

PLANO DE AÇÃO 2024



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

Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos

AÇÃO**PROJETO**

ÁREA	TÍTULO	INDICADOR	UNIDADE DE MONITORAMENTO
DIROFL	Efetivar e manter o pacote de contratação dos serviços essenciais ao funcionamento do INSS	Percentual do Pacote de Serviços Essenciais efetivados e em execução	SR
DIROFL	Centralizar a licitação com registro de preços de materiais padronizados	Percentual de materiais padronizados licitados	Nacional
DIROFL	Adequar a infraestrutura de imóveis do INSS	Quantidade de imóveis adequados, através de construção, reformas, serviços de engenharia e permuta de imóveis	SR
DIROFL	Efetivar a reversão de terrenos doados ao INSS onde não foram cumpridos os encargos da doação, desonerando o INSS da gestão destes imóveis	Quantidade de doações revertidas com escritura registrada em cartório	SR
DIROFL	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	Quantidade de unidades (UASGS) utilizando o sistema - SIADS	Nacional
DTI	Modernização da Infraestrutura Tecnológica	Percentual de implantação do projeto	Nacional

Promover a segurança da informação

AÇÃO

PROJETO

ÁREA	TÍTULO	INDICADOR	UNIDADE DE MONITORAMENTO
DIGOV	Adequar os sistemas corporativos às diretrizes da LGPD	LGPD - Quantidade de sistemas adequados	Nacional
DIROFL	Preservação de Documentos e Processos Digitais em Repositório Arquivístico Digital Confiável	Percentual de implantação do projeto	Nacional
DTI	Ambiente Tecnológico Seguro	Percentual de implantação do projeto	Nacional

Aprimorar a gestão e o desenvolvimento de pessoas

AÇÃO

PROJETO

ÁREA	TÍTULO	INDICADOR	UNIDADE DE MONITORAMENTO
DGP	Executar o Plano Anual de Desenvolvimento de Pessoas	Quantidade de servidores capacitados	SR
DGP	Reestruturação do Programa de Gestão de Desempenho	Percentual de implantação do projeto	Nacional
DGP	Implantação da política de valorização de pessoas	Percentual de implantação do projeto	Nacional

Fortalecer a imagem institucional e a disseminação do conhecimento previdenciário

AÇÃO

PROJETO

*PPA

ÁREA	TÍTULO	INDICADOR	UNIDADE DE MONITORAMENTO
DGP	Disseminar o Conhecimento Previdenciário para a População*	Quantidade de pessoas informadas sobre seus direitos e deveres previdenciários	SR
DGP	Reestruturação do Programa de Educação Previdenciária	Percentual de implantação do projeto	Nacional
ASCOM	Fortalecimento da Comunicação Social no INSS	Percentual de implantação do projeto	Nacional

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

Promover a sustentabilidade do Regime Geral de Previdência Social

AÇÃO

PROJETO

***PPA**

ÁREA	TÍTULO	INDICADOR	UNIDADE DE MONITORAMENTO
DGP	Executar o COMPREV da Administração Indireta	Percentual de COMPREV executado	Nacional
DIRBEN	Reduzir o acervo de requerimentos COMPREV (RI) - tarefas integradas	Quantidade de requerimentos COMPRIN enviados em estoque	Nacional
DIRBEN	Reduzir o estoque de requerimentos de Compensação Previdenciária - Regime de Origem - acima de 360 dias	Quantidade de requerimentos COMPREV-RO pendentes de conclusão há mais 360 dias	SR
DIRBEN	Reduzir o estoque de requerimentos de Compensação Previdenciária - Regime Instituidor	Quantidade de requerimentos COMPREV-RI pendentes de conclusão	SR
DIRBEN	Reduzir a fila de espera para o Programa de Reabilitação Profissional*	Quantidade de Avaliações socioprofissionais em espera	SR
DIRBEN	Efetivar a concessão de Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção, permitindo o retorno do cidadão ao mercado de trabalho	Qtde de OPM/TA a serem concedidas	SR

Expandir a automação e os serviços digitais com foco nas pessoas

AÇÃO

PROJETO

*PPA

ÁREA	TÍTULO	INDICADOR	UNIDADE DE MONITORAMENTO
DTI	Ampliar o percentual de decisões automáticas de requerimentos de benefícios, melhorando a eficiência do reconhecimento de direitos*	Percentual de requerimentos de benefício decididos automaticamente	Nacional
DTI	Implantar ferramenta de atendimento virtual por chamada de vídeo	Percentual de implantação do projeto	Nacional

Ampliar e fortalecer a Governança

AÇÃO

PROJETO

ÁREA	TÍTULO	INDICADOR	UNIDADE DE MONITORAMENTO
DIGOV	Implantação da Gestão de Processos	Percentual de implantação do projeto	Nacional
DIGOV	Implantação da Política de Gestão de Continuidade de Negócio	Percentual de implantação do projeto	Nacional

Aprimorar os canais de relacionamento com foco na humanização

AÇÃO**PROJETO**

ÁREA	TÍTULO	INDICADOR	UNIDADE DE MONITORAMENTO
DTI	Simplificar a linguagem utilizada nos serviços do Meu INSS	Quantidade de serviços com linguagem simplificada	Nacional
OUVID	Reduzir as manifestações de ouvidoria pendentes há mais de 60 dias	Percentual de manifestações de ouvidoria pendentes há mais de 60 dias	Nacional
DTI	Qualidade nos serviços digitais	Percentual de implantação do projeto	Nacional
DIRBEN	Atendimento Humanizado	Percentual de implantação do projeto	Nacional

Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas

AÇÃO**PROJETO**

ÁREA	TÍTULO	INDICADOR	UNIDADE DE MONITORAMENTO
DIRBEN	Apresentação de informações do Regime Próprio de Previdência Social - RPPS, fonte Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas - eSocial, incorporadas ao Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS	Percentual de implantação do projeto	Nacional
DIRBEN	Implementação de um sistema de consulta de logs relacionado às seguintes bases: Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, Sistema de Informação sobre Mortalidade - SIM, Sistema de Informação sobre Nascidos Vivos - SINASC e Sistema Nacional de Informações de Registro Civil - SIRC	Percentual de implantação do projeto	Nacional
DIRBEN	Qualificação do Cadastro Nacional de Informações Sociais(CNIS) com dados relativos a óbito	Percentual de implantação do projeto	Nacional
DIRBEN	Correção e qualificação dos elos de inscrições no CNISPF	Percentual de implantação do projeto	Nacional
DIRBEN	Implementação de malha na rotina SIISO (fonte Programa de Integração Social - PIS)	Percentual de implantação do projeto	Nacional
DIRBEN	Qualificação da base do CNISPF, via Master Data Management - MDM, com as bases do RENACH, SIAPE e dos Dados de Eleitores	Percentual de implantação do projeto	Nacional

Aperfeiçoar as bases de dados e a integração de sistemas

AÇÃO

PROJETO

ÁREA	TÍTULO	INDICADOR	UNIDADE DE MONITORAMENTO
DIRBEN	Qualificação do Cadastro Nacional de Informações Sociais(CNIS) com dados relativos a CPF	Percentual de implantação do projeto	Nacional
DIRBEN	Implementação de Geração de período positivo/negativo de Segurado Especial no CNIS	Percentual de implantação do projeto	Nacional
DIRBEN	Implementação de melhorias, batimentos e funcionalidades no Sistema de Cálculo de Guias de Contribuição (CGCONT) (v.2)	Percentual de implantação do projeto	Nacional
DIRBEN	Equalização dos processos de Licitação da Folha de Pagamento de Benefícios (Pregões I, II e III e estoque)	Percentual de implantação do projeto	Nacional

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

AÇÃO**PROJETO**

ÁREA	TÍTULO	INDICADOR	UNIDADE DE MONITORAMENTO
DIRBEN	Compatibilizar os processos físicos de apuração de irregularidade e cobrança administrativa de benefícios ao modelo digital, agilizando sua conclusão	Quantidade de processos de apuração compatibilizados ao modelo digital	SR
DIRBEN	Atender demandas de apuração de irregularidades em benefícios, decorrentes de fiscalização, recomendação ou determinação de órgãos de controle interno e externo	Quantidade de tarefas de órgãos de controle concluídas	SR
DIRBEN	Reduzir o tempo que o cidadão espera entre o agendamento e a data do seu atendimento presencial agendado	Tempo Médio de Espera do Atendimento Presencial Agendado	APS
DIRBEN	Reduzir o tempo médio dos requerimentos de benefício aguardando análise pelo servidor	Tempo Médio dos Requerimentos em Análise	GEX
DIRBEN	Reduzir o tempo que o cidadão espera para a realização da Avaliação Social do Benefício de Prestação Continuada - BPC LOAS	Tempo Médio de Espera para a Avaliação Social BPC	SR

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

AÇÃO

PROJETO

ÁREA	TÍTULO	INDICADOR	UNIDADE DE MONITORAMENTO
DIRBEN	Reduzir a quantidade de processos pendentes de instrução recursal há mais de 180 dias	Quantidade de processos pendentes de instrução há mais de 180 dias	SR
DIRBEN	Concluir os processos pendentes de cumprimento de decisão recursal com mais de 365 dias	Quantidade de processos pendentes de cumprimento de decisão há mais de 365 dias	SR
DIRBEN	Reduzir o percentual de processos judiciais em atraso	Percentual de processos em atraso no cumprimento de demanda judicial	SR
DIRBEN	Aumentar a conformidade dos processos de reconhecimento de direitos	Índice de conformidade do reconhecimento de direitos	GEX
DIRBEN	Reduzir a idade média do estoque de processos de acerto pós perícia médica, agilizando a concessão de benefícios por incapacidade temporária	Idade Média do Estoque de Acerto Pós Perícia	GEX
DIRBEN	Reduzir a idade média do estoque de requerimentos do reconhecimento inicial de direitos aguardando análise	Idade Média do Estoque de Requerimentos do RID	SR
DIRBEN	Reduzir a idade média do estoque de requerimentos de manutenção de direitos aguardando análise	Idade Média do Estoque de Requerimentos MAN	SR

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

4 INFORMAÇÕES GERENCIAIS (Não pactuadas no PA)

Área Responsável	Título	Indicador	Abrangência
DIRBEN	Reduzir o Tempo de Conclusão Médio dos requerimentos de benefício	Tempo de Conclusão Médio	SR
DIRBEN	Zerar a quantidade de processos de reconhecimento inicial de direito pendentes de análise acima do prazo máximo fixado nos Termos do Acordo de Conduta emanado pelo STF.	Percentual de processos de reconhecimento inicial acima do prazo estabelecido nos TAC/STF	SR
DIRBEN	Reduzir o Tempo Médio dos Requerimentos em Análise	Tempo Médio dos Requerimentos em Análise	APS
DIRBEN	Reduzir a idade média do estoque de requerimentos de manutenção de direitos aguardando análise	Idade Média do Estoque de Requerimentos MAN	GEX

***TMRA será pactuado na GEX, mas será Informação Gerencial até APS**

****IdME RID, IdME MAN, T será pactuado na SR, mas será Informação Gerencial até GEX**

****Informações Gerenciais estarão agrupadas no Portal LUPA**

PLANO DE AÇÃO 2024

29 AÇÕES

Área Responsável	
DGP	3
DIROFL	5
DIGOV	1
DIRBEN	17
DTI	2
ASCOM	0
OUVID	1

22 PROJETOS

Área Responsável	
DGP	3
DIROFL	1
DIGOV	2
DIRBEN	11
DTI	4
ASCOM	1
OUVID	0

PLANO DE AÇÃO 2024

Abrangência	Ações	Projetos
Nacional	8	22
SR	17	-
GEX	3	-
APS	1	-

DIRETORIA DE GOVERNANÇA, PLANEJAMENTO E INOVAÇÃO

COORDENAÇÃO-GERAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



MINISTÉRIO DA
PREVIDÊNCIA SOCIAL

