



MINISTÉRIO DA ECONOMIA

OFÍCIO SEI N° 183/2020/ME

Brasília, 08 de abril de 2020.

A Sua Excelência a Senhora  
Deputada SORAYA SANTOS  
Primeira-Secretária da Câmara dos Deputados

**Assunto: Requerimento de Informação.**

Senhora Primeira-Secretária,

Refiro-me ao Ofício 1<sup>a</sup>Sec/RI/E/nº 1091, de 16.03.2020, dessa Primeira-Secretaria, por intermédio do qual foi remetida cópia do Requerimento de Informação nº 201/2020, de autoria do Senhor Deputado RICARDO SILVA, que requer “informações sobre falta de servidores nas agências do INSS de Ribeirão Preto e do Brasil”.

A propósito, encaminho a Vossa Excelência, em resposta à solicitação do parlamentar, cópia do Despacho Nº 911/2020/SPREV-SEPRT-ME (7384645), da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente

PAULO GUEDES

Ministro de Estado da Economia



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Nunes Guedes**, **Ministro de Estado da Economia**, em 11/04/2020, às 10:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **7462616** e o código CRC **A17DC691**.

Esplanada dos Ministérios, Bloco P, 5º andar - Plano Piloto  
CEP 70.048-900 - Brasília/DF  
+55 (61) 3412-2524 - e-mail [gabinete.ministro@fazenda.gov.br](mailto:gabinete.ministro@fazenda.gov.br)

Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o processo nº 12100.100988/2020-19.

SEI nº 7462616



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência

Ofício SEI nº 125/2020/PRES-INSS

Brasília, 02 de abril de 2020.

A Sua Senhoria o Senhor  
BRUNO BIANCO LEAL  
Secretário Especial de Previdência e Trabalho  
Ministério da Economia  
Brasília - DF

**Assunto: Requerimento de Informação do Senado Federal – RIC nº 201/2020, de autoria do Deputado Ricardo Silva.**

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 12100.100988/2020-19.

Senhor Secretário Especial,

1. Em atenção ao Ofício nº 67256/2020/ME, de 13 de março de 2020, encaminho as informações prestadas pelas Diretorias de Atendimento - DIRAT e de Gestão de Pessoas e Administração - DGPA por meio da Nota Técnica nº 6/DIRAT/DGPA, de 2 de abril de 2020.

2. À disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que porventura se façam necessários.

Atenciosamente,

**LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES**

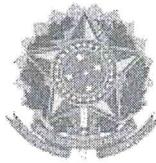
Presidente



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO JOSE ROLIM GUIMARAES, Presidente**, em 02/04/2020, às 18:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0595576** e o código CRC **D58C2471**.



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Atendimento

Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração

### NOTA TÉCNICA Nº 6/2020/GABPRE/PRES/INSS

PROCESSO Nº 12100.100988/2020-19

INTERESSADO: SECRETARIA DE PREVIDÊNCIA DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA

REFERÊNCIA: REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO DO SENADO FEDERAL – RIC N. 201/2020, DE AUTORIA DO DEPUTADO RICARDO SILVA.

### I - SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se de Requerimento de Informação da Câmara dos Deputados – RIC nº 201/2020, de 10 de março de 2020, de autoria do Deputado Ricardo Silva, no qual são solicitadas informações ao Ministro da Economia Sr Paulo Guedes sobre a falta de funcionário nas agências do INSS de Ribeirão Preto-SP e do Brasil.
2. O documento foi encaminhado ao Gabinete da Presidência do INSS por meio do Ofício SEI nº 67256/2020/ME, de 13 de março de 2020 da Secretaria de Previdência – SPREV, solicitando atendimento dentro do prazo estipulado: 01/04/2020 e é justificado, dentre outros motivos, pela perda de servidores ocorrida em todo o país, em especial nas unidades do município de Ribeirão Preto/SP, e pela demora no atendimento aos requerimentos pendentes de conclusão pelo INSS.

### II - ESCLARECIMENTOS PRELIMINARES

3. Há muitos anos o INSS convive com críticas relacionadas à tempestividade do atendimento que presta aos segurados e a garantia de acesso aos serviços. Nos últimos anos diversas providências foram tomadas no sentido de se aprimorar a dinâmica de atendimento, tais como a expansão da rede de agências, a implantação do agendamento eletrônico e sua definição como modelo principal de atendimento e, ainda, a substituição do Prevfone pela Central 135 (canal de atendimento telefônico).

4. A fim de equacionar tais problemas, há aproximadamente três anos um novo conjunto de medidas vêm sendo implementadas. Esse processo, que se iniciou com o Programa Portal do Atendimento, culminou em 2018 no projeto da nova forma de atendimento, o qual trouxe grandes avanços, como a implantação do processo eletrônico, a simplificação dos atendimentos presenciais, o atendimento remoto dos usuários e a ampliação de parcerias com entidades públicas e privadas para a disponibilização de serviços que antes eram ofertados apenas nas Agências da Previdência Social.

5. O projeto da nova forma de atendimento é composto dentre outras frentes:

- a) **Pelo INSS Digital** - consiste na adoção e transformação dos processos em papel para o modo digital, tornando mais ágil a análise dos requerimentos, com a distribuição dos processos de forma eletrônica de uma unidade para outra, e melhor interação com os cidadãos. O INSS Digital abrange também o estabelecimento de parcerias entre o Instituto e organizações representativas, públicas ou privadas, para facilitar o acesso aos serviços e ao reconhecimento dos direitos dos cidadãos. Com isso, o segurado vinculado/representado por uma dessas organizações pode fazer o pedido de benefício diretamente na entidade, sem precisar ir a uma agência do INSS. Os processos relativos

a essas parcerias são enviados eletronicamente para os polos de análise, unidades que trabalham exclusivamente com requerimento eletrônico e que funcionam nos espaços internos administrativos do INSS nos estados.

b) **Pelo Meu INSS** - é a base de um processo mais amplo cujo objetivo é facilitar a vida do cidadão, de forma que tenha acesso aos benefícios e serviços do INSS, sem precisar se deslocar e gastar com isso. Por meio do site de prestabilidade da previdência remodelado (<http://meu.inss.gov.br>) ou do aplicativo para celular “Meu INSS” o cidadão tem acesso aos serviços mais procurados nas APS.

6. Dentre as medidas adotadas, cabe destaque a Transformação Digital do INSS, instituído pela Portaria Interinstitucional nº 4/SPREV/SGP/INSS/DATAPREV, de 10 de abril de 2019. A ação, que envolve diferentes atores governamentais, está calcada em três pilares: melhoria do atendimento ao cidadão, celeridade na análise de concessão inicial de benefícios e redução de pagamentos de benefícios com indícios de inconsistências.

7. Na esteira desse movimento surgiu a Estratégia Nacional de Atendimento Tempestivo - ENAT. Com efeito, além de definir competências internas antes dispersas e estabelecer princípios gerais, a ENAT tem o mérito de identificar e concentrar os vários instrumentos de que o Instituto pode lançar mão para alcançar a almejada elevação nos índices de produtividade e eficiência na análise e conclusão dos requerimentos de reconhecimento inicial de direitos.

a) **Centrais de Análise de Benefício – CEAB**: organizaram e especializaram os servidores responsáveis exclusivamente pela análise de requerimentos de reconhecimento de benefícios, possibilitou um melhor gerenciamento das atividades e um controle de produtividade mais eficiente, inclusive foi implantado modelo semi-presencial para fomentar o aumento de produtividade dos servidores;

b) **Centrais Especializadas de Alta Performance – CEAP**: decorrem do programa de teletrabalho instituído no âmbito do INSS, o qual fundamenta-se no tripé especialização, desterritorialização e trabalho remoto.

c) **Programa Especial para Análise de Benefícios e o Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios - BMOB**: têm como objetivo priorizar os processos pendentes há mais tempo, inclusive mediante o pagamento de remuneração adicional extraordinária aos servidores que promovam a análise de benefícios em um patamar superior à sua capacidade normal de produção.

8. Outra medida em andamento é a contratação temporária de aposentados pelo regime próprio de previdência social da União e de militares inativos das Forças Armadas, fundamentada na Lei 8.745, de 1993 com as alterações da Medida Provisória nº 922, de 2020, que tem por objetivo principal possibilitar o remanejamento de servidores analistas e técnicos do seguro social que estão atuando no atendimento nas Agências da Previdência Social, nas atividades administrativas das Gerências Executivas e Superintendências, para atuarem na análise de requerimentos iniciais. Aqueles remanejados se somarão ao número de servidores que estão na atividade de análise, incluindo os aposentados, possibilitando a redução do estoque até sua total extinção, mantendo-o, em consequência, a conclusão dos requerimentos de benefício dentro do prazo legal, além de atuarem em outras frentes que como o requerimento inicial, exigem a competência privativa do analista do seguro social. Busca-se, portanto, realizar a análise de todos os benefícios de requerimento inicial em atraso, incluindo outras demandas que causam prejuízos ao erário, como o cumprimento de demandas judiciais, compensação previdenciária, revisões e análise de benefícios com indícios de irregularidade.

9. Feitas as considerações a respeito do cenário vivenciado pelo INSS, das medidas adotadas e daquelas em andamento, passamos a tecer comentários acerca dos questionamentos feitos no Requerimento de Informações nº 201/2020.

### III - ANÁLISE

**1) Em que fase está o processo de contratação para resolver a falta de servidores em todo o país?**

O processo de contratação temporária de aposentados pelo regime próprio de previdência social da União e de militares inativos das Forças Armadas está em etapa de finalização do Edital de Chamamento Público.

**2) Qual é o número real de déficit de servidores somando todas as agências do Brasil?**

**3) Qual é o número total de déficit de servidores em todas as agências dos 645 municípios do Estado de São Paulo?**

**4) Para Ribeirão Preto, serão repostos os 50 cargos vagos?**

**5) Com esses 50 cargos, o INSS em Ribeirão Preto conseguirá dar conta, no tempo determinado, de todos os pedidos de aposentadoria?**

**8) Informe, sobre cada uma das agências do INSS das cidades que compõem a Região Metropolitana de Ribeirão Preto, se há déficit ou não de funcionários e a quantidade de servidores que está faltando.**  
**Exemplo: - Cravinhos: déficit de 04 funcionários**

Conforme já explicitado, com a implantação do processo eletrônico no INSS, a análise de benefícios está concentrada nas Centrais de Alta Performance - CEAP, Centrais de Análise de Benefício – CEAB e Programa Especial para Análise de Benefícios e o Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios - BMOB.

Desta forma, o número de servidores nas unidades de atendimento não reflete, necessariamente, em aumento da força de trabalho para análise de requerimentos, visto que a fila não é mais local e não mais está sob responsabilidade dos servidores dispostos naquelas unidades.

Nesse sentido, os levantamentos relativos a necessidade de força de trabalho do INSS têm sido direcionados para necessidade de força de trabalho considerando os estoques nacionais de processos e tarefas.

No tocante à força de trabalho para os serviços que ainda necessitam do atendimento presencial, a reposição será feita por meio da contratação temporária de aposentados, autorizada pela Medida Provisória nº 922, de 2020.

**6) Para repor funcionários em todo o país, o Governo irá optar por qual via para contratação?**

A estratégia adotada atualmente é a de contratação temporária de aposentados para atuarem nas unidades de atendimento, o que permitirá o remanejamento da força de trabalho dos servidores da carreira do seguro social para as atividades que são competência privativa, a exemplo do reconhecimento inicial de direitos a benefícios previdenciários e aos assistenciais operacionalizados pelo INSS.

**7) Em que tempo o Governo estima que a situação de pedidos de benefícios seja regularizada no Brasil?**

Com a contratação para atividades de atendimento e área meio, haverá redimensionamento da força de trabalho para a análise de benefícios, com ganho no aumento da produção referente à análise inicial e demais demandas que estão aguardando análise. Para tanto será necessário período de adaptação e capacitação, permanecendo as equipes atualmente existentes por pelo menos duas semanas. Ao cabo do período de adaptação e aprendizado, servidores da carreira de seguro social serão remanejados para Centrais de Análise de Benefícios (CEAPs e CEABs) para somar ao grupo de servidores analisadores.

Considerando a força de trabalho alocada e remanejada após as contratações e consequente aumento da produtividade mensal, estimava-se alcançar o patamar de extinção de processos de reconhecimento inicial de direitos pendentes de decisão com mais de 45 dias até o final de novembro do ano de 2020.

Entretanto, nas últimas semanas o mundo foi surpreendido com a pandemia do novo coronavírus, e nesse contexto, diversas medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional passaram a ser adotadas para mitigar o risco de contaminação da população.

Nesse contexto, o INSS também tem adotado medidas de proteção e redução de riscos para enfrentamento do coronavírus, a fim de proteger a saúde de sua força de trabalho e de contribuir para o achatamento da curva da epidemia.

Dentre as medidas temporárias está a adoção do trabalho remoto como medida excepcional e temporária, para manutenção do serviço de análise e concessão de benefícios, essencial para o cumprimento das obrigações legais da entidade, e da execução da política pública de previdência e assistência social.

Contudo, o processo que contratação dos servidores mencionado no item 1 se encontra substancialmente afetado pelas medidas de isolamento social, ficando afetadas as previsões de resultados que se esperava alcançar até o final do ano de 2020 por diversas razões, dentre as quais se destacam:

- a) É imprescindível a realização de capacitação dos contratados para que ocorra o início das atividades;
- b) A maior parcela dos colaboradores será contratada para atuar no atendimento presencial nas Agências da Previdência Social, e conforme disposto na Portaria Interministerial nº 8.024, de 19 de março de 2020, o atendimento aos segurados será prestada por meio dos canais de atendimento remoto até 30/04/2020, com previsão de prorrogação, durante o período de enfrentamento da emergência em saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia do coronavírus (COVID-19), observando que haverá atendimento em plantão reduzido destinado exclusivamente ao esclarecimento aos segurados quanto à forma de acesso aos canais remotos.
- c) A parcela de servidores que seria remanejada do atendimento para a análise de benefícios precisa ser capacitada para obter melhores índices de produtividade, tendo em vista que estes servidores encontravam-se alocados em atividades diversas e precisam estar adequados às novas metodologias de trabalho implementadas nos últimos anos.

10. Ante o exposto, espera-se que, tão logo passe esse período de enfrentamento da emergência em saúde pública decorrente da pandemia do coronavírus, seja possível a contratação de temporários e, consequentemente, a regularização dos estoques de benefícios pendentes de análise inicial.

**JOBSON DE PAIVA SILVEIRA SALES**

Diretor de Atendimento

**HERBERT LUIS MARTINEZ TEIXEIRA**

Diretor de Gestão de Pessoas e Administração - Substituto



Documento assinado eletronicamente por **HERBERT LUIS MARTINEZ TEIXEIRA**, Diretor(a) de Gestão de Pessoas e Administração Substituto(a), em 03/04/2020, às 10:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JOBSON DE PAIVA SILVEIRA SALES**, Diretor(a), em 03/04/2020, às 11:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0598998** e o código CRC **60FE28F7**.





MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
Secretaria Especial de Previdência e Trabalho  
Secretaria de Previdência

**DESPACHO N° 911/2020/SPREV/SEPRET-ME**

**Processo nº 12100.100988/2020-19**

**Assunto: Requerimento de Informação nº 201/2020 – CD, de autoria do Deputado Ricardo Silva.**

1. Trata-se de Requerimento de Informação nº 201/2020, de autoria do Deputado Ricardo Silva, em que são solicitadas informações sobre a falta de servidores nas agências do Instituto Nacional do Seguro Social de Ribeirão Preto e do Brasil.
2. Em resposta aos questionamentos solicitados por meio do requerimento supracitado, encaminhamos Ofício SEI nº 125/2020/GABPRE/PRES-INSS (7384055), no qual encaminha manifestação das áreas técnicas do Instituto Nacional do Seguro Social.
3. Em prosseguimento, sugere-se o retorno dos autos à Assessoria Parlamentar do Gabinete do Ministro, para as providências necessárias ao encaminhamento de resposta à Câmara dos Deputados.

Documento assinado eletronicamente  
**NARLON GUTIERRE NOGUEIRA**  
Secretário de Previdência

De acordo.

Documento assinado eletronicamente  
**BRUNO BIANCO LEAL**  
Secretário Especial de Previdência e Trabalho



Documento assinado eletronicamente por **Narlon Gutierrez Nogueira, Secretário(a) de Previdência**, em 03/04/2020, às 16:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Bianco Leal**,



**Secretário(a) Especial de Previdência e Trabalho**, em 03/04/2020, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **7384645** e o código CRC **D3E7D4B3**.

---

**Referência:** Processo nº 12100.100988/2020-19.

SEI nº 7384645