



MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL  
Gabinete do Ministro

OFÍCIO SEI Nº 4152/2023/MPS

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

A Sua Excelência o Senhor  
**LUCIANO CALDAS BIVAR**  
Deputado Federal  
Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados  
Térreo, Ala A, Sala 27, Brasília-DF,  
Câmara dos Deputados, CEP 70160-900

**Assunto: Requerimento de Informações nº 2.434/2023 - Deputada Adriana Ventura (NOVO/SP). Ofício 1ªSec/RI/E/nº 400, de 27 de outubro de 2023.**

*Referência:* Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 10128.116675/2023-91.

Senhor Deputado,

1. Em atenção ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 400, de 27 de outubro de 2023, no qual encaminha o Requerimento de Informação nº 2.434/2023, da Deputada Adriana Ventura (NOVO/SP), que requer "informações ao Ministro da Previdência Social, Sr. Carlos Lupi, sobre a fila de concessão de benefícios previdenciários".

2. Em resposta aos questionamentos constantes no referido Requerimento de Informação, foi elaborado o seguinte documento que acompanha este Ofício:

a) Nota Técnica SEI nº 198/2023/MPS (38431802), da Secretaria de Regime Geral de Previdência Social.

Cordialmente,

Documento assinado eletronicamente

**CARLOS ROBERTO LUPI**

Ministro de Estado da Previdência Social



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Roberto Lupi, Ministro(a) de Estado**, em 23/11/2023, às 17:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>

2364074



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](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **38684468** e o código CRC **5B44FFD6**.

---

Processo nº 10128.116675/2023-91.

SEI nº 38684468



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.  
<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>

2364074



Nota Técnica SEI nº 198/2023/MPS

**Assunto: Requerimento de Informação nº 2434/2023, da Deputada Adriana Ventura, que requer "informações ao Ministro da Previdência Social, Sr. Carlos Lupi, sobre a fila de concessão de benefícios previdenciários".**

**Processo nº 10128.116675/2023-91**

## SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se de análise do Requerimento de Informação nº 2434/2023 (SEI nº 38182470), da Deputada Adriana Ventura (NOVO/SP), encaminhado por meio do Ofício 1ª Sec-RI-E-nº 400 (SEI nº 38182299), de 27 de outubro de 2023, da Primeira-Secretaria da Câmara dos Deputados, em que requer "informações ao Ministro da Previdência Social, Sr. Carlos Lupi, sobre a fila de concessão de benefícios previdenciários", consoante os questionamentos transcritos:

- "1) Quantos novos requerimentos de benefício previdenciários foram recebidos por mês pelo INSS desde janeiro de 2019?
- 2) Qual a evolução, mês a mês, do estoque de requerimentos de benefício previdenciários desde janeiro de 2019?
- 3) Qual a evolução, mês a mês, do número de requerimentos de benefício previdenciário analisados pelo INSS desde janeiro de 2019? Favor especificar para o mesmo período, mês a mês, quantos foram deferidos e quantos foram indeferidos.
- 4) Qual a evolução, mês a mês, do número de requerimentos de benefício previdenciário analisados pelo INSS desde janeiro de 2019, que dependem de perícia médica?
- 5) Qual a evolução, mês a mês, desde janeiro de 2019, do tempo médio para realização de perícia médica?
- 6) Qual a evolução, mês a mês, do número de recursos que foram recebidos e os que estão pendentes de análise pelo Conselho de Recursos da Previdência Social – CRPS desde janeiro de 2019?
- 7) Qual a evolução, mês a mês, do número de recursos analisados pelo CRPS desde janeiro de 2019? Favor discriminar para o mesmo período, mês a mês, quantos foram providos – especificar se total ou parcialmente -, quantos não foram providos e quantos não foram conhecidos.
- 8) Qual a evolução, mês a mês, do número de benefícios previdenciários providos judicialmente desde janeiro de 2019?
- 9) Quanto tempo demora, em média, para que o INSS efetivamente implemente os benefícios depois do deferimento, do provimento de recurso junto ao CRPS ou da comunicação de provimento judicial, evolução, mês a mês, desde janeiro de 2019, individualizado para cada situação (CRPS e Judiciário)?
- 10) Quais medidas estão sendo ou serão implementadas para a diminuição do estoque de benefícios pendentes de análise?"

2. A autora da proposição apresenta justificativa ao Requerimento de Informação nº 2434, de 2023, nos seguintes termos:

Em recente audiência<sup>1</sup> na Câmara dos Deputados, o ministro da Previdência Social, Carlos Lupi, relatou que a redução da fila de concessão de benefícios previdenciários é o maior desafio hoje enfrentado por sua pasta. Em sua fala, o ministro citou como agravantes o aumento do número de pedidos e a fila "herdada" dos governos passados.

Em face do problema identificado, faz-se necessário compreender todas as nuances do processo de concessão dos benefícios, com foco no efetivo atendimento dos beneficiários. As estatísticas<sup>2</sup> atualmente divulgadas pelo INSS contribuem, mas não são suficientes, para a compreensão do complexo e intrincado problema. A análise da situação é agravada, ademais, por mudanças nas metodologias de divulgação mensal dos dados, conforme apontado em matéria<sup>3</sup> recente pelo Jornal Folha de São Paulo.

Na qualidade de Deputada Federal, cujo papel é fiscalizar os atos do Poder Executivo – conforme previsão do Art. 49 da Constituição Federal de 1988, solicito as informações acima discriminadas com o intuito de agregar insumos que permitam um melhor diagnóstico do grave problema apontado.

-----  
<sup>1</sup> <https://www.camara.leg.br/noticias/999924-ministro-da-previdencia-anuncia-meta-de-reduzir-a-filado-inss-ate-dezembro/>, acessado em 21/09/2023.

<sup>2</sup> <https://www.gov.br/inss/pt-br/portal-de-transparencia>, acessado em 21/09/2023.

<sup>3</sup> <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2023/08/governo-muda-metodologia-e-some-com-223-milda-fila-de-espera-do-inss.shtml>, acessado 21/09/2023.



(SEI nº38182543), encaminhou o presente processo à Secretaria de Regime Geral de Previdência Social - SRGPS, com solicitação de resposta até o dia 13 de novembro de 2023.

4. Em seguida, a SRGPS encaminhou, em 30 de outubro de 2023, por meio do Despacho nº 718/2023/SRGPS-MPS (SEI nº 38186417), os autos a este Departamento do Regime Geral de Previdência Social – DRGPS e ao Conselho de Recursos da Previdência Social - CRPS, para análise e manifestação.

5. O RIC em referência possui como fundamento o disposto no § 2º do art. 50 da Constituição, segundo o qual as Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal poderão encaminhar pedidos escritos de informações a Ministros de Estado, importando em crime de responsabilidade a recusa, ou o não-atendimento, no prazo de trinta dias, bem como a prestação de informações falsas.

6. Registre-se que no sítio eletrônico da Câmara dos Deputados, consta como prazo para respostas externas o dia 30 de novembro de 2023 (disponível em: [RIC 2434/2023](#)).

7. É o que importa relatar.

## ANÁLISE

8. Quanto às informações solicitadas no Requerimento de Informação em tela, verifica-se que o pedido se refere a dados de domínio do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS (para o qual o expediente foi encaminhado por meio do Ofício SEI nº 3132/2023/MPS - SEI nº 38187255), do Departamento de Perícia Médica Federal - DPMF desta Secretaria de Regime Geral de Previdência Social (para o qual o expediente foi encaminhado por meio do Despacho nº 953/2023/SRGPS-MPS - SEI nº8600919) e do Conselho de Recursos da Previdência Social - CRPS (conforme informado no sumário executivo, os autos foram enviados a esta unidade por meio do Despacho nº 718/2023/SRGPS-MPS - SEI nº 38186417).

9. Nesse contexto, observadas as manifestações exaradas no Ofício SEI nº 2235/2023/GABPRE/PRES-INSS, de 13 de novembro de 2023 (SEI nº38486939), oriundo do Gabinete da Presidência do INSS, no Documento TMEA (SEI nº8614004), oriundo do Departamento de Perícia Médica Federal, e no Despacho nº 24/2023/CRPS-MPS (SEI nº38636659), oriundo do CRPS, passa-se a seguir a análise e resposta a cada um dos pedidos formulados no Requerimento de Informação nº 2434/2023 (SEI nº 38182470).

### 1) Quantos novos requerimentos de benefício previdenciários foram recebidos por mês pelo INSS desde janeiro de 2019?

10. Sobre este questionamento, o INSS traz os seguintes dados:

2019		2020		2021		2022		2023	
jan/19	741.681	jan/20	681.334	jan/21	725.436	jan/22	636.808	jan/23	815.099
fev/19	720.389	fev/20	594.840	fev/21	710.911	fev/22	674.205	fev/23	740.842
mar/19	707.609	mar/20	625.173	mar/21	750.150	mar/22	784.174	mar/23	956.790
abr/19	768.112	abr/20	539.432	abr/21	690.481	abr/22	656.635	abr/23	810.497
mai/19	806.104	mai/20	613.410	mai/21	748.587	mai/22	750.875	mai/23	906.738
jun/19	714.651	jun/20	747.088	jun/21	727.797	jun/22	722.475	jun/23	798.346
jul/19	862.914	jul/20	918.622	jul/21	761.072	jul/22	772.059	jul/23	917.555
ago/19	789.615	ago/20	884.202	ago/21	763.086	ago/22	862.293	ago/23	1.005.442
set/19	714.711	set/20	847.940	set/21	739.681	set/22	790.531	set/23	1.059.867
out/19	821.631	out/20	682.728	out/21	706.454	out/22	874.915	out/23	1.083.867
nov/19	740.687	nov/20	639.928	nov/21	684.027	nov/22	790.386	Total/2023	9.095.043
dez/19	590.352	dez/20	372.811	dez/21	639.232	dez/22	732.987		
Total/2019	8.978.456	Total/2020	8.147.508	Total/2021	8.646.914	Total/2022	9.048.343		

Fonte: SUIBE

### 2) Qual a evolução, mês a mês, do estoque de requerimentos de benefício previdenciários desde janeiro de 2019?

11. Sobre o 2º questionamento, o INSS se pronuncia com a informação dos seguintes dados:

2019		2020		2021		2022		2023	
jan/19	1.897.606	jan/20	2.021.425	jan/21	1.827.871	jan/22	1.763.859	jan/23	1.231.322
fev/19	2.015.351	fev/20	1.848.183	fev/21	1.833.109	fev/22	1.716.361	fev/23	1.281.977
mar/19	2.226.253	mar/20	1.805.715	mar/21	1.833.815	mar/22	1.702.361	mar/23	1.403.505
abr/19	2.283.216	abr/20	1.853.949	abr/21	1.900.391	abr/22	1.700.777	abr/23	2.021.164
mai/19	2.371.886	mai/20	1.423.945	mai/21	1.902.838	mai/22	1.615.478	mai/23	1.828.740
jun/19	2.438.885	jun/20	1.411.400	jun/21	1.858.526	jun/22	1.522.682	jun/23	1.793.000
jul/19	2.442.816	jul/20	1.561.722	jul/21	1.844.820	jul/22	1.462.377	jul/23	1.833.567
ago/19	2.352.299	ago/20	1.695.103	ago/21	1.828.640	ago/22	1.359.868	ago/23	1.676.976
set/19	2.287.309	set/20	1.817.068	set/21	1.842.019	set/22	1.214.331	set/23	1.635.105
out/19	2.217.521	out/20	1.848.197	out/21	1.865.209	out/22	1.159.498	out/23	1.674.624
nov/19	2.191.897	nov/20	1.920.221	nov/21	1.846.252	nov/22	1.144.047	Ano 2023	1.674.624
dez/19	2.074.222	dez/20	1.760.368	dez/21	1.777.043	dez/22	1.087.858		
Ano 2019	2.074.222	Ano 2020	1.760.368	Ano 2021	1.777.043	Ano 2022	1.087.858		

Obs.: a partir de abril/2023 o estoque passou a contar a agenda da perícia médica. Fonte: Painel de Eficiência/Portal da Transparência.

### 3) Qual a evolução, mês a mês, do número de requerimentos de benefício previdenciário analisados pelo INSS desde janeiro de 2019? Favor especificar para o mesmo período, mês a mês, quantos foram deferidos e quantos foram indeferidos.

Sobre o 3º questionamento, o INSS traz os seguintes dados:

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>



C o m p e t ê n c i a	C o n c e d i d o s	I n d e f e r i d o s	D e s p a c h a d o s	C o m p e t ê n c i a	C o n c e d i d o s	I n d e f e r i d o s	D e s p a c h a d o s	C o m p e t ê n c i a	C o n c e d i d o s	I n d e f e r i d o s	D e s p a c h a d o s	C o m p e t ê n c i a	C o n c e d i d o s	I n d e f e r i d o s	D e s p a c h a d o s
2019				2020				2021				2022			
jan	338.947	258.522	597.469	jan	358.075	391.407	749.482	jan	301.607	358.026	659.633	jan	364.451	364.365	728.816
fev	409.841	309.399	719.240	fev	392.930	414.120	807.050	fev	356.595	367.586	724.181	fev	380.936	370.969	751.905
mar	369.008	279.896	648.904	mar	334.191	391.671	725.862	mar	435.726	515.803	951.529	mar	436.433	410.846	847.279
abr	418.183	322.882	751.065	abr	455.575	286.895	742.470	abr	433.676	373.460	807.136	abr	276.236	267.644	543.880
mai	500.917	356.380	857.297	mai	341.687	331.123	672.810	mai	453.929	392.788	846.717	mai	435.428	417.803	853.231
jun	402.826	309.605	712.431	jun	434.025	389.699	823.724	jun	412.832	509.436	922.268	jun	473.557	448.434	921.991
jul	460.998	366.742	827.740	jul	448.516	411.159	859.675	jul	408.291	363.762	772.053	jul	458.628	451.567	910.195
ago	510.626	421.348	931.974	ago	465.980	359.117	825.097	ago	437.675	362.544	800.219	ago	564.446	555.646	1.120.092
set	454.897	394.016	848.913	set	451.122	375.999	827.121	set	409.998	321.854	731.852	set	510.743	512.447	1.023.190
out	521.354	434.471	955.825	out	470.778	357.204	827.982	out	384.231	349.246	733.477	out	478.667	454.934	933.601
nov	439.311	377.772	817.083	nov	423.692	382.294	805.986	nov	375.493	335.808	711.301	nov	450.785	435.116	885.901
dez	373.716	371.179	744.895	dez	321.140	374.415	695.555	dez	362.635	369.014	731.649	dez	426.460	423.583	850.043
Total (2019)	5.210.624	4.202.212	9.412.836	Total (2020)	4.897.711	4.465.103	9.362.814	Total (2021)	4.772.688	4.619.327	9.392.015	Total (2022)	5.256.770	5.113.354	10.370.124

C o m p e t ê n c i a	C o n c e d i d o s	I n d e f e r i d o s	D e s p a c h a d o s
2023			
jan	365.990	264.846	630.836
fev	354.090	317.809	671.899
mar	496.462	432.554	929.016
abr	417.496	367.256	784.752
mai	508.583	469.035	977.618
jun	463.568	396.356	859.924
jul	477.822	421.872	899.694
ago	701.004	544.429	1.245.433
set	561.385	462.480	1.023.865
out	548.791	455.236	1.003.827
Total (2023)	4.894.991	4.131.873	9.026.864

Fonte: SUIBE

4) Qual a evolução, mês a mês, do número de requerimentos de benefício previdenciário analisados pelo INSS desde janeiro de 2019, que dependem de perícia médica?

13. Sobre o 4º questionamento, o INSS se pronuncia com a informação dos seguintes dados:

Competência	Concedidos	Competência	Concedidos	Competência	Concedidos	Competência	Concedidos	Competência	Concedidos
jan/19	187.242	jan/20	167.650	jan/21	136.430	jan/22	154.963	jan/23	192.119
fev/19	225.965	fev/20	191.873	fev/21	163.604	fev/22	170.153	fev/23	180.753
mar/19	198.469	mar/20	151.322	mar/21	218.143	mar/22	196.982	mar/23	254.118
abr/19	227.766	abr/20	88.806	abr/21	219.492	abr/22	106.015	abr/23	196.076
mai/19	238.507	mai/20	163.974	mai/21	188.166	mai/22	165.175	mai/23	231.752
jun/19	201.793	jun/20	242.685	jun/21	179.868	jun/22	217.369	jun/23	222.703
jul/19	215.407	jul/20	274.649	jul/21	186.593	jul/22	201.767	jul/23	224.097
ago/19	233.227	ago/20	233.422	ago/21	193.006	ago/22	268.341	ago/23	331.429
set/19	210.412	set/20	231.666	set/21	181.608	set/22	234.944	set/23	271.034
out/19	228.438	out/20	263.218	out/21	172.774	out/22	240.496	out/23	285.161
nov/19	199.564	nov/20	246.318	nov/21	170.266	nov/22	206.787	Total/2023	2.389.242
dez/19	165.398	dez/20	166.610	dez/21	156.203	dez/22	191.740		
Total/2019	2.532.188	Total/2020	2.422.193	Total/2021	2.166.153	Total/2022	2.354.732		

\*Espécies que possuem perícia médica consideradas: 31: Auxílio Por Incapacidade Temporária Previdenciário; 91: Auxílio Por Incapacidade Temporária Acidentário; 60: Síndrome Congênita do Zica Vírus e 87: Amparo Social Pessoa Portadora Deficiência.

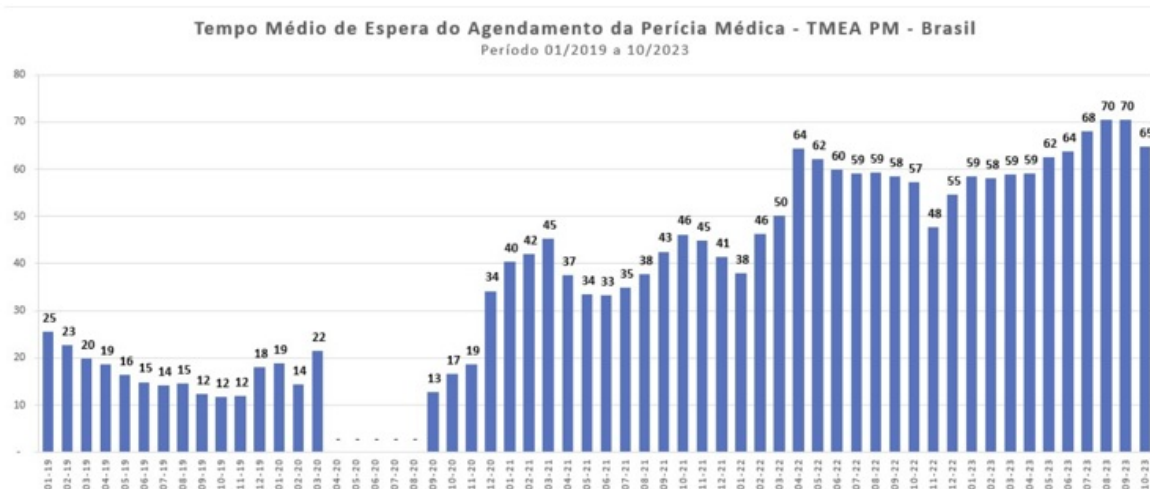
5) Qual a evolução, mês a mês, desde janeiro de 2019, do tempo médio para realização de perícia médica?

14. Sobre o 5º questionamento, cumpre informar que Departamento da Perícia Médica Federal informa os seguintes dados acerca do tempo médio de espera do agendamento da perícia médica - TMEA PM, no período de 01/2019 a 10/2023:



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>



6) Qual a evolução, mês a mês, do número de recursos que foram recebidos e os que estão pendentes de análise pelo Conselho de Recursos da Previdência Social – CRPS desde janeiro de 2019?

15. Quanto ao 6º questionamento, o INSS informa os seguintes dados, referentes ao quantitativo de requerimentos de recurso efetuados pelo segurado nos meses correspondentes:

	2019	2020	2021	2022	2023
Janeiro	41728	57992	40222	46710	35511
Fevereiro	46133	58171	42965	41854	27402
Março	40961	62986	52318	51804	40104
Abril	51278	45959	48551	36120	33256
Mai	57255	44244	47446	41712	38449
Junho	51865	50568	47032	48201	35766
Julho	68163	43432	47421	58295	36596
Agosto	77419	36177	49343	57243	44606
Setembro	61264	33296	46660	52240	39180
Outubro	63286	35916	44872	47865	39442
Novembro	57523	33446	44278	41039	
Dezembro	51297	37822	46692	39635	

\*Dados referentes ao quantitativo de requerimentos de recurso efetuados pelo segurado nos meses correspondentes. Quanto aos pendentes de análise pelo CRPS, cabe ao referido órgão prestar as informações.

16. O CRPS, por sua vez, aponta que o acompanhamento dos recursos enviados ao CRPS é realizado pelo INSS e apresenta tabela, abaixo, com quantitativo de recursos ordinários encaminhados ao Conselho entre janeiro de 2019 e outubro de 2023.

Processos pendentes iniciais encaminhados pelo INSS ao CRPS					
	2019	2020	2021	2022	2023
Janeiro	67.490	1.706	12.604	6.583	69.991
Fevereiro	36.235	2.460	16.888	7.151	25.341
Março	55.532	301.385	77.357	8.180	110.506
Abril	51.992	4.354	191.977	7.088	9.037
Mai	32.509	11.293	107.402	7.075	57.026
Junho	24.740	40.190	6.024	22.118	39.339
Julho	23.944	29.123	71.333	10.429	3.238
Agosto	24.292	22.068	76.820	84.207	68.153
Setembro	10.873	83.812	69.630	15.131	25.002
Outubro	5.834	14.073	4.471	22.289	62.341
Novembro	4.074	13.671	56.027	179.650	-----
Dezembro	1.174	13.514	32.896	86.697	-----
Total	338.689	537.649	723.429	456.598	469.974

Dados encaminhados pelo INSS em 21/11/2023.



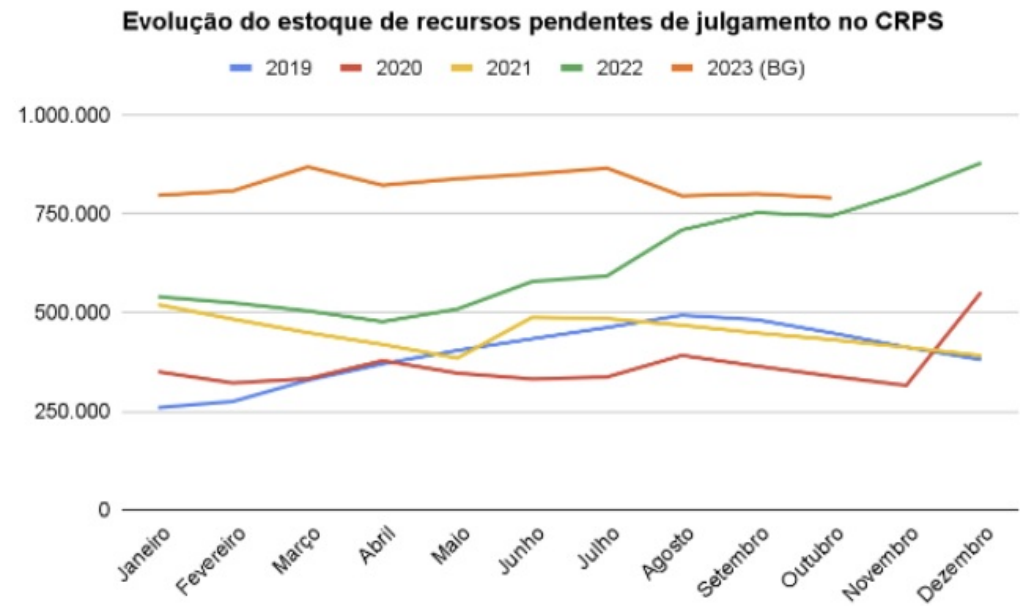
Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>

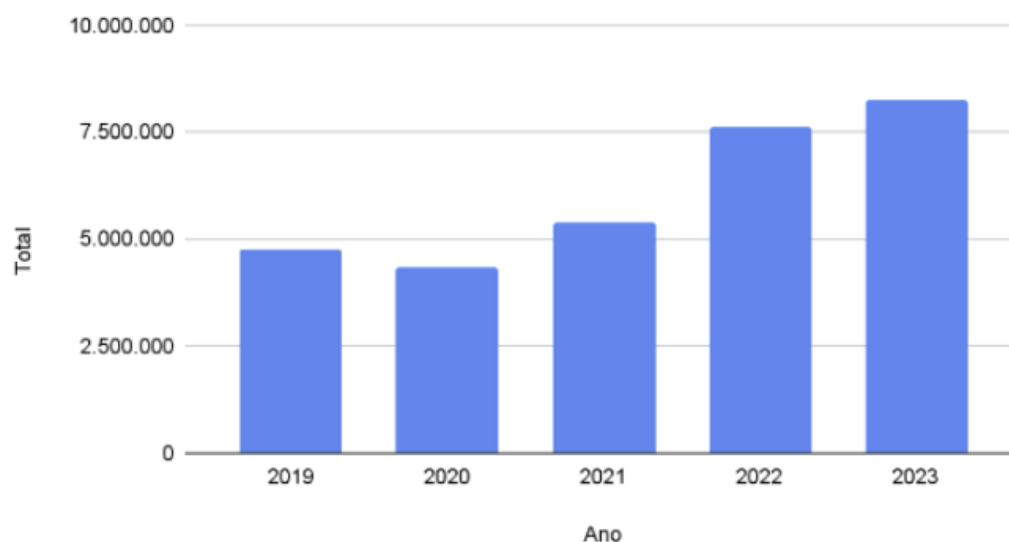


17. Em complementação ao questionado, o CRPS apresenta a evolução do estoque de recursos sem julgamento entre janeiro de 2019 a outubro de 2023, destacando que até o final do ano de 2022, tais informações foram obtidas do Painel e-Sisrec, base de dados desenvolvida pela DATAPREV por meio da plataforma QlikView, com data de carga em 21/11/2023. A partir de 2023, passou-se a utilizar a Base de Gestão para extração do estoque de processos.

Evolução do estoque CRPS					
	2019	2020	2021	2022	2023
Janeiro	259.114	349.758	519.501	539.589	795.941
Fevereiro	274.684	321.413	482.851	524.173	807.348
Março	328.435	332.267	448.769	503.751	868.219
Abril	369.684	377.943	418.864	476.577	821.642
Maio	403.855	346.293	384.420	508.423	838.163
Junho	433.253	331.617	487.530	578.095	850.307
Julho	461.699	336.524	484.378	592.156	864.843
Agosto	492.927	391.174	467.484	708.622	794.726
Setembro	481.466	364.117	447.937	752.295	799.760
Outubro	448.251	338.655	431.193	744.371	789.986
Novembro	411.902	315.168	411.720	803.578	-----
Dezembro	380.377	550.928	390.677	877.917	-----



## Evolução - estoque



7) Qual a evolução, mês a mês, do número de recursos analisados pelo CRPS desde janeiro de 2019? Favor discriminar para o mesmo período, mês a mês, quantos foram providos – especificar se total ou parcialmente -, quantos não foram providos e quantos não foram conhecidos.

18. Quanto ao 7º questionamento, o CRPS informa que o levantamento apresentado, abaixo, levou em consideração decisões do Conselho em recursos ordinários e especiais, inclusive as aplicadas aos incidentes processuais interpostos, como Embargos Declaratórios, e às diligências. O CRPS aponta que as planilhas anuais de processos julgados, de onde os dados foram extraídos, estão presentes no processo SEI nº10128.122432/2023-92 e que a carga de dados foi realizada em 18/11/2023.

Competência	Julgados¹	Recursos Ordinários²			Recursos Especiais³			Não conhecidos
		Providos		Não providos	Providos		Não providos	
		Parcial	Total		Parcial	Total		
01/2019	25.633	800	2.303	12.613	985	1.008	1.580	2.681
02/2019	30.056	895	2.631	13.871	1.156	1.164	1.942	3.950
03/2019	28.849	780	2.683	13.481	1.060	1.132	1.736	4.069
04/2019	31.479	962	2.983	15.172	1.112	1.159	1.723	4.298
05/2019	31.658	917	3.070	14.613	1.238	1.271	1.664	4.674
06/2019	31.191	930	3.144	14.346	1.238	1.071	1.435	4.862
07/2019	31.685	937	3.312	14.632	1.073	1.173	1.397	4.878
08/2019	33.130	1.031	3.476	14.758	1.119	1.237	1.286	5.427
09/2019	34.828	1.091	3.877	15.091	1.026	1.266	1.283	6.475
10/2019	37.680	1.056	4.070	15.747	1.071	1.421	1.405	7.646
11/2019	37.503	1.138	3.922	15.202	1.128	1.244	1.413	7.928
12/2019	31.880	747	3.081	12.643	912	1.005	1.257	7.818





01/2020	27.481	623	2.588	9.580	873	842	949	7.366
02/2020	28.728	402	2.736	10.661	764	807	893	7.746
03/2020	38.351	284	3.157	24.981	583	635	788	4.642
04/2020	34.659	422	3.643	19.216	618	777	1.004	6.332
05/2020	42.820	522	4.007	28.578	772	798	1.146	5.184
06/2020	45.648	551	4.238	31.319	765	798	1.116	4.945
07/2020	43.646	492	3.886	30.333	746	790	1.008	4.489
08/2020	42.490	486	3.952	28.845	740	775	1.078	4.826
09/2020	40.364	558	4.158	25.690	807	784	1.042	5.461
10/2020	39.930	781	4.198	24.202	814	815	1.102	5.908
11/2020	39.123	877	4.546	23.397	960	885	1.094	6.377
12/2020	35.756	947	4.153	19.793	920	826	1.007	6.101
01/2021	35.051	926	4.222	19.610	578	673	733	6.540
02/2021	37.341	1.239	4.680	20.790	628	700	709	6.697
03/2021	35.716	1.581	4.859	18.062	670	714	734	7.058
04/2021	35.374	1.931	5.455	15.806	695	677	837	7.887
05/2021	34.927	2.325	5.650	14.375	689	612	774	8.087
06/2021	34.305	2.398	5.621	13.377	686	541	711	8.574
07/2021	33.477	2.235	5.103	14.744	646	509	671	7.564
08/2021	34.923	1.189	4.545	19.203	503	378	630	6.031
09/2021	38.708	1.695	4.348	23.145	448	407	509	6.455
10/2021	36.927	1.647	4.197	21.362	493	333	524	6.738
11/2021	39.155	1.663	4.541	22.351	467	320	539	7.575
12/2021	34.946	1.684	4.352	18.919	420	343	546	7.284
01/2022	35.563	1.579	4.566	19.055	480	319	432	7.776
02/2022	36.718	1.819	4.645	19.305	520	413	435	8.398
03/2022	36.663	1.860	4.819	18.315	592	496	480	8.770
04/2022	42.402	2.011	5.211	22.315	601	423	538	9.964
05/2022	50.883	2.021	4.916	31.894	677	397	604	9.029
06/2022	50.377	2.180	5.330	29.626	597	376	635	10.320
07/2022	50.006	2.226	5.546	27.381	546	387	581	11.909
08/2022	50.519	2.350	5.650	27.257	659	505	637	11.908
09/2022	49.785	2.466	6.021	24.903	740	535	774	12.566
10/2022	49.161	2.722	6.032	24.231	532	404	656	12.733
11/2022	49.716	2.964	6.030	25.526	353	312	466	12.395



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>

12/2022	48.143	2.727	5.967	24.343	416	315	497	12.091
01/2023	49.318	2.687	6.343	25.436	292	214	483	12.030
02/2023	49.635	2.670	6.370	25.753	333	265	395	12.050
03/2023	51.180	2.967	6.546	25.813	299	329	359	12.975
04/2023	48.588	3.219	6.323	23.855	308	289	269	12.554
05/2023	53.694	3.183	7.332	25.800	201	336	207	14.577
06/2023	51.709	2348.	6.290	25.668	192	190	226	13.822
07/2023	49.368	3.599	7.650	23.317	254	246	257	13.014
08/2023	53.108	2.915	7.493	24.827	179	188	226	15.133
09/2023	50.467	3.917	7.633	25.442	205	168	192	11.178
10/2023	45.795	4.947	5.387	22.552	203	132	205	8.459

<sup>1</sup>O montante levou em consideração todos os tipos de decisão, inclusive a dos Embargos Não Admitidos e conversão em diligência. Estas decisões, entretanto, não foram contabilizadas em nenhuma das classificações escolhidas (providos/não providos/não conhecidos).

<sup>2</sup>Neste campo, foram considerados apenas os efeitos das decisões ao recorrente/segurado, inclusive para os recursos ordinários com incidentes processuais em que é possível haver mais de uma dispositivo no mesmo acórdão, como, por exemplo: "Conhecer de ambos os Embargos, para dar provimento ao do INSS e negar provimento ao segurado". Logo, utilizando-se desse exemplo, a decisão apenas foi computada na opção "Não providos".

<sup>3</sup>Neste campo, foram considerados apenas os efeitos das decisões ao recorrente/segurado, inclusive para os recursos especiais com incidentes processuais em que é possível haver mais de uma dispositivo no mesmo acórdão, como, por exemplo: "Conhecer de ambos os Embargos, para dar provimento ao do INSS e negar provimento ao segurado". Logo, utilizando-se desse exemplo, a decisão apenas foi computada na opção "Não providos". Além disso, cabe destacar que a decisão de provimento total ou parcial do recurso especial ao INSS não será computada como de não provimento ao segurado. Na coluna Não Conhecidos, consideraram-se tanto os recursos ordinários quanto os especiais, como também os que possuíam incidentes, mas apenas que tiveram decisão explícita de não conhecimento.

Processos Julgados - CRPS					
	2019	2020	2021	2022	2023
Janeiro	25633	27481	34923	35359	48585
Fevereiro	30056	28728	37125	36440	49079
Março	28849	38351	35460	36399	50499
Abril	31479	34659	35029	42189	47883
Maio	31658	42820	34457	50651	53036
Junho	31191	45648	33838	50143	51220
Julho	31685	43646	33042	49721	48476
Agosto	33130	42490	34421	50037	52654
Setembro	34828	40364	38179	49033	48840
Outubro	37680	39930	36530	48116	44869
Novembro	37503	39123	38618	48859	49514 (projeção)
Dezembro	31880	35756	34659	47346	49514 (projeção)
TOTAL	385572	458996	426281	544293	594169

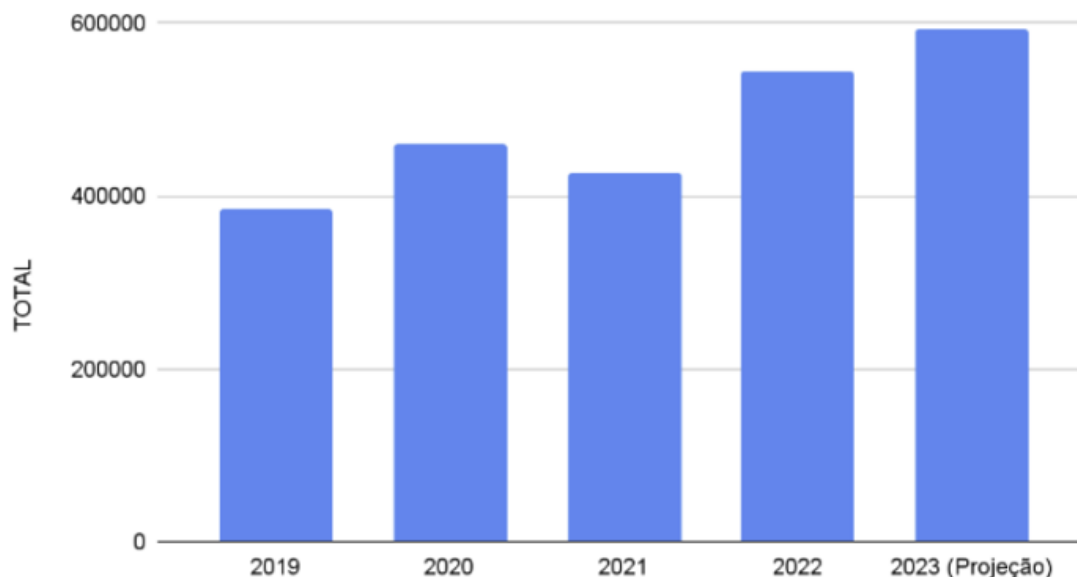
Projeção com base na média de processos julgados entre janeiro e outubro de 2023.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>

## Processos julgados - CRPS



8) Qual a evolução, mês a mês, do número de benefícios previdenciários providos judicialmente desde janeiro de 2019?

19. Sobre esta questão, o INSS traz os seguintes dados:

Competência	Previdenciários	Total		Competência	Previdenciários	Total		Competência	Previdenciários	Total		Competência	Previdenciários	Total		Competência	Previdenciários	Total	
		Assistência	11			Assistência	11			Assistência	11			Assistência	11			Assistência	11
jan/19	31.842	3.674	35.516	jan/20	34.348	4.064	38.413	jan/21	34.565	3.465	38.030	jan/22	40.243	4.713	44.956	jan/23	50.928	6.561	57.489
fev/19	40.907	4.560	45.467	fev/20	40.082	3.943	44.025	fev/21	36.940	4.198	41.138	fev/22	50.894	7.124	58.018	fev/23	47.471	5.869	53.340
mar/19	37.627	4.017	41.644	mar/20	42.296	4.318	46.614	mar/21	44.639	4.978	49.617	mar/22	61.453	7.535	68.988	mar/23	70.036	9.679	79.715
abr/19	46.398	4.577	50.975	abr/20	50.243	7.529	57.772	abr/21	45.713	4.886	50.599	abr/22	49.772	5.493	55.265	abr/23	57.292	8.853	66.145
mai/19	47.414	5.134	52.548	mai/20	43.053	6.108	49.161	mai/21	49.656	5.540	55.196	mai/22	53.735	6.300	60.035	mai/23	69.781	10.917	80.698
jun/19	44.224	5.121	49.345	jun/20	59.936	6.012	65.948	jun/21	47.487	5.121	52.608	jun/22	47.450	6.123	53.573	jun/23	64.153	12.543	76.696
jul/19	46.240	5.152	51.392	jul/20	54.695	4.911	59.606	jul/21	47.101	4.853	51.954	jul/22	54.128	7.571	61.699	jul/23	74.654	12.415	87.069
ago/19	46.710	5.122	51.832	ago/20	62.650	5.876	68.526	ago/21	53.508	5.986	59.494	ago/22	79.005	9.482	88.487	ago/23	89.233	15.439	104.672
set/19	42.875	4.986	47.861	set/20	54.021	5.107	59.128	set/21	52.016	6.041	58.057	set/22	65.439	8.302	73.741	set/23	83.302	14.195	97.497
out/19	39.038	4.037	43.075	out/20	46.404	4.849	51.253	out/21	51.958	5.685	57.643	out/22	55.047	7.081	62.128	out/23	74.306	13.508	87.814
nov/19	39.504	3.871	43.375	nov/20	41.182	4.236	45.418	nov/21	50.638	6.098	56.736	nov/22	65.764	7.296	73.060	Total (2023)	681.156	109.979	791.135
dez/19	35.712	3.439	39.151	dez/20	40.529	4.124	44.653	dez/21	50.193	5.837	56.030	dez/22	71.635	9.424	81.059				
Total (2019)	498.491	53.690	552.181	Total (2020)	569.840	61.077	630.917	Total (2021)	564.414	62.688	627.102	Total (2022)	694.565	86.444	781.009				

\*Espécies assistenciais: 11: Amparo Previdenciário Invalidez- Trab. Rural, 12: Amparo Previdenciário Idade - Trab. Rural, 16: Auxílio União, 18: Auxílio Inclusão à Pessoa com Deficiência, 30: Renda Mensal Vitalícia por Incapacidade, 40: Renda Mensal Vitalícia por Idade, 87: Amparo Social Pessoa Portadora Deficiência e 88: Amparo Social ao Idoso.

9) Quanto tempo demora, em média, para que o INSS efetivamente implemente os benefícios depois do deferimento, do provimento de recurso junto ao CRPS ou da comunicação de provimento judicial, evolução, mês a mês, desde janeiro de 2019, individualizado para cada situação (CRPS e Judiciário)?

20. Quanto ao 9º questionamento, o INSS assevera que:

"Em relação ao recurso, é importante informar que não possuímos um indicador único em relação ao tempo do processo após a decisão do órgão julgador. No entanto, é possível ter uma expectativa desse tempo utilizando os indicadores que representam a fase da análise de acórdão (tempo médio que o processo tramita no SRD/CES) e a fase de cumprimento de acórdão (tempo médio de cumprimento de acórdão pela APS, cujas decisões sejam de provimento).

Resaltamos que os processos utilizados no cálculo do tempo médio da análise de acórdão abrangem todos os recursos retornados do CRPS com decisão, inclusive os negados, providos e não conhecidos.

Deve-se observar que, no contexto atual, as decisões de provimento são representadas pelos processos onde foi lançado um evento de reconhecimento de direito ou acórdão cumprido antes do arquivamento."

21. Dessa forma, apresenta os números solicitados e, conforme explicado, divididos em tempo médio de análise e cumprimento.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>

	2019		2020		2021		2022		2023	
	Análise	Cumprimento	Análise	Cumprimento	Análise	Cumprimento	Análise	Cumprimento	Análise	Cumprimento
Janeiro	81	99	125	126	143	165	224	187	391	301
Fevereiro	83	97	137	113	163	210	290	189	275	282
Março	89	81	154	171	135	230	226	172	123	306
Abril	90	90	165	196	153	271	212	198	148	293
Mai	83	83	151	204	171	225	266	207	154	300
Junho	89	76	122	231	184	207	271	211	98	310
Julho	93	66	106	205	229	223	250	216	97	301
Agosto	104	94	101	105	225	206	285	207	37	254
Setembro	106	80	118	95	249	197	179	181	36	368
Outubro	93	79	136	128	261	193	326	293	44	273
Novembro	96	98	144	159	296	218	383	311		
Dezembro	113	94	142	118	266	213	404	284		

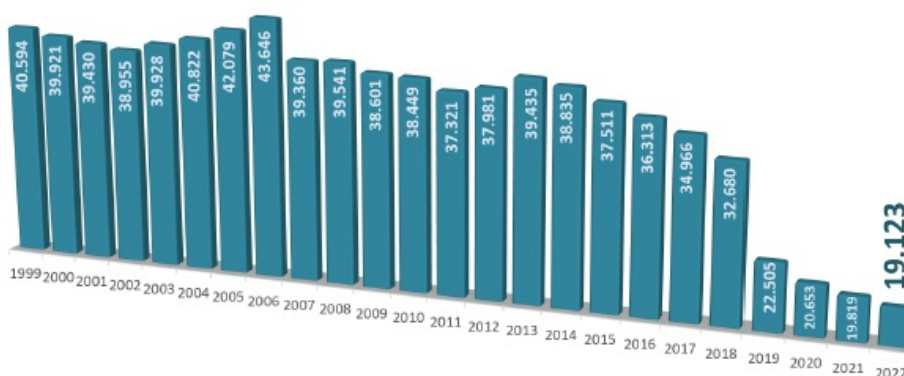
## 10) Quais medidas estão sendo ou serão implementadas para a diminuição do estoque de benefícios pendentes de análise?

22. Segundo o INSS, as medidas que vêm sendo implementadas, desde 2019, são:
- ampliação da força de trabalho com dedicação exclusiva para a análise e concessão de benefícios assistenciais e previdenciários;
  - acompanhamento do desempenho operacional de cada profissional em relação ao cumprimento de metas de produtividade;
  - acompanhamento do desempenho técnico de cada profissional por meio do Programa de Supervisão Técnica;
  - qualificação dos requerimentos solicitados pelos canais remotos;
  - processo de trabalho para viabilizar decisões automáticas, visando o reconhecimento do direito;
  - acompanhamento da qualidade das decisões automáticas por meio do Programa de Conformidade;
  - atendimento para realizar avaliação social remotamente;
  - programas de bonificação;
  - ações de educação corporativa; e
  - nomeação de mil profissionais com aprovação em concurso público.
23. E as medidas administrativas que serão implementadas são:
- aprimorar os canais remotos de relacionamento com o cidadão com foco na humanização;
  - aprimorar a supervisão técnica da análise dos requerimentos de benefícios assistenciais e previdenciários;
  - aprimorar a gestão das filas de requerimentos de benefícios assistenciais e previdenciários;
  - aprimorar o monitoramento da produtividade;
  - reestruturar o Programa de Gestão e Desempenho;
  - revisar os fluxos operacionais nas Centrais de Análise; e
  - aperfeiçoar e ampliar os fluxos de trabalho voltados para as decisões automáticas.
24. O INSS discrimina cada medida que vêm sendo implementadas, desde 2019, citada anteriormente, conforme se segue:
- Ampliação da força de trabalho com dedicação exclusiva para a análise e concessão de benefícios assistenciais e previdenciários**

A concessão dos benefícios administrados pelo extinto Instituto Nacional de Previdência Social – INPS e pelo recém criado Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) era feita manualmente. Utilizava-se papel, caneta e máquina de datilografia até a criação da Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social (Dataprev), na década de 1970 (Lei nº 6.125, 1974). À medida que os preços dos computadores baixavam durante a década de 1980, as empresas brasileiras e o governo federal faziam suas primeiras aquisições, por isso, o primeiro ciclo de transformação digital do INSS só começou na década de 1990 e com a implementação do Sistema Único de Benefícios (SUB) e do Projeto de Regionalização de Informações e Sistemas (Prisma), que foi inaugurado em 1991 na Agência da Previdência Social (APS) em Sobradinho, no Distrito Federal e em Vila Mariana, São Paulo. Ambos os sistemas são utilizados até hoje para a concessão e manutenção dos benefícios.

Nesse período, a força de trabalho era muito maior do que a de hoje, conforme Gráfico 1.

Gráfico 1. Evolução histórica da força de trabalho ativa no INSS



Fonte: Painel Estatístico de Pessoa – PEP, última atualização em 15 fev. 2023.





benefícios sem a utilização de caneta e papel. Nesse período, diversas ferramentas, técnicas e atos normativos foram aplicados para aperfeiçoar e expandir o reconhecimento do direito a partir da instrução do processo administrativo eletrônico. Atualmente, está em curso o terceiro ciclo de transformação digital do INSS, que se iniciou em 2021. Nesse novo ciclo, o INSS, em parceria com a Dataprev, está desenvolvendo a “aplicação de diversas tecnologias para apoiar a automação da análise de benefícios e serviços, assim como o monitoramento antifraude”.

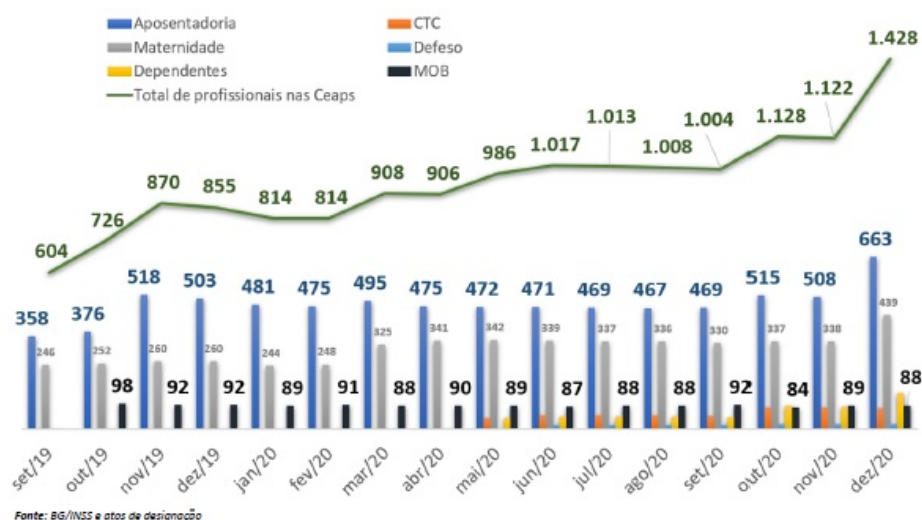
Durante o segundo ciclo de transformação digital (2017 a 2021), os processos administrativos de reconhecimento inicial de direito, que eram físicos, foram sendo substituídos gradativamente por processos eletrônicos. Para analisar esses processos foram criadas as Centrais de Análise, em 23 de outubro de 2018, que funcionavam no âmbito das Gerências-Executivas.

No ano seguinte, as centrais de análise receberam o nome de Centrais de Análise de Benefícios (Ceabs), e passaram a funcionar no âmbito das Superintendências Regionais (SRs), em 25 de julho de 2019, que também instituiu o Programa de Gestão Semipresencial (PGSP).

Meses antes, foram instituídas as Centrais Especializada de Alta Performance (Ceaps), em 24 de maio de 2019, que possui uma organização independente das Ceabs e analisava requerimentos em uma fila nacional.

Em novembro de 2020, havia seis Ceaps temáticas, conforme Gráfico 2, mas em 20 de novembro de 2020, se iniciou um período de transição, para que as Ceaps passassem a funcionar nas Ceabs e os requerimentos passassem a serem analisados em uma fila regional.

**Gráfico 2. Profissionais da Ceap desde o início até sua descentralização**



O INSS contou também, durante a pandemia, com profissionais do chamado Grupo E1 que pertenciam ao Grupo Temporário, formado a partir do Chamamento Público e Processo Seletivo Simplificado instituído pelo Edital Conjunto nº 1/SEPRT/SEDGGD/INSS, de 29 de abril de 2020, em função da Medida Provisória nº 922, de 28 de fevereiro de 2020, que autorizou, diante da necessidade temporária de excepcional interesse público, a contratação, por tempo determinado, de aposentados pelo Regime Próprio de Previdência Social da União, de que trata o art. 40 da Constituição, possibilitando fazer frente à análise de requerimentos de benefícios repesados. Embora houvesse previsão legal para contratar militares inativos das Forças Armadas, autorizado pelo art. 18 da Lei nº 13.954, de 16 de dezembro de 2019, e pelo Decreto nº 10.210, de 23 de janeiro de 2020, o Grupo E1 não é composto por eles.

Além das Ceabs, Ceaps e Grupo E1, o INSS conta com profissionais que analisam processos administrativos RID de forma não exclusiva porque trabalham em outras áreas e com profissionais que não analisam esses processos.

A partir de 2021, as Ceaps passaram a funcionar como Programa de Gestão e Desempenho dentro das Ceabs.

Atualmente, as Ceabs são quatro, a saber:

- Serviço de Centralização do Atendimento de Demandas Judiciais de Benefício (Ceab/DJ);
- Serviço de Centralização da Análise de Manutenção de Benefícios e Cadastro (Ceab/MAN);
- Serviço de Centralização da Análise de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios (Ceab/MOB); e
- Serviço de Centralização da Análise de Reconhecimento de Direito (Ceab/RD).

É na Ceab/RD que são analisados os requerimentos de RID, mas existem profissionais dessa Ceab que eventualmente trabalham exclusivamente com recurso, revisão, Seguro Defeso - Pescador Artesanal (SDPA), compensação previdenciária e acordos internacionais.

Desse modo, a força de trabalho do INSS fica distribuída conforme demonstrado nos Gráficos 3 a 6.



Gráfico 3. Distribuição da força de trabalho no INSS de 09/2019 a 12/2020



Fonte: Painel Estatístico de pessoal (PEP) e BG/INSS.  
Data da Última Atualização do PEP: 11/09/2023 15:00:38

Gráfico 5. Distribuição da força de trabalho no INSS em 2022



Fonte: Painel Estatístico de pessoal (PEP) e BG/INSS.  
Data da Última Atualização do PEP: 11/09/2023 15:00:38

Gráfico 4. Distribuição da força de trabalho no INSS em 2021



Fonte: Painel Estatístico de pessoal (PEP) e BG/INSS.  
Data da Última Atualização do PEP: 11/09/2023 15:00:38

Gráfico 6. Distribuição da força de trabalho no INSS em 2023



Fonte: Painel Estatístico de pessoal (PEP) e BG/INSS.  
Data da Última Atualização do PEP: 11/09/2023 15:00:38

## Acompanhamento do desempenho operacional de cada profissional em relação ao cumprimento de metas de produtividade

Com a criação das Ceabs, se fazia necessário criar um modelo de gestão das filas de requerimentos de benefícios assistenciais e previdenciários e um sistema de monitoramento da produtividade.

O caminho escolhido foi adotar uma meta de produtividade, com base em estudos internos:

- jornada de trabalho líquida de 7 horas;
- índice de resolatividade – lres de 61% apurado em 2018; e
- utilização da média mensal de 21,10 dias úteis apurada no ano de 2018.

**Meta mensal** =  $7 \times 0,61 \times 21,10 = 90 \text{ pontos mensais}$

De acordo com o art. 19 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, "os servidores cumprirão jornada de trabalho fixada em razão das atribuições pertinentes aos respectivos cargos, respeitada a duração máxima do trabalho semanal de quarenta horas e observados os limites mínimo e máximo de seis horas e oito horas diárias, respectivamente". A jornada líquida de 7 horas, por sua vez, refere-se ao fato de que para cumprir a jornada máxima de 8 horas diárias é necessário levar em consideração o período destinado à leitura de atos normativos, acesso ao correio eletrônico institucional e necessidades psicobiológicas.

O índice de resolatividade de 61% (sessenta e um por cento) tornou-se obsoleto com a implementação do requerimento automático, já que a maioria dos processos eletrônicos se iniciam sem a juntada de nenhum documento, mas isso está sendo compensado nas Ceabs com a regra de pontuação ao fazer primeira exigência e ao criar primeira subtarefa.

A utilização da média mensal de 21,10 (vinte e um vírgula dez) dias úteis, apesar de não levar em conta os feriados estaduais, distritais e municipais, nos termos da Lei nº 9.093, de 12 de setembro de 1995, não provoca nenhuma distorção, pois a apuração da meta mensal está sendo feita com base na meta diária, conforme explicado na próxima seção.

O monitoramento da produtividade por meio de uma meta mensal se mostrou inviável por vários motivos, razão pela qual o sistema de monitoramento da produtividade foi revisado com base em meta diária, de 4,27 (quatro vírgula vinte e sete) pontos, conforme cálculo abaixo:

**Meta diária** =  $7 \times 0,61 = 4,27 \text{ pontos}$

Nesse período, o monitoramento da produtividade foi se aperfeiçoando até que em maio de 2023 foi implementado o Sistema de Gerenciamento da Produtividade (SGP), que aumentou a transparência e a consistência dos resultados.

O monitoramento da produtividade é fundamental para a redução do estoque, por isso, é muito importante torná-lo ágil e de fácil compreensão.

## Acompanhamento do desempenho técnico de cada profissional por meio do Programa de Supervisão Técnica

O Programa de Supervisão Técnica foi criado em 30 de agosto de 2019, para acompanhar a qualidade das decisões a título de experiência-piloto.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>



Atualmente, seus resultados para o ano de 2023 mostram que mais de 92% (noventa e dois por cento) das decisões foram ratificadas, conforme mostra a Figura 1

Figura 1. Resultados do Programa de Supervisão Técnica em 2023

Supervisões Concluídas	Supervisões Pendentes	Índice de Conformidade	Índice de Decisões Ratifica...	Índice Proc p/ Reanálise	Índice Reversão Decisão
24.915	5.413	82,0%	92,1%	18,0%	7,9%

Fonte: Painel de Monitoramento da Qualidade

Esse programa veio se aperfeiçoando ao longo dos anos e é muito importante para a redução do estoque de requerimentos, na medida em que a instrução correta do processo administrativo contribui para reduzir a implementação de benefícios por decisão judicial ou recursal quando as decisões da Autarquia ocorrem pelo indeferimento.

### Qualificação dos requerimentos solicitados pelos canais remotos

A transformação digital exigiu que a Autarquia aperfeiçoasse a comunicação com os cidadãos por meio da Central Telefônica 135, de mensageiro instantâneo, como a Helô, do aplicativo MEU INSS e da página do MEU INSS na rede mundial de computadores.

Com a qualificação dos requerimentos solicitados pelos canais remotos, a produtividade aumenta, já que o processo administrativo passou a ter informações mais completas e documentos suficientes para a tomada de decisão.

Além disso, viabilizou a criação de cenários para a elaboração de cartas de exigência emitidas de forma automática para que o benefício chegasse à fila já com a documentação completa.

### Processo de trabalho para viabilizar decisões automáticas, visando o reconhecimento do direito

A qualificação do requerimento também contribui para o desenvolvimento de um fluxo de trabalho para conceder os benefícios de forma automática.

As primeiras decisões automáticas do início ao fim do processo ocorreram a partir de novembro de 2016 com o Seguro-Desemprego do Pescador Artesanal (SDPA). Vale lembrar que esse benefício é classificado como previdenciário por força do inciso III do art. 201 da Constituição Federal de 1988.

No ano seguinte, ficou instituída a rotina de reconhecimento automático do direito à aposentadoria por idade urbana. Os benefícios processados de forma automática ficam registrados como concedidos, indeferidos ou protocolados.

Em 2018, o fluxo de decisão automática alcançou os benefícios de salário-maternidade urbano.

A partir de 13 de junho de 2019, a Aposentadoria por Tempo de Contribuição passou a utilizar o modelo de requerimento eletrônico e processamento automático em todos canais de atendimento.

Em 2021, em meio à pandemia e dentro do terceiro ciclo de transformação digital, o INSS criou, a partir de 24 de junho, a rotina de tratamento prévio de tarefas de reconhecimento inicial de direitos – RID, feito de forma automática.

Não integram o RID, nesse caso, os benefícios por incapacidade, a Certidão de Tempo de Contribuição – CTC, SDPA, compensação previdenciária, os benefícios de acordo internacional e os benefícios assistenciais de legislação específica. São processos RID os serviços de: aposentadorias (B41, 42, B46), pensão por morte (B21), auxílio-reclusão (B25), salário-maternidade (B80), benefício assistencial à pessoa com deficiência (B87) e benefício assistencial ao idoso (B88).

### Acompanhamento da qualidade das decisões automáticas por meio do Programa de Conformidade

As decisões automáticas vieram se aperfeiçoando ao longo dos anos, de modo que a Autarquia decidiu incluir a rotina de indeferimento automático desses benefícios de forma conservadora. Por causa do aumento do número de requerimentos concluídos por decisão automática, foi criado o Programa de Supervisão de Conformidade para monitorar eventuais concessões e indeferimentos indevidos.

Verificou-se, até o momento, uma conformidade de 100% (cem por cento) na concessão e no deferimento, mas em alguns casos o indeferimento ocorre por causa da maneira como as pessoas respondem às perguntas durante o requerimento do benefício.

Em razão disso, serão implementados novos fluxos operacionais para identificar melhorias na comunicação institucional. O Programa de Supervisão de Conformidade contribui para a redução do estoque na medida em que aperfeiçoa o fluxo de trabalho para ampliar as decisões automáticas.

### Ações de educação corporativa

As ações de educação corporativa são imprescindíveis para a redução do estoque de requerimentos, tendo em vista que contribuem para o aumento da produtividade e a redução de decisões judiciais e recursais para reverter as decisões proferidas pela maior seguradora do Brasil.

São ações de educação corporativa voltadas para a análise e concessão dos requerimentos de benefícios assistenciais e previdenciários:

- a trilha de concessores que se encontra na Escola da Previdência Social;
- as transmissões ao vivo para tratar de temas sensíveis para a concessão desses benefícios;
- as capacitações presenciais promovidas pelas unidades descentralizadas; e
- o Portal da IN (Instrução Normativa), por meio do qual é possível ter acesso a toda a legislação previdenciária, a todos os atos normativos que disciplinam a concessão dos benefícios assistenciais e previdenciários, a manuais, guias práticos, mapas mentais e diversos conteúdos tirar dúvidas pontuais.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>

## Atendimento para realizar avaliação social remotamente

Os benefícios assistenciais representam mais de 40% (quarenta por cento) do estoque de requerimentos de RID e a maior parte aguarda por avaliação social.

A avaliação social remota contribui sobremaneira com a redução desse estoque, tendo em vista o nível de vulnerabilidade social do público que demanda esse serviço e sua dificuldade para se deslocar de sua residência até uma Agência da Previdência Social, sobretudo nas regiões Norte e Nordeste.

Ampliar o atendimento da avaliação social, portanto, reduz o tempo de espera para a conclusão do pedido e, consequentemente, para reduzir o estoque de benefícios assistenciais.

## Nomeação de mil profissionais com aprovação em concurso público.

O último concurso público do INSS realizado em 2022 foi resultado dos trabalhos da Autarquia para mostrar que sua capacidade operacional estava prejudicada pela perda de sua força de trabalho sem reposição, como mostra o Gráfico 1.

Com as novas nomeações, a força de trabalho das Ceabs aumentaram e isso tem contribuído para a redução do estoque de requerimentos de benefícios assistenciais e previdenciários.

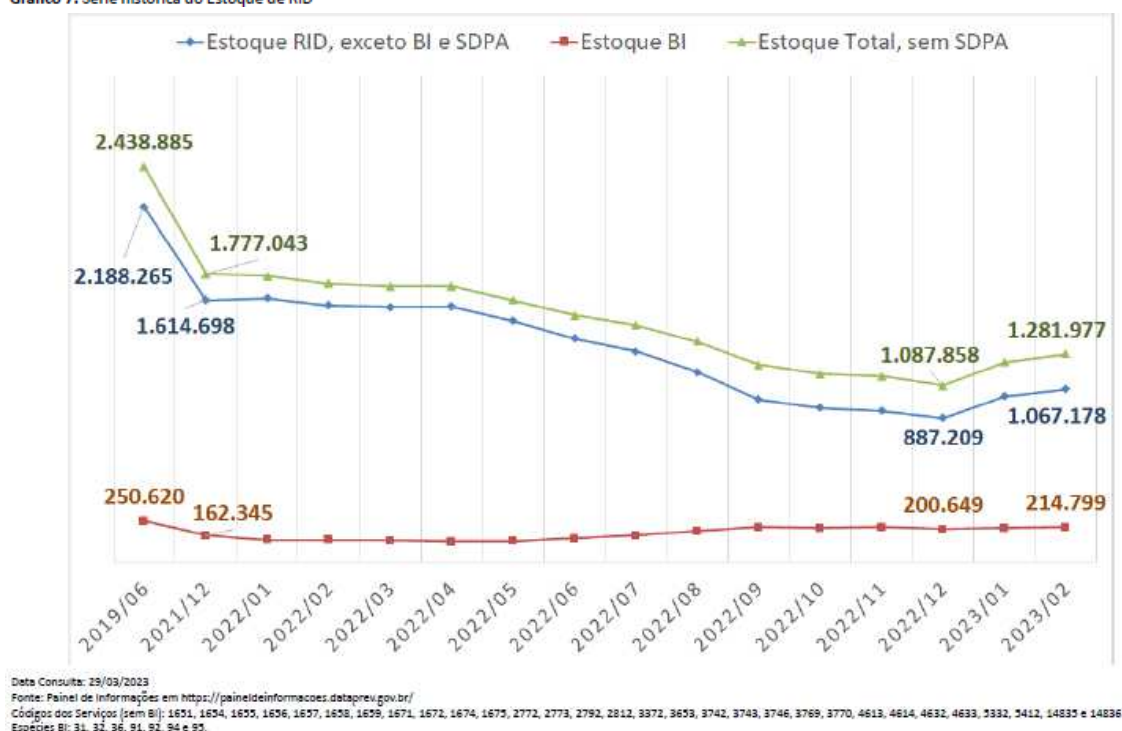
## Programas de bonificação

O INSS implementou quatro programas de bonificação com a finalidade de reduzir o estoque de requerimentos de benefícios assistenciais e previdenciários:

- o Programa Especial instituído pela Lei nº 13.846, de 18 junho de 2019, que pagava o Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios com Índices de Irregularidade do Monitoramento Operacional de Benefícios – BMOB, no valor de R\$ 57,50 (cinquenta e sete reais e cinquenta centavos) por tarefa concluída após o cumprimento da jornada de trabalho ou após o cumprimento da meta de produtividade;
- a contratação por tempo determinado de profissionais do chamado Grupo E1, formado por profissionais em gozo de aposentadoria pelo Regime Próprio de Previdência Social da União, de que trata o art. 40 da Constituição, possibilitando fazer frente à análise de requerimentos de benefícios represados, por meio do Chamamento Público e Processo Seletivo Simplificado instituído pelo Edital Conjunto nº 1/SEPRT/SEDGGD/INSS, de 29/04/2020, em função da Medida Provisória no 922, de 28 de fevereiro 2020, diante da necessidade temporária de excepcional interesse público;
- o Programa Especial instituído pela Lei nº 14.441, de 2 de setembro de 2022, que pagava o bônus Tarefa Extraordinária de Redução de Fila e Combate à Fraude – Terf no valor de R\$ 57,50 (cinquenta e sete reais e cinquenta centavos) por tarefa concluída após o cumprimento da jornada de trabalho ou após o cumprimento da meta de produtividade; e, mais recentemente,
- o Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social – PEFPS, instituído pela Medida Provisória nº 1.181, de 18 de julho de 2023, e regulamentado em âmbito interministerial pela Portaria Interministerial MPS/MGI nº 27, de 20 de julho de 2023, que efetua o Pagamento Extraordinário por Redução da Fila do Instituto Nacional do Seguro Social – PERF-INSS, para cada ponto obtido com tarefa concluída.

Todas essas ações contribuíram para a redução do estoque de RID, conforme demonstra o Gráfico 7, que exclui o SDPA por causa do seu caráter sazonal e do seu índice de concessão por decisão automática.

Gráfico 7. Série histórica do Estoque de RID



Com o fim do Programa Especial em dezembro de 2022, o estoque de RID voltou a aumentar, razão pela qual foi implementado

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>



o PEFPS, que contribuiu, juntamente com todas as outras medidas administrativas, para reduzir o estoque para menos de 900 mil (novecentos mil) requerimentos, conforme mostra a Figura 2.

Figura 2. Painel PEFPS

Tarefas Criadas	Total Concluídas	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas	Total Estoque	Total Profissionais PEFPS							
1.824.800	2.091.483	86,31%	114,61%	899.080	4.152							
DESEMPENHO POR SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL												
Superintendência	QL	Tarefas Criadas	Concluídas Filas Ordinárias	Concluídas Filas PEFPS	Total Concluídas	Legenda no Estoque	Absorção: Filas Ordinárias	Absorção: Todas as Filas	Estoque em Legitimidade	Estoque em Previsão	Total Estoque	% Estoque
SR Brasília II		120.300	120.200	27.400	120.200	17.270	86,87%	100,00%	20.400	27.370	47.770	5,21%
SR Brasília I		296.300	151.300	35.000	126.300	12.090	51,23%	130,00%	20.540	67.920	88.460	18,70%
SR RJ		245.827	122.340	33.314	119.026	48.721	50,49%	127,53%	12.827	77.846	90.673	12,20%
SR União Centro Oeste		281.000	141.300	116.700	258.000	10.810	87,41%	108,00%	61.000	130.600	191.600	20,81%
SR Sudeste		306.107	160.800	34.470	195.270	18.260	60,64%	108,00%	41.630	66.670	108.300	12,86%
SR Nordeste		330.400	145.200	20.400	165.600	18.820	50,15%	118,00%	124.217	223.900	348.117	38,81%
Total		1.824.800	1.070.000	236.870	1.306.870	980.880	86,20%	114,61%	200.800	909.230	1.110.030	12,20%

Fonte: WebFocus Enterprise Edition VS 2.8G Tarefas.

Fonte: WebFocus Enterprise Edition V6.2 BG Tarefas.

## Medidas administrativas que serão adotadas

O mapa estratégico do INSS para o quadriênio 2024-2027 foi publicado em 21 de setembro de 2023, reformulado com base nas diretrizes do Plano Plurianual (PPA) do governo federal para o mesmo período. Com uma estrutura mais comunicativa e acessível, o quadro revela o que a Autarquia quer fazer nos próximos anos, conforme Figura 3.

Figura 3. Mapa estratégico do INSS para o quadriênio 2024 a 2027



Fonte: Anexo I da Resolução CGO/INSS nº 33, de 21 de setembro de 2023

Vale destacar que os objetivos estratégicos revelados no mapa são fundamentados nos pilares pessoas, recursos e infraestrutura. Pela própria leitura da figura (de baixo para cima), percebe-se que os valores motivam as bases de desenvolvimento, que por sua vez impulsionam os processos internos, sendo que estes integram os fluxos de ação do INSS em busca do resultado almejado: promover a melhoria contínua da qualidade na prestação dos serviços e benefícios.

É importante dizer ainda que o mapa 2024-2027 foi feito com foco no modelo de gestão participativa e buscou compilar as propostas apresentadas no encontro da alta administração do INSS, ocorrido no final de agosto em Anápolis (GO), nos resultados de pesquisas feitas junto ao público interno e das recomendações do Tribunal de Contas da União (TCU) e da consultoria do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD).

Atualmente, a Autarquia está elaborando o Plano de Ação para o ano 2024 com base no orçamento público, no PPA e no mapa estratégico acima.

**Para aprimorar os canais remotos de relacionamento com o cidadão com foco na humanização**, os projetos e ações são: atendimento virtual com vídeo chamada; alteração do fluxo operacional do benefício por incapacidade; ampliar a capacidade de atendimento da Central Telefônica 135; definir o modelo de unidade de atendimento ao cidadão com foco na acessibilidade e nos fluxos dos serviços prestados; redimensionar a rede de atendimento; aprimorar a experiência do cidadão quanto aos canais remotos com uso da inteligência artificial com foco na acessibilidade (comando por voz, vídeos explicativos, linguagem acessível, libras, tutoriais); implementar o uso de linguagem simples na instituição; disponibilizar sistema de avaliação do atendimento prestado em todos os canais; contratar agentes públicos para atendimento presencial; ampliar e aperfeiçoar os Acordos de Cooperação Técnica (ACTs); ampliar o atendimento no modelo guichê virtual; aperfeiçoar o modelo do autoatendimento orientado; implementar totens para autoatendimento externo; remodelar o atendimento móvel do INSS; melhoria no parque tecnológico.

**Para aprimorar a supervisão técnica da análise dos requerimentos de benefícios assistenciais e previdenciários**, os projetos e ações são: incluir o Índice de Conformidade como meta para o plano de ação, que consiste na verificação do percentual de acertos/correção dos processos supervisionados na amostra aleatória; utilizar o índice de conformidade como norteador nas



ações de capacitação; incluir outros indicadores de qualidade visando reduzir a demanda para implementação de benefício por decisão judicial ou recursal; reestruturar a base de conhecimentos com as orientações técnicas emitidas a partir das consultas elaboradas por profissionais das Ceabs; incluir lista de conferência de procedimentos no sistema para conclusão dos requerimentos.

**Para aprimorar a gestão das filas de requerimentos de benefícios assistenciais e previdenciários**, os projetos e ações são: dar visibilidade à servidora e ao servidor de todas as suas tarefas por ordem cronológica; garantir que as subtarefas assumam a data de entrada do requerimento da tarefa principal; reestruturar as Ceabs por meio de um projeto de avaliação de impacto.

**Para aprimorar o monitoramento da produtividade**, os projetos e ações são: capacitar gestoras e gestores em ferramentas de gestão; definir as regras de negócio a partir da área técnica; utilizar painel único de acompanhamento das filas/produção com atualização on-line; testar um novo modelo de monitoramento da produtividade por meio de um projeto de avaliação de impacto; incluir profissionais com baixa produtividade na trilha de capacitação presencial e identificar perfis.

**Para reestruturar o Programa de Gestão e Desempenho**, os projetos e ações são: manter o grupo de trabalho responsável por definir as novas regras do Programa de Gestão e Desempenho.

**Para revisar os fluxos operacionais nas Centrais de Análise**, os projetos e ações são: alterar atos normativos para possibilitar a análise de atestado médico e de período de atividade especial por profissional do setor administrativo; reaproveitar as avaliações positivas da perícia médica e avaliação social; integrar sistemas deixando-os mais ágeis e intuitivos; revisar o mapeamento dos processos de trabalho.

E finalmente, **para aperfeiçoar e ampliar os fluxos de trabalho voltados para as decisões automáticas**, os projetos e ações são: reformular a comunicação processual com foco no cidadão; implementar novos cenários para ampliar a quantidade das decisões automáticas.

## CONCLUSÃO

25. Ante o exposto, tendo em vista as informações prestadas pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, pelo Departamento de Perícia Médica Federal - DPMF desta Secretaria de Regime Geral de Previdência Social e pelo Conselho de Recursos da Previdência Social - CRPS, e 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

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

À consideração superior.

Documento assinado eletronicamente

DAMILLE TEIXEIRA SILVA

Analista Técnica de Políticas Sociais

Documento assinado eletronicamente

JOSÉ MAURÍCIO LINDOSO DE ARAUJO

Coordenador de Regulação

De acordo.

Encaminhe-se ao Departamento do Regime Geral de Previdência Social.

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

Aprovo a Nota Técnica SEI nº 198/2023/MPS, do Departamento do Regime Geral de Previdência Social.

Restitua-se à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos.



Documento assinado eletronicamente  
Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>

ADROALDO DA CUNHA PORTAL  
Secretário do Regime Geral de Previdência Social



Documento assinado eletronicamente por **Lucyana Rios Monteiro Barbosa Souza, Coordenador(a)-Geral**, em 23/11/2023, às 11:47, 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 **Damille Teixeira Silva, Analista Técnico(a) de Políticas Sociais**, em 23/11/2023, às 11:50, 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 **José Maurício Lindoso de Araujo, Coordenador(a)**, em 23/11/2023, às 12:44, 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 **Benedito Adalberto Brunca, Diretor(a)**, em 23/11/2023, às 13:55, 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 **Adroaldo da Cunha Portal, Secretário(a)**, em 23/11/2023, às 15:23, 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](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **38431802** e o código CRC **501C88A9**.

Referência: Processo nº 10128.116675/2023-91.

SEI nº 38431802



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.  
<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2364074>

2364074