



MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL  
Gabinete do Ministro

OFÍCIO SEI Nº 16145/2024/MPS

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

Ao 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 Informação nº 4152/2024 - Deputado Federal Cabo Gilberto Silva (PL/PB).**

*Referência:* Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 10128.035401/2024-83.

Senhor Deputado,

1. Em atenção ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 403, de 25 de novembro de 2024, no qual exara o Requerimento de Informação nº 4152/2024, de autoria do Deputado Federal Cabo Gilberto Silva (PL/PB), que requer "informação ao Ministro da Previdência Social, Sr. Carlos Lupi, sobre lentidão e crescimento da fila do INSS, com mais de 1,353 milhões de pedidos aguardando resposta".
2. Desta forma, em resposta aos questionamentos constantes no referido Requerimento de Informação, encaminhamos a Nota Técnica SEI nº 751/2024/MPS, da Secretaria do Regime Geral de Previdência Social.

Anexo:

I - Nota Técnica SEI nº 751/2024/MPS (46924276).

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente

**WOLNEY QUEIROZ MACIEL**

Ministro de Estado Substituto da Previdência Social

---



Documento assinado eletronicamente por **Wolney Queiroz Maciel, Ministro(a) de Estado Substituto(a)**, em 30/12/2024, às 15:42, 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 **47265906** e o código CRC **67F06583**.

Esplanada dos Ministérios, Bloco F, 8º andar - Bairro Zona Cívico-Administrativa  
CEP 70059-900 - Brasília/DF  
- e-mail [adm.gabinete@previdencia.gov.br](mailto:adm.gabinete@previdencia.gov.br) - [gov.br/previdencia](http://gov.br/previdencia)

Processo nº 10128.035401/2024-83.

SEI nº 47265906



Nota Técnica SEI nº 751/2024/MPS

Assunto: **Requerimento de Informação nº 4152/2024, do Deputado Federal Cabo Gilberto Silva, versando sobre a fila do INSS.**

**Processo SEI nº 10128.035401/2024-83.**

## I - SUMÁRIO EXECUTIVO

- Trata-se do Despacho nº 196/2024/ASPAR-MPS (SEI nº46763245) que, em atenção ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 403 (SEI nº46762995), da Primeira-Secretaria da Câmara dos Deputados, encaminha a esta Secretaria de Regime Geral de Previdência Social o Requerimento de Informação nº 4152/2024 (SEI nº46763036), do Deputado Federal Cabo Gilberto Silva (PL/PB), com **prazo de resposta até 12/12/2024**.
- O referido Requerimento versa sobre a fila do INSS e solicita os seguintes esclarecimentos:
  - "A) Por que o atendimento no INSS permanece lento, com mais de 1,353 milhões de pedidos aguardando resposta. Quais são os motivos da lentidão na prestação de serviços?
  - B) As reclamações contra o serviço de atendimento do INSS e demora nas análises dos pedidos de aposentadoria, auxílio doença, auxílio-reclusão, pensões e outros serviços; são cada vez mais comuns entre os cidadãos de todas as regiões. Quais são as ações que o Governo Lula está adotando para dar celeridade ao atendimento no INSS?" (sic)
- Em sede de justificação, o Deputado alega o que segue:
  - "De acordo com matéria publicada no Jornal O Globo consta que, a fila do INSS voltou a subir. Em junho, totalizava 1,353 milhões de pedidos aguardando resposta. Em setembro, o número aumentou para 1,798 milhões. Em três meses, a fila cresceu 32,9%, um acúmulo de 445 mil requerimentos de benefícios."
  - Ainda, de acordo com a matéria, do total, os processos que dependem somente da análise do INSS e da perícia médica alcançaram quase 1,5 milhão. O restante são pendências relativas a documentos a serem apresentados pelos segurados. Procurada, a assessoria de imprensa do INSS ainda na respondeu.
  - Entre junho e setembro, os atrasos com mais de 45 dias passaram de 541,2 mil para 705 mil. O plano do ministro da Previdência, Carlos Lupi, era reduzir o prazo de espera na fila até o final deste ano para 30 dias em média. Em junho, o tempo médio de concessão estava em 39 dias e em setembro, passou para 41 dias.
  - É fundamental, que a Câmara dos Deputados tome todas as iniciativas cabíveis para esclarecer o caso, sendo urgente que o Ministro da Previdência Social, Sr. Carlos Lupi, envie as informações concernentes ao caso, para prestar os devidos esclarecimentos em relação às informações elencadas acima.
  - Eis porque solicito aos deputados o apoio a este Requerimento de informação, para que os parlamentares tenham informações concernentes ao papel do Governo Federal na questão envolvendo lentidão no atendimento do INSS." (sic)
- É o que importa relatar.

<sup>1</sup>Fonte: <https://oglobo.globo.com/economia/noticia/2024/11/12/fila-do-inss-sobe-e-chega-a-quase-18-milhao-aumento-em-tres-meses-e-de-33percent.ghtml>

## II - ANÁLISE

- Haja vista que o Requerimento de Informação nº 4152/2024 trata de aspectos operacionais relacionados à prestação de serviços pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, mediante o Ofício SEI nº 15246/2024/MPS (SEI nº46779103), a demanda foi encaminhada à Autarquia Previdenciária, que se manifestou por meio do Ofício SEI nº 1480/2024/PRES-INSS (SEI nº 47062338), no âmbito do Processo SEI nº 10128.036394/2024-37 (anexado), nos termos que seguem:

"Senhor Secretário,

- Ao cumprimentá-lo, em atenção ao Requerimento de Informação nº 4152/2024, de autoria do Sr. Deputado Federal Cabo Gilberto Silva (PL/PB), passo, a seguir, a prestar as informações solicitadas, respaldado pelas informações prestadas pela pela Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão deste Instituto.

**- 1º Questionamento - Por que o atendimento no INSS permanece lento, com mais de 1,353 milhões de pedidos aguardando resposta. Quais são os motivos da lentidão na prestação de serviços?**

Apresenta-se, a seguir, as ações administrativas adotadas por este Instituto com vistas a atender a demanda por requerimentos de benefícios previdenciários, assistenciais e indenizatórios na fase de Reconhecimento Inicial de Direitos – RID. Merece destaque, entre essas ações, a implementação do Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social – PEFPS, em 21 de julho de 2023, instituído pela Medida Provisória nº 1.181, de 18 de julho de 2023, convertida na Lei nº 14.724, de 14 de novembro de 2023.

Os resultados alcançados com as medidas administrativas demonstram que a Autarquia tem melhorado sua capacidade de absorver a demanda mensal por requerimentos de benefícios na fase RID, tendo em vista a tendência de queda no Tempo de Conclusão Médio Líquido – TCML. Portanto, embora o estoque total de requerimentos na fase RID tenha aumentado entre junho e setembro de 2024, a taxa de absorção acima de 100% (cem por cento) para diversos tipos de benefícios demonstra que o INSS está avançando na redução de pendências em várias áreas. Além disso, a redução do estoque entre setembro e outubro, bem como a tendência de redução do TCML em todos os serviços reforça a melhoria contínua na gestão dessa demanda.

Compete ao INSS administrar os benefícios previdenciários, assistenciais e indenizatórios em todas as fases do reconhecimento do direito, a saber: inicial, revisional, recursal, judicial, de manutenção do direito, de supervisão técnica e de controle de qualidade.

O indicador que demonstra de forma mais eficaz o desempenho da autarquia é o TCML, que mensura o tempo que o cidadão aguardou, em média, para o recebimento de resposta ao seu requerimento, incluindo os requerimentos concluídos de maneira automática. Esse indicador é obtido pela soma da data da conclusão da tarefa - data da criação da tarefa - tempo em dias que o requerimento ficou aguardando cumprimento de exigência, dividido pelo total de tarefas concluídas.

Por fim, o TCML é o indicador utilizado para avaliar o cumprimento do Termo de Acordo firmado perante o Supremo Tribunal Federal – STF e formalizado nos autos de Recurso Extraordinário nº 1171152/SC em 19 de novembro de 2020.

Analisando os dados mais profundamente, é possível identificar que, apesar do aumento da demanda de requerimentos de benefícios na fase inicial nos últimos anos, conforme **Gráfico 1** abaixo, os Tempos de Conclusão Médios Líquidos apresentaram reduções significativas nesse período.

**Gráfico 1.** Evolução da Demanda de Requerimentos Iniciais de Benefícios, incluindo o Benefício por Incapacidade entre 2023 e 2024

# Evolução dos Requerimentos R

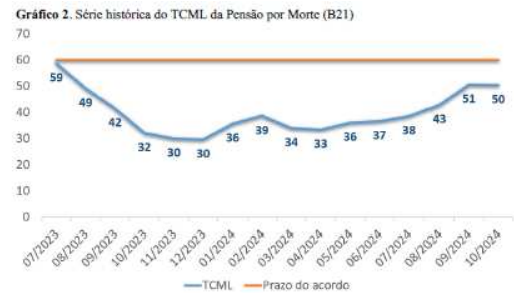
(valores em milhões)



Fonte: Base de Gestão Web Focus Enterprise Edition 8.2 - BG INSS. Última atualização em 30/11/2024.

Por outro lado, o dado que reforça essa análise é a redução do TCML, que na maioria das vezes ficou abaixo do prazo estabelecido no Termo de Acordo firmado perante o STF (Gráficos 2 a 9).

Gráfico 2. Série histórica do TCML da Pensão por Morte (B21)



Fonte: Base de Gestão Web Focus Enterprise Edition 8.2 - BG INSS. Última atualização em 30/11/2024.

Gráfico 3. Série histórica do TCML do Auxílio-Reclusão (B25)



Fonte: Base de Gestão Web Focus Enterprise Edition 8.2 - BG INSS. Última atualização em 30/11/2024.

Gráfico 4. Série histórica do TCML do Benefício por Incapacidade (B31) - Etapa Pós Perícia (responsabilidade do INSS)

Gráfico 5. Série histórica do TCML da Aposentadoria por Idade (B41)



Fonte: Base de Gestão Web Focus Enterprise Edition 8.2 - BG INSS. Última atualização em 30/11/2024.

**Gráfico 6.** Série histórica do TCML da Aposentadoria por Tempo de Contribuição (B42)



Fonte: Base de Gestão Web Focus Enterprise Edition 8.2 - BG INSS. Última atualização em 30/11/2024.

**Gráfico 7.** Série histórica do TCML do Salário-Maternidade (B80)



Fonte: Base de Gestão Web Focus Enterprise Edition 8.2 - BG INSS. Última atualização em 30/11/2024.

**Gráfico 8.** Série histórica do TCML do BPC/Loas à PCD (B87)



Fonte: Base de Gestão Web Focus Enterprise Edition 8.2 - BG INSS. Última atualização em 30/11/2024.

**Gráfico 9.** Série histórica do TCML do BPC/Loas ao Idoso (B88)

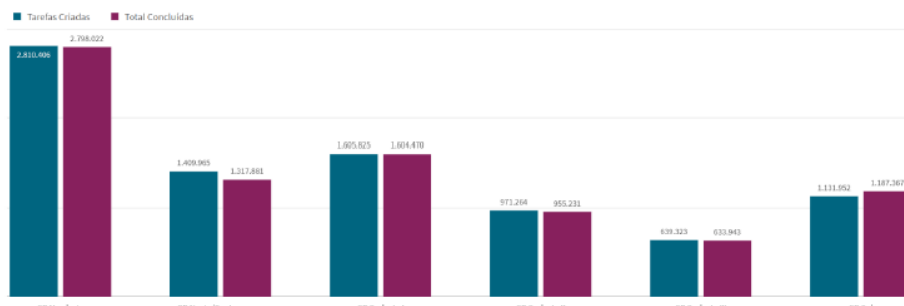


Fonte: Base de Gestão Web Focus Enterprise Edition 8.2 - BG INSS. Última atualização em 12/11/2024.

Para todos os benefícios o TCML apresenta uma tendência de queda, mesmo o Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência- B87- BPC/Loas (Gráfico 8), que depende de etapas mais demoradas, como perícias médicas ou avaliações sociais. Essa melhoria demonstra o esforço contínuo do INSS em otimizar seus processos e aumentar a eficiência operacional, o que impacta positivamente a experiência dos segurados e reduz os custos associados a atrasos.

Vale destacar que a demanda por requerimentos na fase RID é maior na região Nordeste e que a taxa de absorção nas seis Superintendências Regionais –SRs tem sido muito próxima de 100% (cem por cento)- **Gráfico 10**, já que a quantidade requerimentos solicitados (Tarefas Criadas) é quase a mesma de requerimentos concluídos (Tarefas Concluídas).

**Gráfico 10.** Requerimentos de benefícios na fase RID solicitados (Tarefas Criadas) e concluídos (Tarefas Concluídas) de 21/07/2023 a 10/11/2024 por SR



Fonte: Base de Gestão Web Focus Enterprise Edition 8.2 - BG INSS. Última atualização em 12/11/2024.

Todos esses resultados mostram que benefícios que exigem etapas complexas, como perícias médicas e avaliações sociais, apresentam maior dificuldade para redução do TCML devido à complexidade intrínseca do processo. Um exemplo disso é o Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência (B87), que na competência de outubro/2024 encontra-se com 85 (oitenta e cinco) dias de Tempo de Conclusão Médio Líquido. Por outro lado, serviços com processos mais simples têm apresentado desempenho superior, como o Salário-Maternidade, cujo TCML na mesma competência foi de 28 (vinte e oito) dias.

Neste sentido, os dados demonstram que o INSS tem progredido consistentemente na redução dos tempos médios de análise dos benefícios.

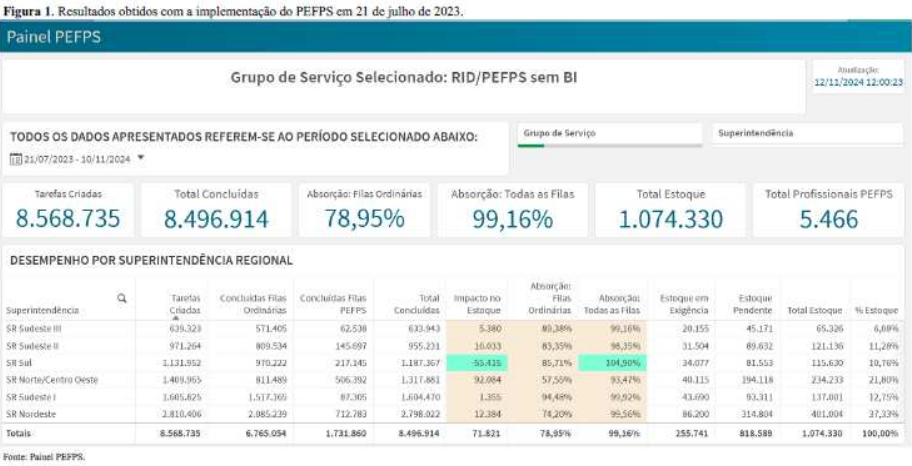
- **2º Questionamento - As reclamações contra o serviço de atendimento do INSS e demora nas análises dos pedidos de aposentadoria, auxílio doença, auxílio-reclusão, pensões e outros serviços; são cada vez mais comuns entre os cidadãos de todas as regiões. Quais são as ações que o Governo Lula está adotando para dar celeridade ao atendimento no INSS?**

A principal estratégia da Autarquia para cumprir os prazos foi fortalecer as Centrais de Análise de Benefício – Ceabs, criadas pela Resolução PRES/INSS nº 691, de 25 de julho de 2019, com o objetivo de alocar, em regime de dedicação exclusiva, o maior número de profissionais com investidora em cargo público na análise de requerimentos de demandas judiciais (Ceab/DJ), manutenção, atualização de cadastro e atividade e benefício por incapacidade (Ceab/MAN), reconhecimento de direito (Ceab/RD) e apuração de indício de irregularidade, Ceab Antifraude.

Para otimizar a produtividade nas Ceabs, o INSS também está reestruturando o Programa de Gestão e Desempenho - PGD, para atender às exigências estabelecidas no

Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022, e da Instrução Normativa Conjunta Seges-SGPRT/MGI nº 24, de 28 de julho de 2023.

Mais recentemente, o Governo implementou o Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social - PEFPS através da Medida Provisória nº 1.181, de 18 de julho de 2023, convertida na Lei nº 14.724, de 14 de novembro de 2023, uma estratégia que tem apresentado resultados significativos, como demonstrado na **Figura 1**.



No período de 21 de julho de 2023 a 10 de novembro de 2024, destaca-se a conclusão de 8,49 (oito vírgula quarenta e nove) milhões de requerimentos de benefícios na fase RID, excluindo-se os benefícios por incapacidade (BI), quase igualando com a demanda que foi de 8,57 (oito vírgula cinquenta e sete) milhões de requerimentos, o que resultou em uma taxa de absorção total de 99,16% (noventa e nove vírgula dezesseis por cento), demonstrando alta eficiência no atendimento das demandas geradas.

Entre as regiões do País, representadas pelas Superintendências Regionais do INSS - SRs, o Sul obteve destaque, apresentando uma absorção total de 104,90% (cento e quatro vírgula noventa por cento), com impacto de redução de 55.415 (cinquenta e cinco mil quatrocentos e quinze) no estoque, evidenciando sua capacidade de atender à demanda atual e reduzir o estoque pendente. Em contrapartida, a SR Nordeste, que concentra a maior parte da demanda, conseguiu concluir 2,79 (dois vírgula setenta e nove) milhões de requerimentos, alcançando uma absorção total de 99,56% (noventa e nove vírgula cinquenta e seis por cento), o que também reflete progresso significativo apesar da alta demanda.

A taxa de absorção para filas ordinárias ficou em 78,95% (setenta e oito vírgula noventa e cinco por cento), enquanto para o grupo total de filas atingiu 99,16% (noventa e nove vírgula dezesseis por cento), mostrando que o PEFPS provocou um impacto positivo e significativo na redução do estoque, tendo sido concluídos 1,73 (um vírgula setenta e três) milhões de requerimentos apenas no âmbito do Programa. Portanto, o Programa tem demonstrado ser uma política eficaz na melhoria dos serviços ofertados a população pelo INSS.

Outras medidas administrativas, como ações estruturantes, que estão sendo adotadas pelo INSS para atender a demanda por requerimentos de benefício na fase RID, e que merecem destaque, são:

- melhoria da modelagem de automação, permitindo que 40% (quarenta por cento) dos benefícios de aposentadoria, salário-maternidade, pensão e assistenciais sejam processados eletronicamente;
- avanço no novo sistema de benefícios por incapacidade, introduzindo o Atestmed como padrão de requerimento, o qual também integra os Tribunais com o sistema de concessão do benefício, automatizando a implantação da sentença proferida;
- aperfeiçoamento do fluxo operacional para o acompanhamento do estoque individual de processos e da produtividade de profissionais das Centrais de Análise;
- qualificação do requerimento nos canais remotos e automatizar procedimentos com o objetivo de facilitar a análise;
- contratação de 1.250 (mil duzentos e cinquenta) novos profissionais no biênio 2023-2024, por meio de concurso público, com dedicação exclusiva à análise de requerimentos; e
- qualificação da força de trabalho a fim de aumentar a produtividade individual e a assertividade das decisões proferidas nos processos administrativos.

2. Prestadas as informações concernentes, colocamo-nos à disposição para maiores esclarecimentos, e sugerimos que informações complementares, caso se entenda necessário, poderão ser acrescidas no âmbito dessa Pasta, quando da compilação final de resposta ao requerente." (sic)

III - CONCLUSÃO

6. Diante do exposto, haja vista as informações prestadas nos autos pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, recomenda-se, com a **URGÊNCIA** que o caso requer, o encaminhamento do processo ao Gabinete desta Secretaria de Regime Geral de Previdência Social e, caso aprovada a presente manifestação, a restituição à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos.

À consideração superior.

Brasília, na data da assinatura.

Documento assinado eletronicamente  
LUIZA HELENA DE SALES COSTA KREPEL  
Chefe da Divisão de Acompanhamento, Informação e Orientação

De acordo.

Documento assinado eletronicamente  
SOLANGE STEIN  
Coordenadora de Legislação e Orientação

De acordo.

Documento assinado eletronicamente  
LUCYANA RIOS MONTEIRO BARBOSA SOUZA  
Coordenadora-Geral de Legislação e Normas

De acordo.

Encaminhe-se ao Gabinete desta Secretaria.

Documento assinado eletronicamente  
BENEDITO ADALBERTO BRUNCA  
Diretor do Departamento do Regime Geral de Previdência Social

De acordo.

Encaminhe-se à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos, na forma proposta.

Documento assinado eletronicamente  
ADROALDO DA CUNHA PORTAL  
Secretário de Regime Geral de Previdência Social



Documento assinado eletronicamente por **Benedito Adalberto Brunca, Diretor(a)**, em 16/12/2024, às 11:18, 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 16/12/2024, às 11:27, 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 16/12/2024, às 11:30, 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 17/12/2024, às 09:58, 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 **Luiza Helena de Sales Costa Krepel, Analista Técnico(a) de Políticas Sociais**, em 30/12/2024, às 12:01, 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 **46924276** e o código CRC **D8904BFB**.