



MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
Gabinete do Ministro

OFÍCIO SEI Nº 3978/2025/MPS

Brasília, 10 de abril de 2025.

A Sua Excelência o Senhor
CARLOS VERAS
Deputado Federal
Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados
Térreo, Ala A, Sala 27, Brasília-DF,
70160-900 Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informações nº 163 /2025 - Deputado Federal Cabo Alberto Neto- PL/PB.

Referência: Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 10128.021119/2025-08.

Senhor Deputado,

1. Cumprimos-o cordialmente, em atenção ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº 17, de 25 de fevereiro de 2025, que encaminha o Requerimento de Informação nº 163/2025, de autoria do Deputado Federal Cabo Alberto Neto (PL/PB), por meio do qual solicita informações ao Ministro da Previdência Social, Sr. Carlos Lupi, sobre os resultados da auditoria interna do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), informamos o que segue.

2. Em resposta aos questionamentos apresentados no referido Requerimento de Informação, foi elaborada a Nota Técnica SEI nº 238/2025/MPS, pela Secretaria de Regime Geral de Previdência Social, a qual contém os esclarecimentos pertinentes ao tema.

Anexo:

I - NOTA TÉCNICA SEI nº 238/2025/MPS (49904319).

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente

CARLOS ROBERTO LUPI

Ministro de Estado da Previdência Social



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Roberto Lupi, Ministro(a) de Estado**, em 10/04/2025, às 17:41, 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 **49956508** e o código CRC **059BDA37**.

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 10128.021119/2025-08.

SEI nº 49956508



Nota Técnica SEI nº 238/2025/MPS

Assunto: Requerimento de Informação nº 163/2025. Resultados da auditoria interna do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) que constatou o aumento dos gastos com atendimento presencial.

Processo SEI nº 10128.021119/2025-08

I - SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se do Despacho nº 65/2025/ASPAR-MPS (SEI nº 49522744) da Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos que, em atenção ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº 17/2025 (SEI nº 49515410), da Primeira-Secretaria da Câmara dos Deputados, encaminha a esta Secretaria de Regime Geral de Previdência Social o Requerimento de Informação nº 163/2025 (SEI nº 49515902), do Deputado Federal Cabo Gilberto Silva (PL/PB), **comprazo de resposta até 07/04/2025.**

2. O referido Requerimento solicita "informações detalhadas sobre os resultados da auditoria interna do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) que constatou o aumento dos gastos com atendimento presencial, apesar de haver uma redução significativa no fluxo de beneficiários nas agências do órgão", com resposta aos questionamentos a seguir transcritos:

"1 - Qual foi o percentual de aumento nos gastos com atendimento presencial no INSS nos últimos 3 anos? Favor fornecer os valores absolutos e as justificativas detalhadas para esse aumento.

2 - Quais são os principais fatores que justificam o aumento dos custos de atendimento presencial, considerando a redução do fluxo de beneficiários nas agências?

3 - A auditoria interna apontou ações de gestão ou contratações específicas que tenham contribuído para o aumento dos custos? Caso afirmativo, quais foram essas ações?

4 - Houve aumento de contratações de pessoal ou de serviços terceirizados para atendimento presencial no período analisado? Em caso positivo, quais foram os critérios utilizados para justificar tais contratações?

5 - O Ministério da Previdência Social ou o INSS realizou estudos ou projeções que demonstrassem a necessidade do aumento nos gastos com atendimento presencial? Se sim, quais foram as conclusões?

6 - Quais medidas de boa gestão foram implementadas para reduzir custos operacionais no INSS durante o período analisado? Essas medidas surtiram efeito?

7 - A auditoria interna apontou alguma irregularidade ou falha na aplicação dos recursos destinados ao atendimento presencial? Caso afirmativo, quais providências foram tomadas?

8 - Considerando a crescente digitalização dos serviços públicos, quais são as razões para o aumento de despesas com um modelo de atendimento presencial que, em teoria, deveria ser menos demandado?

9 - Existe algum planejamento ou estratégia para reduzir os custos com atendimento presencial no curto e médio prazo, promovendo maior eficiência e racionalidade no uso dos recursos públicos?

10 - O Ministério da Previdência Social tem avaliado os impactos desse aumento de gastos na prestação de serviços aos beneficiários e na percepção de qualidade pelo cidadão? Caso afirmativo, quais são os resultados dessas avaliações?"

3. O parlamentar autor do Requerimento de Informações ressalta que a solicitação "busca esclarecer aspectos fundamentais sobre a gestão orçamentária e a eficiência administrativa do INSS, garantindo transparência e responsabilidade no uso dos recursos públicos". Além disso, registra que, de acordo com matéria publicada no Portal R7 (<https://noticias.r7.com/brasil/revista-oeste/auditoria-constata-que-inss-dobrou-gastos-e-diminuiu-atendimentos-04022025/>), "auditoria interna do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) constatou que o órgão dobrou gastos com atendimento presencial, mesmo que beneficiário estejam indo menos às agências".

4. É o que cabe relatar.

II - ANÁLISE

5. Haja vista que o Requerimento de Informação nº 163/2025 (SEI nº 49515902) versa sobre gestão financeira e orçamentária do Instituto Nacional do Seguro Social, a demanda foi encaminhada à Autarquia Previdenciária, que se manifestou por meio do Ofício SEI nº 302/2025/PRES-INS (SEI nº 49887045) nos termos que seguem:

1. Ao cumprimentá-lo, em atenção ao Requerimento de Informação nº 163/20254, de autoria do Sr. Deputado Federal Cabo Gilberto Silva (PL/PB), passo, a seguir, a prestar as informações solicitadas, respaldado pelas informações prestadas pelas Diretorias de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, de Orçamento, Finanças e Logística (DIOFL) e pela Auditoria-Geral deste Instituto.

- 1º Questionamento - Qual foi o percentual de aumento nos gastos com atendimento presencial no INSS nos últimos 3 anos? Favor fornecer os valores absolutos e as justificativas detalhadas para esse aumento.

Os dados sobre o aumento nos gastos com atendimento presencial no INSS são objeto do Relatório de Auditoria de 2024 (cópia anexa). O estudo analisou uma amostra de 51 (cinquenta e uma) unidades do INSS, incluindo 22 (vinte e duas) Agências da Previdência Social (APS), distribuídas em diferentes regiões do país, selecionadas com base na redução do atendimento e da força de trabalho entre 2019 e 2023. Além disso, foram avaliadas 15 (quinze) Gerências-Executivas localizadas em imóveis alugados e 14 (quatorze) APS situadas em imóveis próprios do INSS na cidade de São Paulo.

Como de conhecimento, estatisticamente, para que os resultados obtidos de uma amostra possam ser generalizados para toda a população estudada, é necessário que a amostra seja selecionada aleatoriamente dentre todas as unidades que representam uma população, e que seja grande o suficiente para reduzir os erros advindos da amostragem.

Em 2023, último ano da análise da Auditoria, o INSS possuía 1.587 (mil quinhentas e oitenta e sete) APS, 97 (noventa e sete) Gerências-Executivas, 6 (seis) Superintendências Regionais e sua Administração Central, segundo informações advindas do Relatório de Gestão 2023. Isso indica que a amostra de apenas 22 (vinte e duas) APS para determinar o aumento de gastos com o atendimento presencial não é representativa do total de unidades do Instituto.

Ademais, foi considerado pela Auditoria, para o aumento de gastos com o atendimento presencial, sob o ponto de vista do custo operacional, nove contratos essenciais para manutenção das unidades, quais sejam: água e saneamento, energia elétrica, limpeza e conservação, locação de imóvel, manutenção de ar condicionado, manutenção de elevadores, manutenção predial, vigilância eletrônica e vigilância ostensiva.

No entanto, diferentemente do que consta no Relatório de Auditoria, observa-se que a transformação digital e a implantação do programa de gestão, ao diminuir o fluxo de pessoas nas unidades, impactou principalmente os custos relacionados a serviços de consumo, como água e saneamento, copeiragem, energia elétrica, reprografia e telefonia. Dessa forma, outros serviços indispensáveis para a manutenção da infraestrutura física (limpeza e conservação, vigilância ostensiva, vigilância eletrônica, manutenção de ar condicionado, manutenção de elevadores, manutenção predial) não sofreram reduções na mesma proporção do decréscimo de atendimentos presenciais, pois não houve modificação no dimensionamento da rede de atendimento, permanecendo em funcionamento a mesma quantidade de unidades.

Nesse sentido, para uma análise mais precisa sobre o assunto, foram comparados os custos de 2018 (antes da transformação digital e implantação do programa de gestão) até 2023, com os valores ajustados mensalmente pelo índice de inflação (IPCA), no tocante às despesas com água e saneamento, copeiragem, energia elétrica, reprografia e telefonia.

Tabela 1 - Contratos analisados pelo Relatório da Auditoria

Rótulos de Linha	Rótulos de Coluna					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Soma de APs Emitidas						
DIRETORIA DE ORÇAMENTO, FINANÇAS E LOGÍSTICA	R\$ 7.814.484,51	R\$ 6.218.754,10	R\$ 5.227.482,36	R\$ 4.496.970,90	R\$ 4.012.733,27	R\$ 13.828.393,61
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE I	R\$ 15.497.692,85	R\$ 16.844.320,07	R\$ 12.025.189,24	R\$ 15.289.910,95	R\$ 13.925.697,24	R\$ 14.776.197,47
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE II	R\$ 14.595.605,09	R\$ 14.505.113,35	R\$ 10.775.204,75	R\$ 10.552.533,82	R\$ 9.042.738,33	R\$ 9.388.181,75
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE III	R\$ 10.778.204,22	R\$ 10.414.515,87	R\$ 8.093.096,47	R\$ 9.124.478,40	R\$ 8.673.321,04	R\$ 8.441.950,24
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUL	R\$ 15.571.219,50	R\$ 14.452.531,09	R\$ 10.854.123,23	R\$ 11.339.693,63	R\$ 10.971.256,60	R\$ 10.671.103,21
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NORDESTE	R\$ 33.438.425,01	R\$ 33.508.498,92	R\$ 24.507.060,68	R\$ 29.903.278,76	R\$ 28.278.561,67	R\$ 28.430.716,93
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NORTE/CENTRO-OESTE	R\$ 19.239.834,15	R\$ 16.666.516,99	R\$ 12.732.254,51	R\$ 12.865.873,88	R\$ 13.129.274,50	R\$ 14.414.139,65
Soma de APs Emitidas atualizado IPCA						
DIRETORIA DE ORÇAMENTO, FINANÇAS E LOGÍSTICA	R\$ 11.165.897,15	R\$ 8.599.642,03	R\$ 6.986.231,84	R\$ 5.539.671,30	R\$ 4.538.543,51	R\$ 14.873.186,28
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE I	R\$ 22.222.571,10	R\$ 23.296.312,38	R\$ 16.091.567,62	R\$ 18.840.875,59	R\$ 15.788.466,22	R\$ 15.977.197,16
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE II	R\$ 20.928.419,88	R\$ 20.067.527,04	R\$ 14.452.601,11	R\$ 13.053.619,66	R\$ 10.262.314,96	R\$ 10.150.031,87
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE III	R\$ 15.455.736,78	R\$ 14.410.359,12	R\$ 10.830.492,76	R\$ 11.287.954,80	R\$ 9.830.208,46	R\$ 9.119.834,67
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUL	R\$ 22.339.150,91	R\$ 19.996.015,12	R\$ 14.547.330,47	R\$ 14.026.358,28	R\$ 12.439.674,64	R\$ 11.551.868,33
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NORDESTE	R\$ 47.897.001,43	R\$ 46.309.274,54	R\$ 32.827.881,27	R\$ 36.886.528,27	R\$ 32.030.271,10	R\$ 30.751.947,03
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NORTE/CENTRO-OESTE	R\$ 27.610.596,84	R\$ 23.043.163,15	R\$ 17.067.784,50	R\$ 15.896.377,74	R\$ 14.867.183,26	R\$ 15.573.839,37

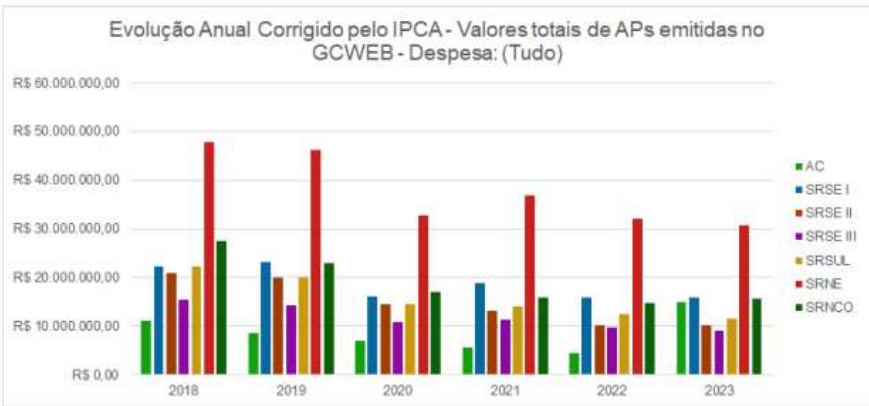
Total Soma de APs Emitidas	R\$ 116.935.465,33	R\$ 112.610.250,39	R\$ 84.214.411,24	R\$ 93.572.740,34	R\$ 88.033.582,65	R\$ 99.950.682,86
Total Soma de APs Emitidas atualizado IPCA	R\$ 167.619.374,08	R\$ 155.722.293,37	R\$ 112.803.889,56	R\$ 115.531.385,64	R\$ 99.756.662,16	R\$ 107.997.904,70

A tabela acima demonstra duas situações: na parte superior, os valores nominais das autorizações de pagamento emitidas anualmente, e, na parte inferior, esses valores foram atualizados pelo IPCA. Como se observa, se consideramos o exercício de 2023 em relação a 2018, mesmo se tratando de valores nominais, verifica-se redução na totalidade desses custos. Quando aplicamos o índice inflacionário, a diferença é mais gritante.

De forma a facilitar a compreensão, os gráficos abaixo demonstram a evolução anual relativa ao total dessas despesas com a aplicação dos índices inflacionários.



No próximo gráfico temos o detalhamento por unidade contratante:



De acordo com a análise realizada observou-se redução nas despesas com água e saneamento, copeiragem, energia elétrica, reprografia e telefonia entre o período de 2018 e o atual. Entretanto, não se pode afirmar que tais reduções tenham sido todas oriundas exclusivamente da transformação digital e implantação do teletrabalho do INSS, em virtude da existência de diversos fatores que podem ter contribuído para tal economia. De toda a forma, por via lógica, aparentemente a redução do fluxo de pessoas nas unidades possivelmente foi fator essencial na redução dessas despesas.

Por fim, cumpre esclarecer que não há institucionalizado o acompanhamento de gastos por atendimento presencial. Contudo, no que diz respeito às despesas operacionais, informam-se os valores despendidos no período de 2018 a 2024, englobando os últimos três anos solicitados na presente questão, com os onze contratos que integram o atual pacote de serviços essenciais do Plano de Ação do INSS, conforme segue:

Tabela 2 - Contratos do Pacote de Serviços Essenciais - Plano de Ação INSS

EVOLUÇÃO ANUAL DAS DESPESAS DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS

Fonte: GCWEB em 05/04/2025

Material/Serviço		
Água e Saneamento	Energia Elétrica	Estivador/Carregador
Limpeza e Conservação	Manutenção de Ar-condicionado	Manutenção de Elevadores
Manutenção Predial	Serviço de Telefonia	Transporte
Vigilância Eletrônica	Vigilância Ostensiva	(vazio)

Soma de APs Emitidas	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
DIRETORIA DE ORÇAMENTO, FINANÇAS E LOGÍSTICA	12.005.159,55	12.710.165,83	11.164.760,96	10.677.413,00	10.779.477,90	20.943.901,62	38.708.716,30
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE I	108.246.052,65	113.919.109,38	108.518.481,41	368.265.784,87	151.532.186,77	166.701.114,79	167.082.813,11
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE II	115.221.048,30	123.835.058,95	109.836.010,69	119.890.845,19	85.187.206,95	104.793.978,43	102.571.370,44

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE III	56.190.414,60	67.292.466,91	53.152.267,43	61.368.906,09	58.653.791,82	55.240.804,60	45.311.856,11
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUL	93.779.561,78	94.517.836,26	84.886.812,98	87.457.278,35	93.170.479,00	104.537.754,52	107.159.537,36
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NORDESTE	188.712.537,21	184.130.868,21	155.421.696,69	173.873.312,58	180.653.001,65	193.450.491,85	193.356.371,64
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NORTE/CENTRO-OESTE	113.672.451,01	115.351.616,50	100.782.872,06	104.372.086,79	112.245.859,56	119.461.438,72	133.486.087,28
Total Geral	687.827.225,10	711.757.122,04	623.762.902,22	925.905.626,87	692.222.003,65	765.129.484,53	787.676.752,24

Soma de APs Emitidas atualizado IPCA							
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
DIRETORIA DE ORÇAMENTO, FINANÇAS E LOGÍSTICA	17.166.086,81	17.570.100,78	14.934.172,74	13.181.174,28	12.188.693,51	22.571.145,26	40.085.450,89
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE I	155.202.410,53	157.454.419,06	145.241.113,53	443.309.421,25	171.539.216,88	180.223.418,50	173.266.887,70
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE II	165.116.464,53	171.196.639,83	147.200.474,19	148.561.799,97	96.513.503,10	113.290.156,44	106.376.151,52
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE III	80.499.679,91	93.030.804,27	71.214.137,12	75.877.064,86	66.416.678,68	59.790.669,04	47.004.705,59
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUL	134.428.267,81	130.657.783,15	113.719.022,01	108.217.740,68	105.404.975,31	113.024.268,69	111.120.058,58
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NORDESTE	270.497.593,32	254.502.225,80	208.095.180,97	214.781.386,75	204.405.403,77	209.228.900,80	200.319.459,49
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NORTE/CENTRO-OESTE	162.942.323,61	159.412.023,48	135.016.994,20	128.957.945,99	126.967.134,92	129.153.720,63	138.334.989,13
Total Geral	985.852.826,52	983.823.996,17	835.421.094,75	1.132.886.533,78	783.435.605,97	827.282.279,35	816.507.702,89

As informações apresentadas na Tabela 2 referem-se aos atuais contratos de serviços essenciais do INSS, que diferem da amostra de nove contratos analisada pela Auditoria no período de 2019 a 2023. Ademais, o intervalo apresentado contempla os anos de 2018 e 2024, permitindo uma análise do período anterior à implementação da transformação digital e do teletrabalho, além de incluir 2024 como o último exercício completo para a avaliação de dados recentes.

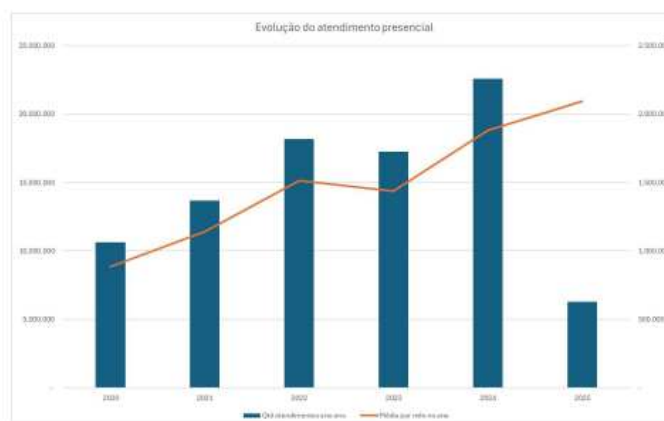
2º Questionamento - Quais são os principais fatores que justificam o aumento dos custos de atendimento presencial, considerando a redução do fluxo de beneficiários nas agências?

Apesar do impacto da transformação digital, iniciada em meados de 2019 e intensificada em 2020, em decorrência das medidas de combate à pandemia de COVID-19, as Agências da Previdência Social (APS) continuam a desempenhar um papel crucial como pontos de referência para a população que busca acesso a informações e serviços previdenciários e assistenciais operacionalizados pelo INSS. Essa realidade, aliada à oferta contínua de serviços agendáveis e não agendáveis nas unidades, implica a manutenção de custos fixos inerentes à infraestrutura física e à capacidade operacional das Agências.

De forma exemplificativa, os dados a seguir evidenciam que, mesmo com a expansão dos canais digitais, o atendimento presencial continua sendo uma necessidade importante e crescente para uma parcela considerável da população. A tabela a seguir, cujos dados foram extraídos dos sistemas corporativos do INSS, registra as médias mensais de atendimento no período de 2020 a 2025, bem como evidencia que o atendimento tem apresentado um crescimento após o período mais crítico da pandemia:

Evolução do Atendimento Presencial nas Unidades do INSS - 2020 a 2025			
Ano	Qtd atendimentos ano ano	Média por mês no ano	
2020	10.618.291	884.858	
2021	13.679.620	1.139.968	
2022	18.184.606	1.515.384	
2023	17.244.806	1.437.067	
2024	22.565.525	1.880.460	
2025	6.279.697	2.093.232	
Totais	88.572.545	1.405.913	

Dispondo-se os dados da tabela supracitada no gráfico abaixo, evidencia-se que, após o período de pandemia, há um expressivo crescimento nas médias mensais de atendimento. Ao se comparar as médias mensais de atendimento de 2025 com as de 2022, observa-se uma expressiva tendência de alta, com um aumento de 38,13% (trinta e oito vírgula treze por cento) na média mensal de atendimentos:



Adicionalmente, cumpre salientar que, atualmente, o INSS conta com 1.570 (mil quinhentos e setenta) agências físicas, onde são realizados:

- atendimentos administrativos, como protocolos, orientação e informação, cumprimento de exigência, oportunizando o acesso para pessoas a margem da inclusão digital; e
- avaliação social e perícia médica, que são serviços indispensáveis para o acesso aos benefícios prestados pela Autarquia.

Desta forma, como a demanda ainda é existente nas unidades do INSS, há que ser garantida a continuidade dos contratos necessários à sustentação do atendimento presencial, seja quanto aos equipamentos de informática, manutenção predial e segurança patrimonial, visando dar eficiência operacional e atendimento humanizado e de melhor qualidade ao público em geral.

- 3º Questionamento - A auditoria interna apontou ações de gestão ou contratações específicas que tenham contribuído para o aumento dos custos?

Caso afirmativo, quais foram essas ações?

Conforme a norma ISSAI 300 – Princípios Fundamentais de Auditoria Operacional, o foco das auditorias operacionais se desdobra sobre a possibilidade de aperfeiçoamento do objeto avaliado mediante o fornecimento de novas análises, percepções e perspectivas analíticas ou ainda pela elaboração de recomendações baseadas em evidências, procedimentos esses que propiciam, mediante conveniência gerencial e estratégica, eventual atuação por parte dos gestores responsáveis pelas fragilidades identificadas.

Assim, com a finalidade de agregar valor à gestão, a ação referenciada pela reportagem mencionada no Requerimento de Informação foi inserida no Plano Anual de Auditoria Interna de 2024 (PAINT/2024).

Em relação ao presente questionamento, conforme ponderado no relatório de auditoria, o cenário que levou ao aumento do custo por atendimento presencial foi a transformação digital, ocorrida no INSS a partir de 2019, a qual propiciou uma mudança significativa na forma de atendimento a seus usuários por meio de canais remotos como Central 135, Meu INSS e acordos de cooperação técnica, dispensando, em muitos casos, a necessidade de comparecimento do segurado ou seu representante nas unidades da Instituição.

Em termos práticos, o trabalho de auditoria avaliou, sob o aspecto da eficiência, as medidas adotadas em relação aos ativos e recursos públicos aplicados no funcionamento das unidades do INSS diante da transformação digital, considerando a redução da presença física de pessoas nessas unidades, em função da diminuição dos atendimentos presenciais e da quantidade de servidores (seja pela implantação de programa de gestão, seja pela redução do quadro de pessoal). Para tanto, realizou-se uma comparação do custo decorrente de alguns contratos essenciais ao funcionamento das unidades em 2019 e em 2023, com o número de atendimentos presenciais realizados nestes dois anos. Não constituiu escopo da ação avaliar a evolução de custos específicos.

Assim, os resultados das avaliações realizadas pela auditoria na presente ação permitem o aperfeiçoamento da eficiência administrativa mediante a reavaliação dos aspectos estratégicos/gerenciais que envolvem a prestação e qualidade dos serviços, em termos de capilaridade geográfica e estrutura de ativo imóvel (qualidade/custos), dentre outros fatores de mesma relevância, o que de fato pode repercutir na otimização do uso de recursos públicos, consoante estabelece o Mapa Estratégico da autarquia para o período de 2024-2027.

- 4º Questionamento - Houve aumento de contratações de pessoal ou de serviços terceirizados para atendimento presencial no período analisado? Em caso positivo, quais foram os critérios utilizados para justificar tais contratações?

Sim, durante o período analisado, houve a necessidade de novas contratações para atender demanda de serviços específicos, fundamentados em diretrizes estabelecidas em função da pandemia de COVID-19. Destacadamente, foi contratada a prestação de serviços de desinfecção e higienização em todas as unidades do INSS que contavam com perícia médica. Essa medida foi essencial para garantir a segurança sanitária de beneficiários e servidores, alinhando-se às normas de saúde pública vigentes.

A justificativa para essas contratações baseou-se nos seguintes critérios:

- a) adequação às diretrizes sanitárias nacionais e internacionais: a pandemia exigiu a implementação de protocolos rigorosos de higienização em locais de atendimento ao público. As contratações visaram garantir que as unidades do INSS estivessem em conformidade com essas normas, mitigando os riscos de contaminação;
- b) proteção da saúde de servidores e beneficiários: diante do alto fluxo de beneficiários nas unidades com perícia médica, era imprescindível adotar medidas preventivas para proteger a saúde de todos os presentes. A desinfecção regular dos ambientes tornou-se uma prática necessária e contínua;
- c) continuidade do atendimento presencial: apesar da redução do fluxo em algumas unidades, o atendimento presencial permaneceu indispensável em determinados casos, especialmente para serviços relacionados à perícia médica. As contratações asseguraram que as condições de salubridade fossem mantidas, permitindo a continuidade das atividades de forma segura; e
- d) critério de excepcionalidade: as contratações de serviços como desinfecção e higienização foram realizadas em caráter emergencial e excepcional, diretamente motivadas pelo cenário atípico da pandemia, e devidamente fundamentadas pelos critérios de necessidade e urgência.

Portanto, as contratações realizadas visaram a atender à uma situação excepcional e emergencial, com foco na preservação da saúde e segurança coletiva, além de assegurar a continuidade dos serviços essenciais prestados pelo INSS.

- 5º Questionamento - O Ministério da Previdência Social ou o INSS realizou estudos ou projeções que demonstrassem a necessidade do aumento nos gastos com atendimento presencial? Se sim, quais foram as conclusões?

A demanda pelos benefícios e serviços do INSS é de livre avaliação do usuário, de modo que eventual acréscimo na demanda deve ser comportada pela atual rede de atendimento. No mais, há avaliação periódica da adequação da rede de atendimento à demanda efetivamente absorvida pelas APS, analisando o histórico de atendimento.

- 6º Questionamento - Quais medidas de boa gestão foram implementadas para reduzir custos operacionais no INSS durante o período analisado? Essas medidas surtiram efeito?

O período analisado no Relatório de Auditoria compreende os anos de 2019 a 2023. Assim, nesse interim, foram editados os seguintes documentos visando a redução de custos operacionais do INSS:

- Portaria nº 179/ME, de 22 de abril de 2019 (cópia anexa): dispõe sobre medidas de racionalização do gasto público nas contratações para aquisição de bens e prestação de serviços;

- Ofício-Circular nº 3/DGPA/INSS, de 30 de maio de 2019: informa a respeito dos limites de movimentação e empenho para o exercício 2019 (contingenciamento) e orienta as unidades do INSS para adotar medidas que possibilitem redução das despesas com seus contratos, nos termos previstos na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, em especial quanto aos serviços de vigilância ostensiva e eletrônica, limpeza e conservação e manutenção predial (cópia anexa);

- Ofício-Circular nº 15/DGPA/INSS, de 19 de agosto de 2019: complementa o Ofício-Circular nº 3/DGPA/INSS, orientando as providências a serem adotadas para evitar descontinuidade dos serviços de vigilância ostensiva e limpeza e conservação no exercício financeiro (cópia anexa);

- Portaria nº 424/ME, de 21 de agosto de 2019: medidas de racionalização de gastos e redução de despesas para o exercício de 2019 no âmbito do Ministério

da Economia, autarquias e fundações vinculadas (cópia anexa).

- Portaria nº 2.517/PRES/INSS, de 6 de setembro de 2019: dispõe sobre medidas de racionalização de gastos e redução de despesas para o exercício de 2019 no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social (cópia anexa).

A partir dessas medidas, as unidades contratantes do INSS providenciaram adequações nos contratos objeto da racionalização de gastos e da redução de despesas, com reflexos no exercício financeiro seguinte.

- 7º Questionamento - A auditoria interna apontou alguma irregularidade ou falha na aplicação dos recursos destinados ao atendimento presencial? Caso afirmativo, quais providências foram tomadas?

A ação realizada teve natureza operacional com escopo específico de avaliar o impacto decorrente da redução de pessoas nas unidades do INSS, em relação aos ativos e recursos públicos aplicados no funcionamento dessas unidades. Portanto, sem foco na apuração de irregularidades.

A esse respeito, há referência explícita no relatório de auditoria: *"Portanto, não fez parte do escopo do trabalho a avaliação de conformidade dos procedimentos relacionados ao planejamento, contratação, gestão e fiscalização de contratos, bem como não contemplou a consistência dos cálculos realizados pela área técnica da autarquia para dimensionar, segundo os parâmetros da Secretaria de Patrimônio da União (SPU), a área dos imóveis locados."*

Como destacado anteriormente, os resultados das avaliações e as recomendações emitidas dizem respeito a oportunidades de melhoria para aumento da eficiência e otimização dos recursos públicos.

- 8º Questionamento - Considerando a crescente digitalização dos serviços públicos, quais são as razões para o aumento de despesas com um modelo de atendimento presencial que, em teoria, deveria ser menos demandado?

Como já informado em resposta ao Questionamento 2, apesar da pujante digitalização dos serviços públicos, a crescente demanda por benefícios e serviços, impulsionada inclusive pela divulgação do acesso através dos canais remotos de atendimento, naturalmente eleva a demanda por todas as formas de atendimento, incluindo-se a demanda por atendimentos de forma presencial. A exemplo do que ocorre nas seguintes situações: aumento de vagas ofertadas para os serviços de perícia médica e avaliação social, inauguração de novas unidades ou expansão da rede de atendimento, seja em Agências fixas ou atuação das agências móveis (PREVBarco ou PREVMóvel). Trata-se, portanto, de um movimento natural, e os investimentos na rede de atendimento visam dar eficiência operacional e atendimento humanizado e de melhor qualidade ao público em geral, especialmente aqueles que possuem dificuldades de acesso aos demais canais de atendimento (Meu INSS, Central 135, etc.).

- 9º Questionamento - Existe algum planejamento ou estratégia para reduzir os custos com atendimento presencial no curto e médio prazo, promovendo maior eficiência e racionalidade no uso dos recursos públicos?

A Autarquia adota estratégias contínuas, as quais incluem a identificação de oportunidades para a otimização de recursos no atendimento presencial e a ampliação da eficiência operacional na rede de atendimento, sempre buscando um equilíbrio entre a qualidade do serviço e o uso racional dos recursos públicos.

- 10º Questionamento - O Ministério da Previdência Social tem avaliado os impactos desse aumento de gastos na prestação de serviços aos beneficiários e na percepção de qualidade pelo cidadão? Caso afirmativo, quais são os resultados dessas avaliações?

Como já explicitado, diferentemente do que consta no Relatório de Auditoria, observa-se que a transformação digital e a implantação do programa de gestão, ao diminuir o fluxo de pessoas nas unidades, impactou principalmente os custos relacionados a serviços de consumo, como água e saneamento, copeiragem, energia elétrica, reprografia e telefonia. Dessa forma, outros serviços indispensáveis para a manutenção da infraestrutura física (limpeza e conservação, vigilância ostensiva, vigilância eletrônica, manutenção de ar condicionado, manutenção de elevadores, manutenção predial) não sofreram reduções na mesma proporção do decréscimo de atendimentos presenciais, pois não houve modificação no dimensionamento da rede de atendimento, permanecendo em funcionamento a mesma quantidade de unidades.

De acordo com a análise realizada observou-se redução nas despesas com água e saneamento, copeiragem, energia elétrica, reprografia e telefonia entre o período de 2018 e o atual. Entretanto, não se pode afirmar que tais reduções tenham sido todas oriundas exclusivamente da transformação digital e implantação do teletrabalho do INSS, em virtude da existência de diversos fatores que podem ter contribuído para tal economia. De toda a forma, por via lógica, aparentemente a redução do fluxo de pessoas nas unidades possivelmente foi fator essencial na redução dessas despesas.

6. À manifestação do INSS foram anexados os documentos a seguir relacionados:

- Relatório de Avaliação - Gestão de Despesas Operacionais do INSS - Exercício 2024 - SEI nº 49887046
- Portaria nº 179, de 22 de abril de 2019 - SEI nº 49887047
- Ofício-Circular nº 3 /DGPA/INSS, de 30 de maio de 2019 - SEI nº 49887050
- Ofício-Circular nº 15/DGPA/INSS, de 19 de agosto de 2019 - SEI nº 49887053
- Portaria nº 424, de 21 de agosto de 2019 - SEI nº 49887054
- Portaria nº 2.517/PRES/INSS, de 6 de setembro de 2019 - SEI nº 49887056

7. Diante do exposto, tendo em vista as informações prestadas pelo INSS no âmbito do Processo SEI nº 14021.026117/2025-46, entende-se que o Requerimento de Informações nº 163/2025, encontra-se devidamente atendido.

III - CONCLUSÃO

8. Assim, considerando 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 do Regime Geral de Previdência Social e, caso aprovada a presente Nota Técnica, a restituição à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos.

À consideração superior.

Brasília, na data da assinatura.

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, na forma proposta.

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



Documento assinado eletronicamente por **Benedito Adalberto Brunca, Diretor(a)**, em 10/04/2025, às 14:56, 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 10/04/2025, às 15:11, 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 **Solange Stein, Coordenador(a)**, em 10/04/2025, às 15:13, 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 10/04/2025, às 18:28, 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 **49904319** e o código CRC **6E356C43**.



MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos

MINUTA DE OFÍCIO

A Sua Excelência o Senhor

CARLOS VERAS

Deputado Federal

Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados

Térreo, Ala A, Sala 27, Brasília-DF,

70160-900 Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informações nº 163 /2025 - Deputado Federal Cabo Alberto Neto- PL/PB

Referência: Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 10128.021119/2025-09.

Senhor Deputado,

1. Em atenção ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº17, de 25 de fevereiro de 2025, que encaminha o Requerimento de Informação nº 163/2025, de autoria do Deputado Federal Cabo Alberto Neto (PL/PB), que requer " informações ao Ministro da Previdência Social, Sr. Carlos Lupi, sobre resultados da auditoria interna do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)".
2. Em resposta aos questionamentos constantes no referido Requerimento de Informação, foi elaborado o NOTA TÉCNICA SEI nº 238/2025/MPS, pela Secretaria do Regime Geral de Previdência Social.

Anexo:

I - NOTA TÉCNICA SEI nº 238/2025/MPS (49904319);

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente

CARLOS ROBERTO LUPI

Ministro de Estado da Previdência Social



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Ribeiro De Ribeiro, Chefe(a) de Assessoria Especial**, em 10/04/2025, às 16:01, 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, informando o código verificador **49953701** e o código CRC **8F49EE60**.

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

Referência: ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 10128.021119/2025-08. SEI nº 49953701