



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

RESOLUÇÃO CEGOV/INSS Nº 46, DE 2 DE JANEIRO DE 2025

Aprova o Plano de Ação para o exercício de 2025.

O COMITÊ ESTRATÉGICO DE GOVERNANÇA DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – CEGOV/INSS, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 3.213/PRES/INSS, de 10 de dezembro de 2019, e considerando o constante no Processo Administrativo nº 35014.448527/2024-22,

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução aprova, no âmbito do INSS, o Plano de Ação para o exercício de 2025, na forma do Anexo.

Parágrafo único. As metas das ações e projetos constantes do Plano de Ação de que trata o *caput* foram pactuadas de modo participativo pelos gestores dos níveis estratégico, tático e operacional.

Art. 2º Para que o processo de monitoramento seja efetivo é necessário que todas as áreas responsáveis informem, até o dia 10 (dez) de cada mês, a execução do mês anterior de cada ação/projeto constante neste Plano de Ação.

Art. 3º O Anexo desta Resolução será publicado em Boletim de Serviço Eletrônico e divulgado no Portal do Instituto no gov.br.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO
Presidente

ISMÊNIO BEZERRA
Diretor de Governança, Planejamento e Inovação

MÁRIO GALVÃO DE SOUZA SÓRIA
Diretor de Tecnologia da Informação

GEOVANI BATISTA SPIECKER
Diretor de Benefícios e Relacionamento com o
Cidadão
Substituto

**DÉBORA APARECIDA ANDRADE
FLORIANO**
Diretora de Orçamento, Finanças e Logística

JADY DEANY RAMOS FARIAS
Diretora de Gestão de Pessoas
Substituta



Documento assinado eletronicamente por **ISMENIO BEZERRA, Diretor(a) de Governança, Planejamento e Inovação**, em 02/01/2025, às 09:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **JADY DEANY RAMOS FARIAS, Diretor(a) de Gestão de Pessoas Substituto(a)**, em 02/01/2025, às 10:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARIO GALVAO DE SOUZA SORIA, Diretor(a) de Tecnologia da Informação**, em 02/01/2025, às 10:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **DEBORA APARECIDA ANDRADE FLORIANO, Diretor(a) de Orçamento, Finanças e Logística**, em 02/01/2025, às 11:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **GEOVANI BATISTA SPIECKER, Diretor(a) de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão Substituto(a)**, em 02/01/2025, às 12:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO, Presidente**, em 02/01/2025, às 14:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **18963486** e o código CRC **167C9E1D**.

ANEXO

RESOLUÇÃO CEGOV/INSS Nº 46, DE 2 DE JANEIRO DE 2025

PLANO DE AÇÃO 2025 DO INSS

PLANO DE AÇÃO 2025 DO INSS

Objetivo Estratégico: AUMENTAR A EFICIÊNCIA NO RECONHECIMENTO DE DIREITOS E NA MANUTENÇÃO DE BENEFÍCIOS

Ação:	Reduzir a idade média do estoque de requerimentos do reconhecimento inicial de direitos aguardando a conclusão da análise
Responsável:	CGREC/DIRBEN - Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Idade Média do Estoque de Requerimentos do RID - IdME RID (em dias)
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Referência em Set/24	64
Meta:	58
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Reduzir a idade média do estoque de processos de acerto pré-perícia e pós-perícia médica, agilizando a concessão de benefícios por incapacidade
Responsável:	CGREC/DIRBEN - Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Idade Média do Estoque de Acerto Pré e Pós Perícia - IdME APPM (em dias)
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Referência em Set/24	36
Meta:	30
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Reduzir a idade média do estoque de requerimentos de manutenção de direitos aguardando a conclusão da análise
Responsável:	CGPAG/DIRBEN - Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Idade Média do Estoque de Requerimentos MAN - IdME MAN (em dias)
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Referência em Set/24	69
Meta:	50
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Otimizar os processos administrativos para reduzir a idade média das tarefas na APS
Responsável:	CGREC/DIRBEN - Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Idade Média das Tarefas nas APS - IdMT APS (em dias)
Unidade de monitoramento:	Agência da Previdência Social
Referência em Set/24	433
Meta:	217
Prazo:	Dezembro/25

PLANO DE AÇÃO 2025 DO INSS

Ação:	Reduzir a idade média do estoque de requerimentos pendentes aguardando a prestação do suporte técnico da área de benefícios
Responsável:	CGRD/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Idade Média do Estoque de Suporte Técnico - IdME SUP (em dias)
Unidade de monitoramento:	Gerência-Executiva
Referência em Set/24	198
Meta:	139
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Reduzir a quantidade de processos pendentes de revisão há mais de 365 dias
Responsável:	CGRD/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Quantidade de processos pendentes de revisão há mais de 365 dias - REV365
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Referência em Set/24	136.208
Meta:	51.671
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Reduzir a quantidade de processos pendentes de cumprimento de diligência há mais de 180 dias
Responsável:	CGRD/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Quantidade de processos pendentes de cumprimento de diligência há mais de 180 dias - RECDI-180
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Referência em Out/24	77.724
Meta:	31.409
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Reduzir o estoque de processos pendentes de cumprimento de Acórdão há mais de 180 dias
Responsável:	CGRD/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Quantidade de processos pendentes de cumprimento de decisão recursal há mais de 180 dias - RECAC-180
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Referência em Out/24	188.660
Meta:	88.349
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Reduzir o percentual de processos de cumprimento de demanda judicial em atraso
Responsável:	CGREC/DIRBEN - Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Percentual de processos em atraso no cumprimento de demandas judiciais - PRAJUD

PLANO DE AÇÃO 2025 DO INSS

Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Referência em Set/24	46%
Meta:	38,21%
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Disponibilizar em ambiente digital os processos físicos de apuração de irregularidade e cobrança administrativa de benefício
Responsável:	CGMOB/DIRBEN - Coordenação-Geral de Monitoramento Operacional de Benefícios, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Quantidade de processos físicos pendentes de disponibilização na tarefa COMOB - DIGMOB
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Referência em Nov/24	44.089
Meta:	0 (zero)
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Concluir tarefas de Apuração de Irregularidade - MOB Digital com Grau de Criticidade Alta
Responsável:	CGMOB/DIRBEN - Coordenação-Geral de Monitoramento Operacional de Benefícios, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Apuração de Irregularidade - MOB Digital com Grau de Criticidade Alta pendente - MOB-APU
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Referência em Set/24	87.130
Meta:	21.400
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Reduzir o tempo médio dos requerimentos de benefícios aguardando análise no acervo individual do servidor
Responsável:	CGREC/DIRBEN - Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Tempo Médio de Acervo em Análise - TMAA (em dias)
Unidade de monitoramento:	Gerência-Executiva
Referência em Set/24	45
Meta:	24
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Reduzir o tempo médio de espera da Avaliação Social - BPC da pessoa com deficiência
Responsável:	CGSPAS/DIRBEN - Coordenação-Geral de Serviços Previdenciários e Assistenciais, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Tempo Médio de Espera para realização da Avaliação Social - BPC da pessoa com deficiência - TMEA AS (em dias)
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Referência em Set/24	69

PLANO DE AÇÃO 2025 DO INSS

Meta:	50
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Aumentar a conformidade dos processos de reconhecimento de direitos
Responsável:	CGRD/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Índice de Conformidade do Reconhecimento de Direitos - ICON (%)
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Referência em Out/24	85%
Meta:	90,81%
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Realizar a análise de conformidade dos processos de reconhecimento de direitos
Responsável:	CGRD/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Percentual de Supervisões Técnicas Realizadas - %SUPERTEC
Unidade de monitoramento:	Gerência-Executiva
Referência em Out/24	88%
Meta:	93,94%
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Otimizar a produtividade dos servidores designados às Ceabs
Responsável:	CGREC/DIRBEN - Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Índice de Atingimento de Meta na Ceab – IAM-Ceab
Unidade de monitoramento:	Gerência-Executiva
Referência em Set/24	61,29%
Meta:	92,14%
Prazo:	Dezembro/25
Projeto:	Modernização e aperfeiçoamento dos processos de trabalho das Centrais de Análise - Inova CEAB
Responsável:	CGREC/DIRBEN - Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Reduzir o tempo de tramitação dos processos que envolvam Acordos Internacionais de Previdência Social
Responsável:	CGRD/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Tempo de Conclusão Médio dos Acordos Internacionais - TCM-AI

PLANO DE AÇÃO 2025 DO INSS

Unidade de monitoramento:	Agência de Acordos Internacionais da Previdência Social - APS AI
Referência em Abr/25	A construir
Meta:	A ser pactuada em maio de 2025
Prazo:	Dezembro/25

Objetivo Estratégico: EXPANDIR A AUTOMAÇÃO E OS SERVIÇOS DIGITAIS COM FOCO NAS PESSOAS.

Ação:	Ampliar o percentual de decisões automáticas de requerimentos de benefícios, melhorando a eficiência do reconhecimento de direitos
Responsável:	CGAUT/ DTI - Coordenação-Geral de Sistemas e Automação, da Diretoria de Tecnologia da Informação
Indicador:	Percentual total de requerimentos despachados automaticamente - TRDA (%)
Unidade de monitoramento:	Nacional
Referência em Out/24	36,60%
Meta:	55%
Prazo:	Dezembro/25

Objetivo Estratégico: APRIMORAR OS CANAIS DE RELACIONAMENTO COM FOCO NA HUMANIZAÇÃO.

Ação:	Manter em até 10 dias o tempo que o cidadão espera entre a data de agendamento e a data do atendimento presencial agendado
Responsável:	CGREC/DIRBEN - Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Tempo Médio de Espera pelo Atendimento Agendado - TMEA AP (em dias)
Unidade de monitoramento:	Agência da Previdência Social
Referência em Set/24	7
Meta:	9
Prazo:	Dezembro/25

Projeto:	Atendimento Humanizado
Responsável:	CGREC/DIRBEN - Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/25

Objetivo Estratégico: APERFEIÇOAR AS BASES DE DADOS E A INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS

Projeto:	Integração RPPS Benefícios, dependente e créditos
Responsável:	CGAIS/DIRBEN - Coordenação-Geral de Administração de Informações de Segurados, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Percentual de implementação do projeto

PLANO DE AÇÃO 2025 DO INSS

Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/25
Projeto:	Obtenção dos dados da Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural - DTIR
Responsável:	CGAIS/DIRBEN - Coordenação-Geral de Administração de Informações de Segurados, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/25
Projeto:	Implementação de melhorias, batimentos e funcionalidades no Sistema de Cálculo de Guias de Contribuição (CGCONT)
Responsável:	CGAIS/DIRBEN - Coordenação-Geral de Administração de Informações de Segurados, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	93,33%
Prazo:	Dezembro/25

Objetivo Estratégico: FORTALECER A IMAGEM INSTITUCIONAL E A DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO PREVIDENCIÁRIO

Ação:	Disseminar o conhecimento previdenciário para a população por meio de ações educativas
Responsável:	CGEDUC/DGP - Coordenação-Geral de Educação, Desenvolvimento e Carreiras, da Diretoria de Gestão de Pessoas
Indicador:	Quantidade de pessoas informadas sobre seus direitos e deveres previdenciários - PEP
Unidade de monitoramento:	Gerência-Executiva
Meta:	412.000
Prazo:	Dezembro/25
Projeto:	Reestruturação do Programa de Educação Previdenciária
Responsável:	CGEDUC/DGP - Coordenação-Geral de Educação, Desenvolvimento e Carreiras, da Diretoria de Gestão de Pessoas
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/25
Projeto:	Fortalecimento da Comunicação Social no INSS
Responsável:	ASCOM/PRES - Assessoria de Comunicação Social do INSS
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/25

PLANO DE AÇÃO 2025 DO INSS

Objetivo Estratégico: PROMOVER A SUSTENTABILIDADE DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL

Ação:	Reduzir o número de segurados que estão aguardando a avaliação socioprofissional para dar início ao Programa de Reabilitação Profissional
Responsável:	CGSPAS/DIRBEN - Coordenação-Geral de Serviços Previdenciários e Assistenciais, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Quantidade de avaliações socioprofissionais realizadas - QASR
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Referência em Set/24	23.859 (realizado entre jan/24 a set/24)
Meta:	34.585
Prazo:	Dezembro/25

Objetivo Estratégico: AMPLIAR E FORTALECER A GOVERNANÇA

Ação:	Disseminação e implementação do Plano de Continuidade de Negócios
Responsável:	CGGOV/DIGOV - Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos, da Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação
Indicador:	Quantidade de Agências da Previdência Social com Gestão de Continuidade de Negócios implementada - GCN
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	400
Prazo:	Dezembro/25
Projeto:	Identificação e Mapeamento de Processos - Área Meio
Responsável:	CCPLAN/DIGOV - Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão, da Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/25

Objetivo Estratégico: APRIMORAR A GESTÃO E O DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Ação:	Capacitar os servidores do INSS
Responsável:	CGEDUC/DGP - Coordenação-Geral de Educação, Desenvolvimento e Carreiras, da Diretoria de Gestão de Pessoas
Indicador:	Quantidade de servidores capacitados (por CPF) - CAPACITA
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	5.000
Prazo:	Dezembro/25
Projeto:	Implantação da política de valorização de pessoas
Responsável:	CGGP/DGP - Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas, da Diretoria de Gestão de Pessoas
Indicador:	Percentual de implementação do projeto

PLANO DE AÇÃO 2025 DO INSS

Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/25

Objetivo Estratégico: PROMOVER A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Projeto:	Ambiente Tecnológico Seguro
Responsável:	CGTIS/DTI - Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e Segurança, da Diretoria de Tecnologia da Informação
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/25
Projeto:	Gestão de Usuários do LDAP
Responsável:	CGTIS/DTI - Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e Segurança, da Diretoria de Tecnologia da Informação
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/25

Objetivo Estratégico: OTIMIZAR A INFRAESTRUTURA E A APLICAÇÃO DE RECURSOS

Ação:	Manutenção do Pacote de Serviços Essenciais
Responsável:	CGRLOG/DIROFL - Coordenação-Geral de Recursos Logísticos, da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Indicador:	Percentual de contratos do Pacote de Serviços Essenciais efetivados e em execução - %CONTRATOS
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Reverter terrenos doados ao INSS
Responsável:	CGEPI/DIROFL - Coordenação-Geral de Engenharia e Patrimônio Imobiliário, da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Indicador:	Quantidade de doações revertidas com escritura assinada - REVDOAÇÃO
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	37
Prazo:	Dezembro/25
Ação:	Adequar imóveis próprios do INSS
Responsável:	CGEPI/DIROFL - Coordenação-Geral de Engenharia e Patrimônio Imobiliário, da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Indicador:	Adequação de imóveis através de construção, reformas, serviços de engenharia e permuta - ADEQUA
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional

PLANO DE AÇÃO 2025 DO INSS

Meta:	38
Prazo:	Dezembro/25
Projeto:	Modernização da Infraestrutura Tecnológica
Responsável:	CGTIS/DTI - Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e Segurança, da Diretoria de Tecnologia da Informação
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/25

Referência: Processo nº 35014.517393/2022-35

SEI nº 12710867