canais internos de	% de implementação do projeto - <b>FORT-COMSOC</b>	Quanto Maior, Melhor	P	<b>93,48%</b>	<b>93,48%</b>	<b>95,65%</b>	<b>100,0%</b>
	Ação	<b>Disseminar o conhecimento previdenciário para a população por meio de ações educativas</b>	Disseminar informação e orientação 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.	Quantidade de pessoas informadas sobre seus direitos e deveres previdenciários - <b>PEP</b>		P	<b>70.486</b>	<b>177.323</b>	<b>285.684</b>	<b>412.000</b>
	Projeto	<b>Restruturação do Programa de Educação Previdenciária</b>	Reestruturar o Programa de Educação Previdenciária – PEP, por meio da adoção de ações voltadas à estruturação das equipes locais, à disponibilização de equipamentos e tecnologias adequados, à revisão dos cursos e materiais didáticos atualmente empregados e instituição de plano de comunicação interno de comunicação.	% de implementação do projeto - <b>REESTRUTURA PEP</b>	Quanto Maior, Melhor	P	<b>76,82%</b>	<b>86,38%</b>	<b>96,96%</b>	<b>100,00%</b>

**AÇÕES E PROJETOS QUE COMPÕEM O PLANO DE AÇÃO ANUAL DO INSS - 2025**  
**(Aprovado pela Resolução CEGOV/INSS nº 46, de 2 de janeiro de 2025, e alterações posteriores)**

Objetivo Estratégico	Tipo	Ação/Projeto	Objetivos/Resultados Esperados	Indicador/Modo de Aferição	Tendência	Previsto/Realizado	1º Tri.	2º Tri.	3º Tri.	4º Tri.
<b>Aprimorar a gestão e o desenvolvimento de pessoas</b>	Ação	Executar o Plano Anual de Desenvolvimento de Pessoas, capacitando os servidores para melhor servir à população	Capacitar os servidores do INSS para o exercício pleno de suas atribuições, com foco na melhoria dos serviços prestados pelo INSS.  <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b> - Gestão mais transparente e eficiente, voltada para os resultados, com entregas claras e alinhadas aos objetivos estratégicos institucionais; - Melhoria na qualidade de vida do servidor; - Melhor planejamento de entregas e aproveitamento das competências individuais; e Alinhamento às regras do Programa do	Quantidade de servidores capacitados - CAPACITA	Quanto Maior, Melhor	P	365	1.954	3.525	5.000
	Projeto	Implantação da política de valorização de pessoas	- Gestão mais transparente e eficiente, voltada para os resultados, com entregas claras e alinhadas aos objetivos estratégicos institucionais; - Melhoria na qualidade de vida do servidor; - Melhor planejamento de entregas e aproveitamento das competências individuais; e Alinhamento às regras do Programa do	% de implementação do projeto - VALORIZA SERVIDOR		R	1.198	2.781	3.791	5.712
<b>Promover a segurança da informação</b>	Projeto	Ambiente Tecnológico Seguro	virtual para 300 servidores em trabalho remoto. <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b> Entregar produtos que colaborem na estruturação de um ambiente tecnológico seguro, mitigando as principais ameaças ao parque	Percentual de implementação do projeto - AMB-TEC-SEG	Quanto Maior, Melhor	P	40,98%	81,45%	100,00%	100,00%
	Projeto	Gestão de Usuários do LDAP	Promover a segurança da informação	Percentual de implementação do projeto - GESTAO LDAP		R	38,26%	46,43%	46,43%	91,17%

**AÇÕES E PROJETOS QUE COMPÕEM O PLANO DE AÇÃO ANUAL DO INSS - 2025**  
**(Aprovado pela Resolução CEGOV/INSS nº 46, de 2 de janeiro de 2025, e alterações posteriores)**

Objetivo Estratégico	Tipo	Ação/Projeto	Objetivos/Resultados Esperados	Indicador/Modo de Aferição	Tendência	Previsto/ Realizado	1º Tri.	2º Tri.	3º Tri.	4º Tri.
<b>Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos</b>	Ação	<b>Manutenção do Pacote de Serviços Essenciais</b>	serviços de vigilância ostensiva e eletrônica, manutenção predial, ar-condicionado, elevadores, fornecimento de energia elétrica, abastecimento de água, estivas, conservação e limpeza, transporte e	Percentual de contratos do Pacote de Contratos Essenciais efetivados e em execução - %CONTRATOS	Quanto Maior, Melhor	P	<b>81,00%</b>	<b>84,50%</b>	<b>88,33%</b>	<b>100,00%</b>
	Ação	<b>Adequar imóveis próprios do INSS</b>	Garantir que os imóveis próprios do INSS mantenham infraestrutura em condições adequadas ao funcionamento das atividades operacionais.	Quantidade de imóveis adequados, através de construção, reformas, serviços de engenharia e permuta de imóveis - ADÉQUA		R	<b>74,40%</b>	<b>74,00%</b>	<b>76,70%</b>	<b>70,75%</b>
	Projeto	<b>Modernização da Infraestrutura Tecnológica</b>	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.	Percentual de implementação do projeto - MITec	Quanto Maior, Melhor	P	<b>59,24%</b>	<b>62,99%</b>	<b>81,00%</b>	<b>100,00%</b>
						R	<b>66,14%</b>	<b>66,14%</b>	<b>66,14%</b>	<b>66,14%</b>
	Ação	<b>Reverter terrenos doados ao INSS</b>	Reverter a entes doadores imóveis doados onde não foram cumpridos os encargos da doação, desonerando o INSS da gestão destes imóveis.	Quantidade de doações revertidas com escritura registrada em cartório - REVDOAÇÃO	Quanto Maior, Melhor	P	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>37</b>
	R	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>33</b>					