



MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
Gabinete do Ministro

OFÍCIO SEI Nº 1987/2023/MPS

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

A Sua Excelência o Senhor

LUCIANO CALDAS BIVAR

Deputado Federal

dep.lucianobivar@camara.leg.br

Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados

Assunto: Requerimento de Informações nº 1923/2023 - Deputado Amom Mandel (Cidadania/AM).

Referência: Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 10128.113061/2023-58.

Senhor Deputado,

1. Em atenção ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº290, de 11 de setembro de 2023, que encaminha o Requerimento de Informação nº 1923/2023, do Deputado Amom Mandel - Cidadania/AM, que requer "informações acerca dos problemas com agendamentos para Perícia Médica no portal do Governo Federal, por meio da área do Ministério da Previdência Social, que oferece serviços relacionados ao INSS, mas apresenta erros e não permite dar prosseguimento ao agendamento, bem como sobre as medidas que estão sendo tomadas pelo Governo para reverter esse problema".

2. Em resposta aos questionamentos constantes no referido Requerimento de Informação, foram elaborados os seguintes documentos que acompanham este Ofício:

a) Nota Técnica SEI nº 74/2023/MPS (37572409) do Departamento do Regime Geral de Previdência Social.

b) Despacho nº 406/2023/SRGPS-MPS (37656266) da Secretaria de Regime Geral de Previdência Social.

Cordialmente,

Documento assinado eletronicamente

CARLOS ROBERTO LUPI

Ministro de Estado da Previdência Social



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivo=10128.113061/2023-58>

Ofício 1987 (37663923)

SEP 10128.113061/2023-58 / pg. 8

2341234



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Roberto Lupi, Ministro(a) de Estado**, em 03/10/2023, às 17:30, 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.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **37663923** e o código CRC **1899559A**.

Esplanada dos Ministérios, Bloco F, 8º andar - Bairro Zona Cívico-Administrativa
CEP 70059-900 - Brasília/DF
- e-mail adm.gabinete@mtp.gov.br - gov.br/previdencia

Processo nº 10128.113061/2023-58.

SEI nº 37663923



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivo=2341234>

Ofício 1987 (37663923)

SEP 10128.113061/2023-58 / pg. 9

2341234



Nota Técnica SEI nº 74/2023/MPS

Assunto: Requerimento de Informação nº 1923, de 2023. Informações acerca dos agendamentos para Perícia Médica.

Processo nº 10128.113061/2023-58

SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se do Ofício 1ª Sec-RI-E-nº 290, de 11 de setembro de 2023 (SEI nº 37228735), assinado pelo Primeiro-Secretário da Câmara do Deputados, que encaminha o Requerimento de Informação nº 1923, de 2023 (SEI nº 37228799), do Deputado Amom Mandel, no qual são solicitadas *"informações acerca dos problemas com agendamentos para Perícia Médica no portal do Governo Federal, por meio da área do Ministério da Previdência Social, que oferece serviços relacionados ao INSS, mas apresenta erros e não permite dar prosseguimento ao agendamento, bem como sobre as medidas que estão sendo tomadas pelo Governo para reverter esse problema"*, por meio dos seguintes questionamentos:

- a) Quais são os canais oficiais para realizar agendamentos perante o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS?
- b) Existem informações claras para a população sobre os canais oficiais para realizar pedidos e agendar atendimentos perante o órgão? Onde se encontram estas informações?
- c) Por o Ministério da Previdência disponibiliza um serviço de marcação de perícia no portal do Governo Federal, se, ao tentar executar o agendamento, o site informa que a página a ser acessada não existe?
- d) Existe relação entre a demora nos agendamentos de perícia médica pelo órgão e a indisponibilidade da página de acesso ao serviço?

2. É o que cabe relatar.

ANÁLISE

3. Quanto às informações solicitadas no Requerimento em tela, verificou-se que o pedido se refere em parte a o Departamento da Perícia Médica Federal – DPMF desta Secretaria, para o qual o processo foi também remetido para análise e manifestação, conforme Despacho nº 143/2023/SGPS-MPS (SEI nº 37230045) e em parte a dados de domínio do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS.

4. Nesse contexto, observadas as manifestações exaradas no Ofício SEI nº 1814/2023/GABPRE/PRES-INSS, de 25 de setembro de 2023 (SEI nº 37498482 inserido no Processo SEI nº 14021.185793/2023-99) provenientes do Gabinete da Presidência do INSS, e no Despacho CGDJE SEI nº 37616040, de 29 de setembro de 2023, do Departamento da Perícia Médica Federal – DPMF, passa-se a seguir à análise e resposta a cada um dos pedidos formulados no Requerimento de Informação nº 1923, de 2023 (SEI nº 37228799)

1) Quais são os canais oficiais para realizar agendamentos perante o Instituto Nacional do Seguro Social –



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/ArquivoTeor=2341234>

Nota Técnica 74 (375/2409)

SEI 10128.113061/2023-58 / pg. 1

2341234

5. Sobre o 1º questionamento o INSS informa que:

"Para realizar o agendamento de perícia médica, o interessado pode utilizar o canal MeuINSS, acessível por meio do sítio <https://meu.inss.gov.br/> ou por meio do aplicativo Meu INSS, utilizando um ambiente logado (com uso de senha Gov.br). É possível, ainda, agendar por meio das Centrais de Teletendimento no número 135, cuja ligação é gratuita.

Entretanto, a solicitação de benefício por incapacidade, mediante análise de documentos, regulamentada pela Portaria Conjunta MPS/INSS nº 38, de 20 de julho de 2023, está, até o momento, disponível exclusivamente na plataforma MeuINSS. A Portaria MPS nº 1573, de 10 de maio de 2023, propõe a formalização de Acordo de Cooperação Técnica com a finalidade de fornecer suporte ao segurado no momento do requerimento de benefícios por incapacidade temporária documental e tem o objetivo de atenuar as dificuldades enfrentadas pela população na utilização do aplicativo:

Art. 4º As entidades associadas poderão, mediante celebração de ACT com o Ministério da Previdência Social, encarregar-se, relativamente a seus colaboradores, associados ou beneficiários, em auxiliar o segurado no requerimento de benefícios por incapacidade temporária documental por meio eletrônico, preparando-os e instruindo-os nos termos do ACT, conforme disposto no art. 117 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991."

2) Existem informações claras para a população sobre os canais oficiais para realizar pedidos e agendar atendimentos perante o órgão? Onde se encontram estas informações?

6. Sobre o 2º questionamento, o INSS esclarece que:

"Há um projeto em tramitação junto à Coordenação-Geral de Suporte ao Atendimento da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão que tem por objeto a Reformulação da Carta de Serviços do INSS.

Conforme estabelecido no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, todos os órgãos públicos devem divulgar Carta de Serviços e atualizá-la de forma periódica e permanente. Ainda conforme a lei, a Carta de Serviços deve trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, dispondo de vários requisitos mínimos, tais como: tipo de serviço, requisitos, informações necessárias para acessar o serviço, principais etapas, prazo máximo, formas e locais de prestação de serviços.

O público do INSS são os cidadãos de todas as regiões do País, já que se trata da maior Autarquia do País, com permeabilidade e influência inclusive na economia de muitos municípios. Em estudo prévio (Projeto Moderniza – INSS e PNUD), foram mapeados sete tipos de personas que possuem diferentes níveis de conhecimento, escolaridade, acesso tecnológico, etc. Destacamos o perfil de maior vulnerabilidade, que não conhece nem o significado do que quer dizer “carta de serviços”.

Ademais, com a modernização dos serviços que passaram a ser realizados, na sua maioria, de forma virtual, tornar a carta de serviços mais dinâmica e simples, possibilitará mais acessibilidade, autonomia e independência pelo usuário do INSS. Por isso, o projeto de reformulação da Carta de Serviços busca simplificar a prestação da informação através do uso de técnicas de Linguagem Simples, design, programação e recursos de acessibilidade, principalmente comunicacional, de modo a facilitar o atendimento aos hipossuficientes.

Destaca-se que o referido projeto já foi autorizado pelo Diretor de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão para que seja inserido no Sistema de Planejamento do INSS. Por fim, informa-se que os serviços do INSS estão disponíveis no sítio no sítio <https://www.gov.br/ptbr/orgaos/instituto-nacional-do-seguro-social>."

3) Por o Ministério da Previdência disponibiliza um serviço de marcação de perícia no portal do Governo Federal, se, ao tentar executar o agendamento, o site informa que a página a ser acessada não existe?

Quanto ao 3º questionamento, o INSS pondera que:



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/2000ArquivoTerc=2341234>

Nota Técnica 74 (315/2409)

SEP 10128.113061/2023-58 / pg. 2

"Esclareça-se que pelo INSS o serviço encontra-se disponível no endereço www.gov.br/inss/pt-br, aba "serviços", onde o usuário será remetido ao Meu INSS. O cidadão também pode acessar o serviço diretamente pela plataforma digital Meu INSS (meu.inss.gov.br) ou pelo aplicativo para celulares."

4) Existe relação entre a demora nos agendamentos de perícia médica pelo órgão e a indisponibilidade da página de acesso ao serviço?

8. Sobre o quarto questionamento, o Departamento de Perícia Médica Federal desta Secretaria do Regime Geral de Previdência Social do Ministério da Previdência Social, se pronunciou por meio de Despacho (SEI nº 37616040), nos termos a seguir:

"3. Em resposta ao solicitado entendemos, s.m.j., que não prospera o juízo de contribuição significativa de eventual mal funcionamento da página em questão com a o Tempo Médio de Espera - TMEA pelas vagas dos serviços médicos periciais, considerando os já amplamente difundidos meios de solicitação de agendamentos, quais sejam: Central Telefônica 135, App MEU INSS e importante citar os Acordos de Cooperação Técnica-ACT com prefeituras municipais e Sindicatos e Colônias de Pescadores, que em especial no Amazonas detêm uma das maiores coberturas do país.

4. O desafio deste departamento é administrar o volume de requerimentos muito superior à capacidade operacional, ora vejamos;

4.1 O último concurso realizado para a carreira de Médico Perito Federal se deu no ano de 2011, certame que foi válido até abril de 2014, e recompôs, à época, 800 (oitocentos) cargos vagos e em dezembro de 2013 a carreira alcançou o auge de peritos ativos com o quantitativo de 4.801 (quatro mil oitocentos e um) servidores em exercício, desde então esse número só decresce, em dezembro de 2014 eram 4.590 (quatro mil quinhentos e noventa) peritos, em dezembro de 2016 eram 3.995 (três mil novecentos e noventa e cinco) peritos, já ao final de 2018 esse quantitativo alcançou 3.589 (três mil quinhentos e oitenta e nove) peritos, em abril de 2020 eram 3.560 (três mil quinhentos e sessenta) peritos em atividade, atualmente, corresponde a 3.347 (três mil trezentos e quarenta e sete) peritos ativos.

4.2 Portanto, como se percebe, em pouco mais de 8 (oito) anos houve a redução de mais de mil e trezentos peritos da força de trabalho médico pericial, que já se encontrava deficitária em 2013. De tal modo, na conjuntura atual, o potencial de oferta de serviços médicos periciais tende a ser limitado, visto que afetado pelo significativo declínio do quadro de servidores ativos da Carreira de Perito Médico Federal.

4.3 Com vistas a sanar o problema de déficit de servidores, o Ministro de Estado da Previdência Social, por meio do OFÍCIO SEI Nº 45537/2023/MTP (Processo SEI nº 19958.102255/2023-20, SEI 37209763,) enviou proposta ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos para a realização de concurso público para provimento de 1.574 vagas para Perito Médico Federal.

4.4 É importante destacar que todos os Peritos Médicos Federais que forem aprovados em concurso público serão destinados, exclusivamente, para as atividades finalísticas do Departamento de Perícia Médica Federal, colaborando, efetivamente, com o alcance dos objetivos e metas do PPA e do Planejamento Estratégico do Ministério. Os cargos serão distribuídos nas unidades com tempo Médio de Espera para Perícia Médica elevado em unidades sem servidor Médico Perito Federal após conclusão de estudo atualizado quando da autorização do concurso.

5. Diante do quadro reduzido de servidores, já demonstrado anteriormente e a vultosa demanda por benefícios previdenciários e assistenciais oriundos do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em todo o território nacional, e que necessitam de ação obrigatória da Perícia Médica Federal, este departamento busca estratégias que possam ser realizados remotamente, ou seja, de forma indireta (que não dependem do deslocamento do Perito Médico Federal) nas atribuições passíveis de serem realizadas nesta modalidade de trabalho. Nesse sentido podemos citar:

5.1 Análise documental - ATESTMED Programa para realização de análise documental

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/2000ArquivoTerc=2341234>

Nota Técnica 74 (375/2409)

SEI 1028.113061/2023-58 / pg. 3



pedidos de beneficiários por incapacidade iniciais, como atividade extraordinária, remotamente, consequentemente sem o limitador geográfico, e, ainda, não sendo necessária a perícia médica presencial. Procedimento mais célere e com grande possibilidade de informatização do processo. Desde janeiro de 2023, quando foi implantado já realizou 966.973 (novecentos e sessenta e seis mil novecentos e setenta e seis) análises em todos o país. A sequência de análise leva em conta requerimentos com maior tempo de espera então requerimentos oriundos de estados da federação com piores TMEAs consequentemente, tem prioridade na análise.

5.2 Além disso, fora instituída a Medida Provisória nº 1.181, de 18 de julho de 2023, estabelecendo o **PEFPS (Programa de Enfrentamento a redução da fila da Previdência Social), que aumentará a capacidade operacional da Perícia Médica Federal**, visto que os Peritos poderão aderir ao trabalho excepcional no contra-turno e/ou finais de semana. Para fazer jus à bonificação decorrente de atividades extraordinárias, o perito médico, ao se habilitar para o recebimento do bônus, deverá aumentar sua produtividade em 2 (duas) perícias por dia (ou equivalente a 2 pontos), garantindo um incremento de 42 (quarenta e duas) perícias ordinárias por mês (considerando uma média de vinte e um dias úteis) por cada perito que fizer a adesão ao PEFPS.

5.3. **Teleperícia Médica:** Realização de perícias médicas de forma remota com uso de tecnologia. A experiência-piloto foi realizada no período de 11/2 a 30/6/2022, com a efetiva participação de oito Prefeituras de Municípios que possuíam Acordo de Cooperação Técnica (ACT) firmado com o INSS entre elas, Corrente/PI. A implantação do projeto tem certa complexidade considerando fatores como a necessidade de aquisição de equipamentos, curva de aprendizagem. A proposta da teleperícia Médica é construir um cronograma priorizando os locais/unidades que necessitem de maior atenção e atuação efetiva de curto prazo.

5.3.1 Critérios para implantação:

5.3.1.1 Nos municípios onde não há médico perito lotado; e/ou

5.3.1.2 Nas unidades onde o TMEA esteja acima de 150 dias de espera; e/ou

5.3.1.3 Nas unidades com os maiores estoques.

5.3.1.4 Fatores dificultadores: Resistência do Conselho Federal de Medicina Resolução CFM nº 2.325/22 de 13/10/2023, e recursos financeiros."

CONCLUSÃO

9. Diante do exposto, tendo em vista as informações prestadas pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e pelo Departamento da Perícia Médica Federal – DPMF, não havendo outras providências a serem adotadas por este Departamento, sugere-se a restituição do processo à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos.

RECOMENDAÇÃO

10. Recomenda-se, com a urgência que o caso requer, o encaminhamento do processo ao Gabinete desta Secretaria e, caso aprovada a presente manifestação, à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos.

À consideração superior.

Brasília, 29 de setembro de 2023.

Documento assinado eletronicamente

ADRIANA BEZERRA SANTOS

Analista do Seguro Social

De acordo.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/2000ArquivoTepor=2341234>

Nota Técnica 74 (315/2409)

SEI 10128.113061/2023-58 / pg. 4

2341234

Documento assinado eletronicamente

SOLANGE STEIN

Coordenadora de Legislação

De acordo.

Documento assinado eletronicamente

LUCYANA RIOS MONTEIRO BARBOSA SOUZA

Coordenadora-Geral de Legislação e Normas

De acordo.

Encaminhe-se ao Gabinete desta Secretaria de Regime Geral de Previdência Social, na forma proposta.

Documento assinado eletronicamente

BENEDITO ADALBERTO BRUNCA

Diretor do Departamento do Regime Geral de Previdência Social



Documento assinado eletronicamente por **Benedito Adalberto Brunca, Diretor(a)**, em 02/10/2023, às 17:47, 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 **Lucyana Rios Monteiro Barbosa Souza, Coordenador(a)-Geral**, em 03/10/2023, às 08:07, 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 **Solange Stein, Coordenador(a)**, em 03/10/2023, às 08:11, 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 **Adriana Bezerra Santos, Analista do Seguro Social**, em 03/10/2023, às 08:35, 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.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **37572409** e o código CRC **F3D40951**.

Referência: Processo nº 10128.113061/2023-58.

SEI nº 37572409



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/2000ArquivoTerc=2341234>



DESPACHO Nº 406/2023/SRGPS-MPS

Processo nº 10128.113061/2023-58

Trata-se de demanda proveniente do Ofício 1ªSec/RI/E/nº 290, de 11 de setembro de 2023, da Primeira-Secretaria da Câmara dos Deputados, que encaminha o Requerimento de Informação nº 1923/2023, de autoria do Deputado Amom Mandel (Cidadania/AM) que solicita ao Senhor Ministro de Estado da Previdência Social, informações acerca dos problemas com agendamentos para Perícia Médica no portal do Governo Federal, por meio da área do Ministério da Previdência Social, que oferece serviços relacionados ao INSS, mas apresenta erros e não permite dar prosseguimento ao agendamento, bem como sobre as medidas que estão sendo tomadas pelo Governo para reverter esse problema.

Em resposta aos questionamentos constantes no referido Requerimento de Informação, foram elaborados os seguintes documentos que acompanham este Despacho:

Nota Técnica SEI nº 74/2023/MPS (37572409), da Coordenação-Geral de Legislação e Normas do Departamento do Regime Geral de Previdência Social, que transcreve as informações prestadas pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

Despacho (37616040) do Departamento de Perícia Médica Federal.

OFÍCIO SEI Nº 1814/2023/GABPRE/PRES-INSS/2023 (37498482) do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

E m prosseguimento, encaminhe-se à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos do Ministério da Previdência Social, para providências necessárias ao envio de resposta à Câmara dos Deputados.

Brasília, 03 de outubro de 2023.

Documento assinado eletronicamente

ADROALDO DA CUNHA PORTAL

Secretário de Regime Geral de Previdência Social



Documento assinado eletronicamente por **Adroaldo da Cunha Portal, Secretário(a)**, em 03/10/2023, às 09:55, 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.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **37656266** e o código CRC **17687E32**.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2341284>

Despacho Numerado 406 (37656266)

SEI 10128.113061/2023-58 / pg. 6

2341234



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2341284>