

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

OFÍCIO SEI N° 426/2020/ME

Brasília, 08 de setembro 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 1ª Sec/RI/E/nº 1385, de 10.08.2020, dessa Primeira-Secretaria, por intermédio do qual foi remetida cópia do Requerimento de Informação nº 849/2020, de autoria do Senhor Deputado Pompeo de Mattos, que solicita “que informe sobre a situação do atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, neste período de Pandemia, bem como, de estratégias que estão sendo adotadas para redução das filas e viabilização do acesso por parte do Instituto aos segurados que não conseguem se comunicar e navegar no site Meu INSS e o Canal 135, que são essas pessoas mais humildes e que se encontram em maior dificuldade e sem direito aos serviços prestados pelo Instituto”.

A propósito, encaminho a Vossa Excelência, em resposta à solicitação do parlamentar, o Despacho Numerado 5996 (10292527), 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 09/09/2020, às 11:56, 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, informando o código verificador **10368418** e o código CRC **4EB0D685**.

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

Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o processo nº 12100.104659/2020-47.

SEI nº 10368418



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

DESPACHO N° 5996/2020/SPREV/SEPRET-ME

Processo nº 12100.104659/2020-47

Assunto: Requerimento de Informação nº 849/2020, de autoria do Deputado Federal Pompeo de Mattos.

1. Trata-se do Requerimento de Informação nº 849/2019 – CD, em que são solicitadas informações acerca da "situação do atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, neste período de Pandemia, bem como, de estratégias que estão sendo adotadas para redução das filas e viabilização do acesso por parte do Instituto aos segurados que não conseguem se comunicar e navegar no site Meu INSS e o Canal 135, que são essas pessoas mais humildes e que se encontram em maior dificuldade e sem direito aos serviços prestados pelo Instituto".

2. Em resposta aos questionamentos constantes do referido Requerimento de Informação, encaminhamos:

2.1. Ofício SEI nº 587/2020/GABPRE/PRES-INSS (10161755), do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, que trata dos itens 1, 2 e 3.

2.2. Despacho SPREV-SPMF-CGDJE (10259107), da Coordenação-Geral de Demandas Judiciais e Externas, ratificado pelo Despacho SPREV-SPMF (10279450) da Subsecretaria da Perícia Médica Federal - SPMF, que tratam dos itens 4 e 5.

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

BENEDITO ADALBERTO BRUNCA

Secretário Especial Adjunto de Previdência e Trabalho - Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Narlon Gutierrez Nogueira, Secretário(a) de Previdência**, em 03/09/2020, às 21:26, 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 **Benedito Adalberto Brunca**,
Secretário(a) Especial Adjunto(a) de Previdência e Trabalho,
Substituto(a), em 04/09/2020, às 00:08, 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 **10292527** e o código CRC **119DB5D1**.

Referência: Processo nº 12100.104659/2020-47.

SEI nº 10292527



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Presidência
Gabinete

Ofício SEI nº 587/2020/GABPRE/PRES-INSS

Brasília, 25 de agosto de 2020.

A Sua Senhoria o Senor
ROBERTO GONDIM EICKHOFF
Gerente de Projetos
Assessoria Especial para Assuntos Parlamentares
Assessoria Especial de Relações Institucionais
Ministério da Economia
Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informação nº 849/2020.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.180728/2020-93.

Senhor Gerente,

Em atenção ao Processo nº 12100.104659/2020-47, referente ao Requerimento de Informação de autoria do Deputado Federal Pompeo de Mattos, pelo qual solicita informações sobre a situação do atendimento deste Instituto neste período de pandemia, bem como sobre as estratégias que estão sendo adotadas para redução das filas e viabilização do acesso aos segurados que não conseguem se comunicar e navegar no sítio Meu INSS e no Canal 135, incumbiu-me o Senhor Presidente de encaminhar-lhe, em anexo, manifestação da área técnica responsável pelo assunto, nos termos do Despacho da Coordenação-Geral de Gestão da Experiência do Usuário e Canais (1540066).

Atenciosamente,

EMANUEL DE ARAÚJO DANTAS
Chefe de Gabinete da Presidência

Anexos: I - Despacho CGEUC (SEI nº 1540066).



Documento assinado eletronicamente por **EMANUEL DE ARAUJO DANTAS, Chefe de Gabinete da Presidência**, em 25/08/2020, às 12:57, 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, informando o código verificador **1548139** e

o código CRC **61969356**.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.180728/2020-93

SEI nº 1548139



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria De Atendimento
Coordenação-Geral De Gestão da Experiência do Usuário e Canais

DESPACHO

Coordenação-Geral De Gestão da Experiência do Usuário e Canais, em 24/08/2020.

Ref.: Processo
nº 35014.180728/2020-
93

Int.: DEPUTADO
FEDERAL POMPEO DE
MATTOS

A s s . : Minuta de
Instrução Normativa
que disciplina

1. Trata-se de solicitações de informações por parte do EXMO. Deputado Federal Pompeo de Mattos.

2. Em relação aos questionamentos respondemos:

I - Qual o tamanho da fila de atendimento do INSS na presente data? Solicita-se que se faça a distinção entre os benefícios de auxílio doença, aposentadoria, pensão por morte, pensão por invalidez e revisão dos valores recebidos.

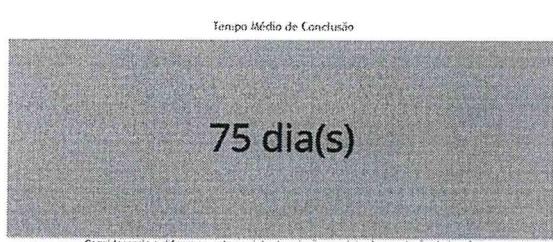
Conforme solicitado, segue a fila com a distinção, conforme tabela:

Nome do serviço	Em exigência	Pendente
Auxílio-Doença com Documento Médico	43.917	207.603
Aposentadorias	256.115	214.574
Pensão por Morte	99.704	102.865
Pensão Especial (Talidomida e Zika Virus)	571	300
Revisão	20.601	280.789

Fonte: BG_Tarefas - Data da Extração: 24/08/2020 às 16:33:16

II - Quantos dias em média um segurado tem levado para que seu atendimento seja realizado?

Os requerimentos concluídos na data de hoje, 24/08/2020, demonstram o prazo em 75 dias.



Considerando a diferença entre a data de criação e a data de conclusão da tarefa

Extraído do GET GESTÃO em 24/08/2020

III - Se existe alguma estratégia visando o atendimento do cidadão que reside em locais sem atendimento de internet?

O INSS ampliou, desde o início da pandemia seus atendimentos via os canais remotos, tanto pelo Meu INSS quanto pela central telefônica 135. Segue abaixo tabela indicando a quantidade de requerimentos por competência por canal de atendimento, desde 01/2020.

Competência da criação da tarefa	Canal de atendimento					Módulo de Tarefas	Total
	Central de Serviços - Central 135	Central de Serviços - Internet	Central de Serviços - Intranet	Entidade Conveniada			
01/2020	291.958	523.173	53.674	191.118	90.439	1.150.382	
02/2020	236.095	449.918	53.507	195.441	110.566	1.045.567	
03/2020	208.745	538.857	38.770	182.662	111.856	1.080.890	
04/2020	118.426	574.228	15.340	97.765	88.533	894.292	
05/2020	148.690	731.349	18.694	79.023	137.476	1.115.232	
06/2020	206.289	946.246	19.441	88.917	95.737	1.358.630	
07/2020	229.448	1.142.475	18.918	99.670	88.742	1.580.753	
08/2020	179.436	819.070	14.011	69.024	141.175	1.222.716	

Fonte: BG_Tarefas

Data da Extração: 24/08/2020 às 17:03:35

3. Sendo o que cabia a esta Coordenação-Geral, retornamos o presente à SADIR, para prosseguimento.

GUILHERME GASTALDELLO PINHEIRO SERRANO

Coordenador-Geral De Gestão da Experiência do Usuário e Canais



Documento assinado eletronicamente por GUILHERME GASTALDELLO PINHEIRO SERRANO, Coordenador(a) Geral, em 24/08/2020, às 17:12, 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, informando o código verificador 1540066 e o código CRC 922E1C60.

DESPACHO

Processo nº 12100.104659/2020-47

1. Trata-se de demanda com origem no Requerimento de Informações nº 849/2020, de 23 de julho de 2020, de autoria do Deputado Federal Sr. Pompeo de Mattos, no qual "solicita informações ao Excelentíssimo Senhor Ministro de Estado da Economia para que informe sobre a situação do atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, neste período de Pandemia, bem como, de estratégias que estão sendo adotadas para redução das filas e viabilização do acesso por parte do Instituto aos segurados que não conseguem se comunicar e navegar no site Meu INSS e o Canal 135, que são essas pessoas mais humildes e que se encontram em maior dificuldade e sem direito aos serviços prestados pelo Instituto".

2. Inicialmente, destaca-se que compete exclusivamente ao INSS se pronunciar a respeito dos questionamentos elencados nos itens 1, 2 e 3 do requerimento em análise.

3. Quanto ao item 4, ressalta-se que a Medida Provisória nº 871, de 18 de janeiro de 2019, convertida na Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019, aduz que o cargo de Perito Médico Previdenciário, integrante da carreira de Perito Médico Previdenciário, de que trata a Lei nº 11.907, de 2 de fevereiro de 2009, passa a ser denominado Perito Médico Federal, integrante da carreira de Perito Médico Federal.

4. Ademais, o cargo de Perito Médico Federal, integrante da carreira de Perito Médico Federal, de que trata a referida Lei, o cargo de Perito Médico da Previdência Social, integrante da carreira de Perícia Médica da Previdência Social, de que trata a Lei nº 10.876, de 2 de junho de 2004, e o cargo de Supervisor Médico-Pericial, integrante da carreira de Supervisor Médico-Pericial, de que trata a Lei nº 9.620, de 2 de abril de 1998, passam a integrar o quadro de pessoal do Ministério da Economia.

5. Assim, quanto à perícia médica do governo federal, as novidades legislativas tiveram por objetivo ampliar o escopo de atuação do cargo de Perito Médico Previdenciário e dos demais cargos remanescentes de estruturações anteriores e atualizar suas atribuições, medidas que objetivam viabilizar a consecução de diversas competências estatais de reconhecimento de direito, de auditoria, de gestão, de fiscalização, de governança e de controle de situações fáticas que ensejam a concessão de benefícios e a isenção de impostos, além daquelas de caráter previdenciário.

6. Além disso, a nova legislação também atribui nova nomenclatura à carreira de Perito Médico Previdenciário, que passa a ser denominada "Perito Médico Federal", em consonância com o aumento da abrangência de aplicação da perícia médica.

7. Portanto, a alocação dos peritos médicos federais na estrutura do Ministério da Economia permite maior eficiência e eficácia da ação estatal voltada para a gestão de benefícios, viabilizando o devido controle dos gastos públicos deles decorrentes e evitando o aumento indevido de despesas e do déficit público.

8. Em complemento a este item, salienta-se que não condiz com a realidade a afirmação que a referida medida implementada está "atrapalhando no andamento de processos administrativos que dependem de análise pericial", pelo contrário, nunca antes na história das atividades periciais de competência do governo federal tinham sido alcançados números tão expressivos e positivos relacionados aos indicadores de desempenho, como adiante será demonstrado.

9. Quanto ao questionado no item 5, também não condiz com a realidade à afirmação que os peritos médicos recebem por número de processos e perícias realizadas, na verdade, quanto a carga horária, via de regra está estabelecida em 40 (quarenta) horas semanais, com a opção de realizar 30 (trinta) horas semanais e a respectiva redução proporcional da remuneração.

10. Além disto, informa-se que foi instituído programa de gestão no âmbito das atividades exercidas pela perícia médica, de adesão facultativa, atualmente denominado Programa de Revisão de Benefícios por Incapacidade (Programa de Revisão), no qual os servidores participantes do programa ficam dispensados do controle ordinário de frequência e atrelados a cumprir a jornada de trabalho por produtividade, com meta diária previamente estabelecida em 15 (quinze) pontos diários, proporcional à jornada de trabalho de 40h semanais.

11. Ademais, ressalta-se que o cumprimento da jornada de trabalho por produtividade foi regulamentada inicialmente pela Portaria MDS nº 93, de 11 de janeiro de 2018, e posteriormente pela Portaria SPREV nº 24, de 24 de junho de 2019, alterada pela Portaria SPREV nº 33, de 2 de setembro de 2019.

12. Desse modo, os servidores participantes do Programa de Revisão devem ter horário de disponibilidade presencial de 6 (seis) horas diárias, de segunda-feira a sexta-feira, com complementação da jornada de trabalho com a execução de atividades que não necessitam da presença do servidor na localidade de exercício (análise exclusivamente documental).

13. A título de ilustração e de comprovação do sucesso alcançado a partir da instituição do referido programa de gestão no âmbito das atividades periciais, pondera-se que o principal indicador de desempenho da perícia médica, qual seja o Tempo Médio de Espera do Atendimento Agendado da Perícia Médica (TMEA-PM), que tem por objetivo asfír o tempo que o cidadão aguarda entre a data de solicitação do agendamento e a data de marcação do atendimento e que busca avaliar a capacidade em recepcionar toda a demanda pericial dentro de um limite de tempo aceitável, alcançou o melhor desempenho de sua história nos últimos meses antes da pandemia da COVID-19.

14. A título de exemplo, a tabela a seguir apresenta a série histórica do TMEA-PM, em nível nacional, com os dados de 2015 em diante:

2015 PM	TMEA- 2016 PM	2016 PM	TMEA- 2017 PM	2017 PM	TMEA- 2018 PM	2018 PM	TMEA- 2019 PM	2019 PM	
Jan.	34	Jan.	57	Jan.	38	Jan.	40	Jan.	25
Fev.	30	Fev.	45	Fev.	35	Fev.	33	Fev.	23
Mar.	25	Mar.	39	Mar.	33	Mar.	29	Mar.	20
Abr.	23	Abr.	38	Abr.	32	Abr.	27	Abr.	19
Mai.	22	Mai.	35	Mai.	31	Mai.	25	Mai.	16
Jun.	21	Jun.	34	Jun.	32	Jun.	25	Jun.	15
Jul.	24	Jul.	35	Jul.	33	Jul.	25	Jul.	14
Ago.	26	Ago.	36	Ago.	33	Ago.	21	Ago.	15
Set.	38	Set.	37	Set.	35	Set.	22	Set.	12
Out.	51	Out.	38	Out.	33	Out.	24	Out.	12
Nov.	65	Nov.	39	Nov.	34	Nov.	25	Nov.	11
Dez.	71	Dez.	42	Dez.	38	Dez.	28	Dez.	18

15. Como se percebe, de março de 2018 em diante, ou seja, a partir da instituição do programa de gestão de produtividade, o TMEA-PM nacional não alcançou sequer a média de 30 (trinta)

dias, e desde abril de 2019 está com a média estabilizada em patamar inferior a 20 (vinte) dias, observado que a partir de janeiro de 2019 a gestão da perícia médica passou a ser realizada no âmbito do Ministério da Economia.

16. Outro ponto que evoluiu significativamente, principalmente em razão da instituição do supracitado programa de gestão e da eficiente gestão realizada pela Subsecretaria da Perícia Médica Federal, se refere à expressiva diminuição do quantitativo de requerimentos pendentes acima de 45 (quarenta e cinco) dias, em nível nacional, levando em consideração a data base 01 de novembro dos últimos cinco anos, ou seja, os requerimentos que ao final da competência outubro de cada ano aguardavam pela realização de perícia médica além do prazo de 45 (quarenta e cinco) dias. Veja-se a tabela a seguir:

Ano	Agendamentos com prazo de espera superior a 45 (quarenta e cinco) dias
2015	261.452
2016	342.972
2017	266.659
2018	132.056
2019	28.906

17. Portanto, repõe-se, são diversos os fatores que estão associados às significativas melhorias acima delineadas na gestão da perícia médica, no entanto, o principal, sem dúvidas, foi a instituição do programa de gestão de produtividade no âmbito deste órgão pericial.

18. Este programa coaduna com ações direcionadas a políticas que visam à inovação da gestão de pessoas, com foco na qualidade da prestação do serviço ao cidadão, no aprimoramento das potencialidades e dos atributos técnicos dos servidores e na melhoria contínua dos processos de trabalho.

19. Como bem se observa nas tabelas de indicadores acima demonstradas, o TMEA-PM, a partir de 2018, teve significativo declínio, apesar da notória crescente demanda de serviços relacionados à atividade médico-pericial, assim, a sociedade passou a aguardar um intervalo de tempo menor para a realização de sua perícia médica agendada.

20. Além disso, as alterações estruturais ocorridas diante do estabelecido na Medida Provisória nº 871, de 18 de janeiro de 2019, convertida na Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019, e no Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019, vieram a somar para a efetiva diminuição do TMEA-PM.

21. A reestruturação promovida assegurou maior autonomia para a realização das atividades médico-periciais e para a tomada de decisões, visto que garantiu a gerência e o planejamento técnico e administrativo pelo SPMF de todas as atividades de perícia médica realizadas pelo Ministério da Economia relativas à atuação da Perícia Médica Federal, inclusive, a autossuficiência para a adoção de ações direcionadas ao aperfeiçoamento das atividades médico-periciais.

22. Ademais, cotidianamente à SPMF busca, através de novas medidas de gestão, a resolução dos problemas associados à fila de espera dos segurados que buscam benefícios previdenciários por incapacidade ou assistenciais no âmbito do INSS, outro importante exemplo, foi à instituição, a partir de janeiro de 2018, do Plano de Monitoramento dos Agendamentos da Perícia Médica – PMAP.

23. O PMAP tem por objetivo atender as determinações e recomendações dos órgãos de controle, em especial o Acórdão II152/2017 do TCU, estabelecendo diretrizes junto às Chefias das Divisões Regionais da Perícia Médica Federal quanto à distribuição e configuração das atividades dos peritos médicos lotados nas unidades com TMEA-PM acima de 30 (trinta) dias, ou seja, essa medida de gestão também tem por objetivo atuar de forma preventiva nas unidades que estão com tempo de espera próximo ao que se considera como "limite" do razoável.

24. Por fim, e mais uma vez demonstrando a eficiência da Perícia Médica Federal no bojo de realização de suas atividades, informa-se que entre janeiro e março de 2020 foram realizadas 770.315 (setecentos e setenta mil trezentos e quinze) análises periciais "não presenciais" e 1.114.118 (um milhão cento e quatorze mil cento e dezoito) perícias de forma presencial. Totalizando mais de um milhão e oitocentos mil análises periciais somente no primeiro trimestre de 2020.

25. Com o advento da pandemia da COVID-19, consequentemente, as atividades periciais foram concentradas por meio do trabalho remoto, no qual foram realizadas, no período de abril a julho de 2020, 2.446.179 (dois milhões quatrocentos e quarenta e seis cento e setenta e nove) análises médicas-periciais não presenciais. Quantitativo expressivo no que tange à concretização das políticas públicas previdenciárias e assistenciais no âmbito da seguridade social.

26. Finalmente, o questionamento referente ao trecho do ofício "Temos conhecimento que todas as solicitações de benefícios (com exceção dos auxílios Doenças e Acidente de Trabalho) caem numa espécie de TANQUE ÚNICO, dificultando mais ainda a obtenção de acesso aos serviços da instituição por aqueles que não possuem meios para interação com o sistema digital atualmente utilizado", salvo melhor juízo, deve ser explicado pela autarquia previdenciária.

27. Encaminhe-se à Subsecretaria da Perícia Médica Federal Substituta para análise e prosseguimento.

Brasília, 01 de setembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente

ARTHUR LEONARDO DOS SANTOS ARAÚJO
Coordenador-Geral de Demandas Judiciais e Externas

 Documento assinado eletronicamente por **Arthur Leonardo dos Santos Araújo**, Coordenador(a)-Geral, em 01/09/2020, às 17:39, 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, informando o código verificador **10259107** e o código CRC **E3217E9B**.