

ANEXO
RESOLUÇÃO CEGOV/INSS Nº 37, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2023

PLANO DE AÇÃO 2024 DO INSS

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

Ação:	Reduzir o tempo que o cidadão espera entre o agendamento e a data do seu 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 do Atendimento Agendado - TMEA AP (em dias)
Unidade de monitoramento:	Agência da Previdência Social
Meta:	6
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Reduzir a idade média do estoque de processos de acerto pós perícia médica, agilizando a concessão de benefícios por incapacidade temporária
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 Pós Perícia - IdME/APM (em dias)
Unidade de monitoramento:	Gerência-Executiva
Meta:	18
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Reduzir a quantidade de processos pendentes de cumprimento de decisão recursal 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 cumprimento de decisão recursal - REC365
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	68.085
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Reduzir a quantidade de processos pendentes de instrução recursal 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 instrução há mais de 180 dias - RECIN180
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	32.686
Prazo:	Dezembro/24

PLANO DE AÇÃO 2024 DO INSS

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
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	18%
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Compatibilizar os processos físicos de apuração de irregularidade e cobrança administrativa de benefícios ao modelo digital, agilizando sua conclusão
Responsável:	CGMOB/DIRBEN - Coordenação-Geral de Monitoramento Operacional de Benefícios da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Quantidade de processos de apuração compatibilizados ao modelo digital (tarefas criadas) - DIGMOB
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	16.000
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Atender às demandas de apuração de irregularidades em benefícios, decorrentes de fiscalização, recomendação ou determinação de órgãos de controle interno e externo
Responsável:	CGMOB/DIRBEN - Coordenação-Geral de Monitoramento Operacional de Benefícios da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Quantidade de tarefas de órgãos de controle concluídas - MOB-APU
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	34.981
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Reduzir o tempo médio dos requerimentos de benefício aguardando análise pelo servidor
Responsável:	CGREC/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Tempo Médio de Requerimentos em Análise - TMRA (em dias)
Unidade de monitoramento:	Gerência Executiva
Meta:	44
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Reduzir o tempo que o cidadão espera para a realização da Avaliação Social do Benefício de Prestação Continuada - BPC LOAS
Responsável:	COSERP/DIRBEN - Coordenação de Serviços Previdenciários da

PLANO DE AÇÃO 2024 DO INSS

Indicador:	Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão Tempo Médio de Espera para a Avaliação Social - TMEA AS (em dias)
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	47
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Reduzir a idade média do estoque de requerimentos do reconhecimento inicial de direitos aguardando análise
Responsável:	CGREC/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos 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
Meta:	67
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Reduzir a idade média do estoque de requerimentos de manutenção de direitos aguardando 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
Meta:	56
Prazo:	Dezembro/24
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:	Gerência-Executiva
Meta:	84,95%
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Reduzir o Tempo Médio de Decisão de Aposentadorias e Pensões do Regime de Próprio de Previdência Social
Responsável:	CGC-RPPU/DGP - Coordenação-Geral de Centralização do Regime Próprio de Previdência Social da União da Diretoria de Gestão de Pessoas
Indicador:	Tempo Médio de Decisão de Aposentadorias e Pensões do Regime de Próprio de Previdência Social - TMD RPPS (em dias)
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	32
Prazo:	Dezembro/24

PLANO DE AÇÃO 2024 DO INSS

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 de requerimentos de benefício decididos automaticamente - AUTRID (%)
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	45%
Prazo:	Dezembro/24

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

Ação:	Reduzir as manifestações de ouvidoria pendentes há mais de 60 dias
Responsável:	OUV/PRES - Ouvidoria do INSS
Indicador:	Percentual de manifestações de ouvidoria pendentes há mais de 60 dias - PMP-OUV60 (%)
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	0%
Prazo:	Dezembro/24

Projeto:	Qualidade nos Serviços Digitais
Responsável:	CGAUT/ DTI - Coordenação-Geral de Sistemas e Automação da Diretoria de Tecnologia da Informação
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/24

Ação:	Simplificar a linguagem utilizada em serviços no Meu INSS
Responsável:	CGAUT/ DTI - Coordenação-Geral de Sistemas e Automação da Diretoria de Tecnologia da Informação
Indicador:	Quantidade de serviços do Meu INSS com linguagem simplificada - SIMPLIFICA
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	30
Prazo:	Dezembro/24

Projeto:	Atendimento Humanizado
Responsável:	CGREC/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional

PLANO DE AÇÃO 2024 DO INSS

Meta: 100%
Prazo: Dezembro/24

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

Projeto: **Implementação de Geração de período positivo/negativo de Segurado Especial no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS)**
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/24

Projeto: **Qualificação do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) com dados relativos ao CPF**
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: Julho/24

Projeto: **Qualificação do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) com dados relativos ao óbito**
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/24

Projeto: **Implementação de melhorias, batimentos e funcionalidades no Sistema de Cálculo de Guias de Contribuição (CGCONT) (v.2)**
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: 92,50%
Prazo: Dezembro/24

PLANO DE AÇÃO 2024 DO INSS

Projeto:

Equalização dos processos de Licitação da Folha de Pagamento de Benefícios (Pregões I, II e III e estoque)

Responsável:

CGPAG/DIRBEN - Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

Indicador:

Percentual de implementação do projeto

Unidade de monitoramento:

Nacional

Meta:

100%

Prazo:

Outubro/24

Projeto:

Correção e qualificação dos elos de inscrições no Cadastro Nacional de Informações Sociais Pessoa Física - CNISPF

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:

68,52%

Prazo:

Dezembro/24

Projeto:

Implementação de malha na rotina no Sistema de Informações Sociais da Caixa Econômica Federal - SIISO

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/24

Projeto:

Qualificação das bases do Cadastro Nacional de Informações Sociais Pessoa Física - CNISPF com informações do Registro Nacional de Condutores Habilitados - RENACH, Sistema Integrado de Administração de Pessoal - SIAPE e dados de eleitores

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:

79,59%

Prazo:

Dezembro/24

Projeto:

Incorporação de informações dos Regimes Próprios de Previdência Social - RPPS ao Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS por meio das bases do e-Social

Responsável:

CGAIS/DIRBEN - Coordenação-Geral de Administração de Informações de Segurados da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o

PLANO DE AÇÃO 2024 DO INSS

Indicador:	Cidadão
Unidade de monitoramento:	Percentual de implementação do projeto
Meta:	Nacional
Prazo:	100%
Projeto:	Dezembro/24
Projeto:	Implementação de Sistema de consulta de logs às bases do Cadastro de Pessoa Física - CPF, Sistema de Informação sobre Mortalidade - SIM, Sistema de Informação sobre Nascido Vivo - SINASC e Sistema Nacional de Informações de Registro Civil - SIRC
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:	87,50%
Prazo:	Dezembro/24

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

Ação:	Disseminar o conhecimento previdenciário para a população
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:	Superintendência Regional
Meta:	410.000
Prazo:	Dezembro/24
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:	69,45%
Prazo:	Dezembro/24
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:	81,25%
Prazo:	Dezembro/24

PLANO DE AÇÃO 2024 DO INSS

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

Ação:	Reduzir o estoque de requerimentos de Compensação Previdenciária - Regime de Origem, acima de 360 dias
Responsável:	CGRD/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Quantidade de requerimentos de Compensação Previdenciária - Regime de Origem, pendentes de conclusão há mais de 360 dias - COMPREV-RO
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	161.194
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Reduzir o estoque de requerimentos de Compensação Previdenciária - Regime Instituidor
Responsável:	CGRD/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Quantidade de requerimentos de Compensação Previdenciária - Regime Instituidor pendentes de conclusão - COMPREV-RI
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	32.847
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Reduzir o acervo de requerimentos de Compensação Previdenciária - Regime Instituidor referente às tarefas integradas
Responsável:	CGRD/DIRBEN - Coordenação-Geral de Reconhecimento de Direitos da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Quantidade de requerimentos enviados, em estoque - COMPRIN
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	473
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Reduzir a fila de espera para o Programa de Reabilitação Profissional - RP
Responsável:	COSERP/DIRBEN - Coordenação de Serviços Previdenciários da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Quantidade de avaliações socioprofissionais aguardando realização para qualificação ao Programa de Reabilitação Profissional do INSS - PRP-AS
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	0
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Efetivar a concessão de Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção, permitindo o retorno do cidadão ao mercado de trabalho

PLANO DE AÇÃO 2024 DO INSS

Responsável:	COSERP/DIRBEN - Coordenação de Serviços Previdenciários da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Indicador:	Quantidade de OPM/TA concedidas - OPM-RP
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	2.195
Prazo:	Dezembro/24

Objetivo Estratégico: AMPLIAR E FORTALECER A GOVERNANÇA

Projeto:	Implantação da política de gestão de continuidade de negócio
Responsável:	CGGOV/DIGOV - Coordenação-Geral de Governança e Gerenciamento de Riscos da Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação
Indicador de acompanhamento:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/24

Projeto:	Implantação da gestão de processos no INSS
Responsável:	CGPLAN/DIGOV -Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão da Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação
Indicador de acompanhamento:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/24

Objetivo Estratégico: APRIMORAR A GESTÃO E O DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Ação:	Executar o Plano Anual de Desenvolvimento de Pessoas, capacitando os servidores para melhor servir à população
Responsável:	CGEDUC/DGP - Coordenação-Geral de Educação, Desenvolvimento e Carreiras da Diretoria de Gestão de Pessoas
Indicador de acompanhamento:	Quantidade de servidores capacitados - CAPACITA
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	5.000
Prazo:	Dezembro/24

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
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%

PLANO DE AÇÃO 2024 DO INSS

Prazo:	Dezembro/24
Projeto:	Reestruturação do programa de gestão e desempenho do INSS
Responsável:	CGGP/DGP - Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas da Diretoria de Gestão de Pessoas
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Setembro/24

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/24
Ação:	Adequar os sistemas corporativos às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD
Responsável:	CGCONF/DIGOV - Coordenação-Geral de Conformidade da Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão
Indicador:	Quantidade de sistemas adequados - LGPD
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	10
Prazo:	Dezembro/24
Projeto:	Preservação de Documentos e Processos Digitais em Repositório Arquivístico Digital Confiável
Responsável:	CGRLOG/DIROFL- Coordenação-Geral de Recursos Logísticos da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Indicador:	Percentual de implementação do projeto
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/24

Objetivo Estratégico: OTIMIZAR A INFRAESTRUTURA E A APLICAÇÃO DE RECURSOS

Ação:	Promover a adesão e utilização do Sistema Integrado de Administração de Gestão Patrimonial - SIADS, para controle efetivo dos estoques de materiais permanentes e de consumo
Responsável:	CGRLOG/DIROFL - Coordenação-Geral de Recursos Logísticos da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

PLANO DE AÇÃO 2024 DO INSS

Indicador:	Quantidade de unidades (UASGS) utilizando o sistema - SIADS
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	12
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Efetivar e manter o pacote de contratação dos serviços essenciais ao funcionamento do INSS
Responsável:	CGRLOG/DIROFL - Coordenação-Geral de Recursos Logísticos da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Indicador:	Percentual do Pacote de Serviços Essenciais efetivados e em execução - %CONTRATOS
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	100%
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Efetivar a reversão de terrenos doados ao INSS onde não foram cumpridos os encargos da doação, desonerando o INSS da gestão destes imóveis
Responsável:	CGEPI/DIROFL - Coordenação-Geral de Engenharia e Patrimônio Imobiliário da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Indicador:	Quantidade de doações revertidas com escritura registrada em cartório - REVDOAÇÃO
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	53
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Adequar a infraestrutura de imóveis do INSS
Responsável:	CGEPI/DIROFL - Coordenação-Geral de Engenharia e Patrimônio Imobiliário da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Indicador:	Quantidade de imóveis adequados, através de construção, reformas, serviços de engenharia e permuta de imóveis - ADEQUA
Unidade de monitoramento:	Superintendência Regional
Meta:	35
Prazo:	Dezembro/24
Ação:	Centralizar a licitação com registro de preços de materiais padronizados
Responsável:	CGLCO/DIROFL - Coordenação-Geral de Licitações e Contratos da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Indicador:	Quantidade de processos licitados neste modelo - CENTRALIZA
Unidade de monitoramento:	Nacional
Meta:	16
Prazo:	Dezembro/24
Projeto:	Modernização da Infraestrutura Tecnológica

PLANO DE AÇÃO 2024 DO INSS

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:	81,00%
Prazo:	Dezembro/24