



MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
Gabinete do Ministro

OFÍCIO SEI Nº 5138/2025/MPS

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

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

Assunto: Requerimento de Informações nº 514/2025 - Deputado Federal Gustavo Gayer.

Referência: Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 10128.024134/2025-08.

Senhor Deputado,

1. Cumprimentando-o cordialmente, faço referência ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 51, de 01 de abril de 2025, o qual exara o Requerimento de Informação nº 514/2025, de autoria do Deputado Federal Gustavo Gayer, que requer "Informações ao Senhor Ministro da Previdência Social, a respeito do elevado número de pedidos e concessões de benefícios pendentes, no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)".

2. Em resposta aos questionamentos constantes no referido Requerimento de Informação, foram elaborados a Nota Técnica SEI nº 275/2025/MPS, pela Secretaria de Regime Geral da Previdência Social e o Ofício nº 333/2025/PRES-INSS, pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, os quais encaminhamos para conhecimento.

Anexos:

- I - Nota Técnica nº 275/2025/MPS (SEI nº 50183361);
- II - Ofício nº 333/2025/PRES-INSS (SEI nº 50185361).

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente

WOLNEY QUEIROZ MACIEL

Ministro de Estado da Previdência Social



Documento assinado eletronicamente por **Wolney Queiroz Maciel, Ministro(a) de Estado**, em 06/05/2025, às 19:26, 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://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **50453174** e o código CRC **E2FF0C32**.

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

Processo nº 10128.024134/2025-08.

SEI nº 50453174



Nota Técnica SEI nº 275/2025/MPS

Assunto: **Requerimento de Informação nº 514/2025, do Deputado Federal Cabo Gustavo Gayer, versando sobre a fila do INSS.**

Processo SEI nº 10128.024134/2025-08.

I - SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se do Despacho nº 77/2025/ASPAR-MPS (SEI nº 49762781) que, em atenção ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 51 (SEI nº 49761801), da Primeira-Secretaria da Câmara dos Deputados, encaminha a esta Secretaria de Regime Geral de Previdência Social o Requerimento de Informação nº 514/2025 (SEI nº 49761904), do Deputado Federal Gustavo Gayer (PL/GO), com **prazo de resposta até 18/04/2025.**

2. Cumpre informar que, conforme consta no site institucional (<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2485186>), o prazo limite para envio de resposta à Câmara dos Deputados é **07/05/2025.**

3. O referido Requerimento versa sobre a fila do INSS e solicita os seguintes esclarecimentos:

"1) Quais são as causas específicas que levaram ao aumento tão expressivo do número de requerimentos pendentes no INSS?"

2) Existe alguma explicação clara sobre os fatores que contribuíram para essa sobrecarga no sistema e na análise de benefícios? Os gestores do sistema e dos benefícios já tem a solução do problema?"

3) Quais ações estão sendo tomadas para agilizar a análise e a concessão dos benefícios pendentes, considerando que o número de quase 2 milhões de pedidos compromete diretamente a vida de muitos cidadãos?"

4) Há um plano de reestruturação do INSS para enfrentar esse desafio de forma eficaz e célere?"

5) O Ministério da Previdência Social e o INSS têm previstos o aumento de efetivo de servidores para dar conta da grande demanda de requerimentos?"

6) Caso positivo, quantos servidores serão contratados, e qual é o cronograma para essas contratações?"

7) Quais são as medidas que estão sendo adotadas para garantir que os segurados mais vulneráveis, como idosos e pessoas com deficiência, não sejam prejudicados pela demora na concessão dos benefícios?"

8) Existe alguma prioridade no atendimento desses grupos? Quais são as pessoas prioritárias? Como são comunicadas?"

9) Há alguma iniciativa em andamento para modernizar os processos do INSS, como a implementação de novas tecnologias, plataformas digitais ou melhorias na infraestrutura, a fim de reduzir a morosidade? Caso positivo, qual o prazo estimado para a implementação de tais melhorias?"

10) Como o Ministério da Previdência Social tem monitorado a qualidade do atendimento prestado pelo INSS e a precisão nas análises dos benefícios, para garantir que a demora não comprometa os direitos dos cidadãos?"

11) Existe alguma forma de controle e supervisão mais rigorosa para evitar erros administrativos e melhorar a eficiência do atendimento?"

12) Que medidas urgentes serão tomadas para que a crise no atendimento do INSS não se agrave ainda mais ao longo de 2025?"

13) O Ministério possui alguma previsão de redução desse número de pendências no curto prazo? Se sim, qual é o cronograma?"

14) Há alguma forma de compensação ou auxílio para os cidadãos que, devido à demora na concessão dos benefícios, passaram por dificuldades financeiras graves durante esse

período?" (sic)

4. Em sede de justificação, o Deputado alega o que segue:

"A crescente quantidade de pedidos e concessões de benefícios pendentes no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é motivo de grande preocupação para a população brasileira, especialmente para aqueles que dependem desse sistema para garantir a sua dignidade e bem-estar.

Conforme notícias¹, o número de solicitações pendentes no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) aumentou novamente no final de 2024, alcançando quase 2 milhões de requerimentos – a maior quantidade desde o começo de 2020. Segundo informações do Ministério da Previdência Social, em novembro do ano anterior, o número total de solicitações em análise atingiu 1,985 milhão.

As informações acerca de pedidos e concessões de benefícios geralmente são divulgadas em boletins até 45 dias após o final do mês em questão.

Contudo, até o momento, o relatório mais recente disponível era ainda de setembro de 2024. Especialistas não ligados ao governo expressaram inquietação com o atraso na liberação dessas informações. Ainda, suspeitam que o Executivo possa estar tentando adiar o reconhecimento de um aumento na fila.

Ressalta-se, que esse cenário reflete a grave defasagem na gestão e no atendimento prestado pelo INSS, que, embora tenha o compromisso de assegurar o acesso a direitos fundamentais dos cidadãos, enfrenta dificuldades estruturais e operacionais para atender à crescente demanda. O impacto disso não se restringe à demora na análise dos processos, mas também ao agravamento das condições de vida dos segurados, que, muitas vezes, já enfrentam situações de vulnerabilidade social e econômica.

A morosidade no atendimento e a pendência de benefícios afetam diretamente a qualidade de vida de milhares de brasileiros, especialmente os mais idosos, pessoas com deficiência, trabalhadores que se afastaram por motivos de saúde e outros que necessitam de assistência social para garantir o mínimo de sustento e dignidade. Além disso, a demora nas concessões pode agravar a situação dos cidadãos, que ficam sem recursos para atender a suas necessidades básicas durante períodos críticos.

Contudo, torna-se necessário que o governo federal e as autoridades responsáveis adotem medidas urgentes e eficazes para resolver essa questão, seja por meio de reestruturação da equipe técnica, modernização dos processos administrativos, ou a implementação de tecnologias que agilizem a análise e concessão dos benefícios. O aumento de efetivo e a capacitação contínua dos servidores do INSS são igualmente fundamentais para que as pendências sejam sanadas e os cidadãos possam acessar seus direitos de forma mais rápida e eficiente.

Portanto, a sociedade brasileira e os beneficiários do INSS merecem uma resposta ágil e eficiente a essa crise administrativa, com a priorização do atendimento aos mais vulneráveis e a adoção de soluções sustentáveis a longo prazo para evitar que os números de pendências continuem a crescer.

Diante do exposto, é fundamental que o INSS atenda de forma digna e eficaz a todos os cidadãos que dependem desse importante serviço público e apresenta-se esse requerimento de informação, instrumentalizando a função fiscalizadora desse Parlamento." (sic)

5. Por meio do Despacho nº 587/2025/SRGPS-MPS (SEI nº 49778683), a demanda foi encaminhada pela Secretaria do Regime Geral de Previdência Social ao Departamento do Regime Geral de Previdência Social e ao Departamento de Perícia Médica Federal, para análise e manifestação e, concomitantemente à Coordenação-Geral de Assuntos Administrativos, para acompanhamento.

6. É o que importa relatar.

¹ Fonte : <https://www.contrafatos.com.br/espera-no-inss-dispara-e-se-aproxima-de-2-milhoes-durante-governo-lula/>

II - ANÁLISE

7. Uma vez que o Requerimento de Informação nº 514/2025 trata de aspectos operacionais relacionados à prestação de serviços pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS,

mediante o Ofício SEI nº 3666/2025/MPS (SEI nº 49762295), a demanda foi encaminhada à Autarquia Previdenciária, que se manifestou por meio do Ofício SEI nº 333/2025/PRES-INSS (SEI nº 50185361).

8. O Departamento de Perícia Médica Federal pronunciou-se acerca dos questionamentos formulados, por meio do Despacho nº 2814/2025/DPMF/SRGPS-MPS (SEI nº 50419866).

9. Dito isso, seguem abaixo as respostas consolidadas do INSS e do Departamento de Perícia Médica Federal.

1º Questionamento: Quais são as causas específicas que levaram ao aumento tão expressivo do número de requerimentos pendentes no INSS?

Resposta do INSS

"Em 2024, no fechamento do ano, segundo o Portal da Transparência Previdenciária, disponível em [Previdência em transparência](https://www.gov.br/inss/pt-br/portal-detransparencia/transparencia_previdenciaria_dez_2024.pdf) (https://www.gov.br/inss/pt-br/portal-detransparencia/transparencia_previdenciaria_dez_2024.pdf), o estoque de benefícios previdenciários somava 1.014.981 (um milhão, catorze mil e novecentos e oitenta e um), os assistenciais 407.062 (quatrocentos e sete mil e sessenta e dois), requerimentos em exigência ao segurado totalizaram 317.092 (trezentos e dezessete mil e noventa e dois) e os pedidos reiterados de benefícios somaram 302.881 (trezentos e dois mil e oitocentos e oitenta e um).

Assim, informamos que três fatores são apontados como causas específicas:

I - greve dos servidores no segundo semestre de 2024;

II - pedidos efetuados com falta de documentos, que geraram exigência; e

III - pedidos refeitos depois de negados."

Resposta do Departamento de Perícia Médica Federal

"6. Em relação ao quesito **1**, como sabido, há diversos fatores que podem justificar o contínuo crescimento significativo no número de requerimentos de benefícios junto ao INSS, e que, não necessariamente, possuem relação a questões operacionais ou aos processos de trabalhos institucionalizados para o tratamento das demandas. Até mesmo porque, como será abaixo demonstrado, com o aumento do quantitativo de requerimentos, igualmente, houve substancial aumento do número de cidadãos atendidos pela Perícia Médica Federal, sobretudo diante das políticas públicas implementadas a partir de 2023.

7. De tal modo, há fatores amplamente apontados pela doutrina previdenciária como elementos que contribuem para o aumento dos requerimentos de benefícios junto ao INSS, que se relacionam às contínuas mudanças demográficas, econômicas e sociais no país. Dentre os quais, os mais destacados relacionam-se ao aumento da expectativa de vida; à variação de questões relativas à inflação, à taxa de juros e ao desemprego; ao crescimento da formalização do mercado de trabalho; até mesmo à maior conscientização e acesso à informação, dentre outros. Assim, o aumento dos requerimentos de benefícios no INSS é resultado de uma combinação de fatores.

8. No âmbito da Perícia Médica Federal, o aumento recente do crescimento de requerimentos de serviços médico-periciais pendentes de análise também teve influência, mesmo que em menor proporção, da greve nacional dos servidores das Carreiras da Perícia Médica Federal. O movimento paredista foi deflagrado em 20 de agosto de 2024 e, mesmo que a participação dos servidores tenha sido considerada baixa, houve períodos em que alcançou patamares próximos a 20 % de adesão, o que, inevitavelmente, acabou por impactar na realização dos atendimentos nas Agências da Previdência Social (APS), com o consequente aumento da fila. Em 11 de abril de 2025, foi firmado o Termo de Acordo de Greve entre a Secretaria de Regime Geral de Previdência Social e os representantes da categoria, encerrando o movimento.

9. A assinatura do Acordo pôs fim à paralisação e pôde restabelecer a normalidade dos atendimentos, de modo a garantir a retomada do acesso da sociedade a benefícios previdenciários e assistenciais. Importa pontuar que, além de dar termo à greve nacional, o Acordo também prevê a reposição das atividades que deixaram de ser realizadas para a população. Neste sentido, a compensação das horas não trabalhadas possibilitará a regularização dos serviços prestados pela Perícia Médica Federal, e tende a mitigar os impactos da paralisação, permitindo a plena retomada da capacidade operacional da

Perícia Médica Federal e garantindo maior eficiência na prestação desses serviços."

2º Questionamento: Existe alguma explicação clara sobre os fatores que contribuíram para essa sobrecarga no sistema e na análise de benefícios? Os gestores do sistema e dos benefícios já tem a solução do problema?

Resposta do INSS

"Sim, os três fatores específicos são os elencados em resposta ao item "1".

Resposta do Departamento de Perícia Médica Federal

"10. Como acima explicado, há múltiplos fatores decorrentes da própria evolução da sociedade que justificam o aumento do sistema previdenciário e assistencial mantido pelo INSS. Sob essa conjuntura, a Administração vem atuando por meio da implementação de diversas ações, que envolvem um conjunto de políticas integradas de gestão, inovação tecnológica e ampliação da capacidade operacional. O objetivo dessas iniciativas é buscar maior eficiência na análise dos benefícios, garantindo a sustentabilidade do sistema previdenciário e assegurando o acesso da população aos direitos sociais relacionados à previdência e à assistência social.

11. Portanto, há um empenho da Administração em aprimorar o atendimento ao cidadão e modernizar a gestão com ênfase na humanização e acessibilidade, especialmente para as populações mais vulneráveis. Neste contexto, vigora um conjunto de medidas governamentais que tem, cada vez mais, ampliado a capacidade operacional de atendimento e a própria rede de atuação da Perícia Médica Federal.

12. Dentre as medidas adotadas, cabe destaque à análise documental relativa ao **ATESTMED**, implementada como alternativa ao exame presencial. A **análise documental via ATESTMED**, autorizada pela Lei nº 14.441, de 2 de setembro de 2022, **permite o envio da documentação médica por meio de canais digitais ou diretamente nas agências do INSS, sem necessidade de realização da perícia médica presencial**. Essa inovação proporciona maior agilidade na análise dos pedidos e amplia o alcance do serviço, especialmente em áreas com infraestrutura limitada.

13. Essa medida tem se mostrado essencial para a **redução do tempo de resposta** na concessão de benefícios, **ao suprimir entraves geográficos e logísticos**. Além de democratizar o acesso, alivia a demanda presencial e fortalece a capacidade de atuação tanto do Departamento de Perícia Médica Federal - DPMF quanto do INSS.

14. Outro instrumento relevante é o projeto "**Perícia Médica Conectada**", que **viabiliza a realização de perícias por telemedicina** — prática já consolidada e em expansão no âmbito da Perícia Médica Federal. Essa abordagem digital, associada ao avanço das tecnologias da informação, tem garantido maior capilaridade ao serviço, beneficiando significativamente a população residente em localidades remotas. Atualmente, mais de **205 unidades** estão aptas a realizar atendimentos periciais por telemedicina em todo o Brasil, consolidando esse modelo como opção segura, moderna e efetiva.

15. Tanto o Atestmed (análise documental) quanto a Perícia Médica Conectada (teleperícia) são alternativas que ampliam a capilaridade da rede de atendimento da Perícia Médica Federal e evitam o deslocamento dos segurados da Previdência Social, promovendo maior acessibilidade e celeridade no atendimento, além de contribuir para o enfrentamento das filas e otimização dos processos de concessão de benefícios.

16. Além dessas iniciativas, cabe destacar que, em 2024, o Ministério da Previdência Social solicitou a **realização de concurso público** para mil vagas no cargo de Perito Médico Federal, tendo o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos autorizado a seleção e a nomeação de 500 servidores. O concurso, regido pelo Edital nº 2 – MPS, de 16 de dezembro de 2024, encontra-se em execução desde dezembro de 2024 e deverá ser concluído ainda no primeiro semestre de 2025. Os novos profissionais representarão um reforço importante para a ampliação da capacidade operacional da perícia médica em todo o território nacional.

17. Complementarmente, foi instituído, por meio da **Medida Provisória nº 1.296**, de 15 de abril de 2025, o **Programa de Gerenciamento de Benefícios - PGB**, cujo objetivo é ampliar a capacidade operacional do INSS e do Departamento de Perícia Médica Federal. O PGB tem como prioridade a realização das reavaliações e revisões de benefícios previdenciários e assistenciais, além dos seguintes processos:

I - os processos e os serviços administrativos cujo prazo de análise tenha superado

quarenta e cinco dias ou com prazo judicial expirado;

II - as avaliações sociais que compõem a avaliação biopsicossocial do Benefício de Prestação Continuada – BPC; e

III - os serviços médico-periciais:

a) realizados nas unidades de atendimento da previdência social sem oferta regular de serviço médico-pericial;

b) realizados nas unidades de atendimento da Previdência Social cujo prazo máximo para agendamento seja superior a trinta dias;

c) com prazo judicial expirado; e

d) relativos a análise documental (...)

18. Nesta senda, com a implementação do **PGB** será possível a ampliação da capacidade operacional de atendimento, além da retomada dos **mutirões presenciais**, inclusive aos fins de semana, em regiões com tempo de espera elevado ou com baixa cobertura pericial, colaborando diretamente para a redução da fila e a melhoria da prestação dos serviços.

19. A combinação de tais políticas — Atestmed, Perícia Conectada, PGB, mutirões e concurso público — tem sido fundamental para garantir o atendimento às populações mais vulneráveis, especialmente naquelas regiões onde não há lotação presencial de peritos médicos federais, ou quando há a capacidade operacional é insuficiente para atender à população, mostrando-se, assim, como alternativas eficazes à presença física permanente desses profissionais."

3º Questionamento: Quais ações estão sendo tomadas para agilizar a análise e a concessão dos benefícios pendentes, considerando que o número de quase 2 milhões de pedidos compromete diretamente a vida de muitos cidadãos?

Resposta do INSS

"Muito embora a fila para a concessão de benefícios tenha aumentado, o Tempo Médio de Concessão Líquido (TMC-liq), onde é descontado do tempo em que o pedido permaneceu em exigência ao segurado, está abaixo de 45 (quarenta e cinco) dias, fechando 2024 com 42 (quarenta e dois) dias de TMClq.

Vale lembrar que em dezembro/2022 o tempo médio de concessão totalizou em 79 (setenta e nove) dias, tempo este que vem melhorando consistentemente, logo, a manutenção deste indicador de eficiência tende a melhorar ainda mais com o uso de inteligência artificial, remanejamento de servidores para análise e contratação de concursados.

Um forte aliado no combate as filas é Programa de Gerenciamento de Benefícios no âmbito do INSS instituído por intermédio da Medida Provisória nº 1.296, de 15 de abril de 2025, que tem por objetivo prioritário viabilizar a realização das reavaliações e das revisões de benefícios previdenciários e assistenciais previstas no art. 69 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, no art. 101 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, e no art. 21 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993."

Resposta do Departamento de Perícia Médica Federal

"20. No que tange ao quesito **3**, como já exposto, a Administração tem atuado no sentido de ampliar a capacidade de atendimento, por meio da adoção de políticas públicas que priorizam a acessibilidade e a universalização dos serviços, com atenção especial às populações mais vulneráveis. São medidas estratégicas e inovadoras que possibilitam a ampliação do alcance e a agilidade dos atendimentos, especialmente em áreas remotas.

21. Outro fator importante para a ampliação da capacidade de atendimento pela Perícia Médica Federal decorre da recente expansão nacional do sistema PMF-Perícias, ferramenta sistêmica que garantirá, cada vez mais, a redução dos incidentes de instabilidades e indisponibilidades que possam influenciar a análise de benefícios por incapacidade. A partir de outubro de 2024, o referido sistema passou a ser utilizado para a análise médico-pericial dos benefícios por incapacidade, em substituição ao Sistema de Administração de Benefícios por Incapacidade (SABI) do INSS.

22. Com o novo ambiente de gestão dos benefícios por incapacidade e de realização de perícias médicas, garantiu-se ampla interoperabilidade com os demais sistemas corporativos utilizados, tanto pelo INSS quanto pelo Departamento de Perícia Médica Federal. O sistema permite, também, amplo detalhamento dos registros de cronoanálise para cada perícia médica realizada. Além disso, sobretudo pelo fato de o SABI possuir mais de 20 anos de implementação, muitas de suas ferramentas e funcionalidades já

eram consideradas obsoletas. O PMF-Perícias, neste sentido, garante um sistema mais moderno e revestido de maior segurança e tecnologia, minimizando riscos de instabilidades e indisponibilidades, e assegurando modernização e aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.

23. Todas estas medidas contribuíram para o aumento substancial do número de cidadãos atendidos pela Perícia Médica Federal, sobretudo diante das citadas políticas públicas implementadas a partir de 2023. Destarte, como dito, não foram apenas os números de requerimentos que aumentaram. As mudanças implementadas também garantiram que, de 2023 para 2024, o número de cidadãos atendidos pela perícia médica aumentasse de 6 para 9 milhões, conforme abaixo demonstrado:

HISTÓRICO PERÍCIAS PRESENCIAIS, ATESTMED E ANÁLISE DE ATIVIDADE ESPECIAL REALIZADOS DE 2020 A 2025

Competência	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Total Realizado	1.858.207	4.630.391	5.746.583	6.199.972	9.165.610	2.692.228
Total Perícia Realizada	1.858.207	4.630.391	4.576.249	4.705.757	4.369.560	1.288.607
BI	1.342.994	2.809.454	2.821.322	2.886.877	2.341.194	651.668
BPC	80.501	512.944	616.807	796.550	1.101.837	264.827
Outras	434.712	1.307.993	1.138.120	1.022.330	236.725	66.303
Revisão					689.804	305.809
Total Documental Realizado			1.170.334	1.494.215	4.796.050	1.403.621
ATESMED			309.568	1.289.251	4.015.044	1.382.498
Atividade Especial			860.766	204.964	781.006	21.123

*Dados de 2025 atualizado até 28/04/2025

4º Questionamento: Há um plano de reestruturação do INSS para enfrentar esse desafio de forma eficaz e célere?

Resposta do INSS

"O Instituto vem implementando várias medidas que visam reduzir significativamente o tempo de espera e melhorar a eficiência na concessão de benefícios, a saber:

I - uso de inteligência artificial: adoção de tecnologias de inteligência artificial para agilizar a análise dos pedidos;

II - remanejamento de servidores: há um esforço para redistribuir servidores para áreas com maior demanda;

III - contratação de novos concursados;

IV - novo Programa de Gestão e Desempenho (PGD), com vistas a otimizar a produtividade dos servidores;

V - automação em benefícios: aprimoramento das análises automáticas e integração dos sistemas (um exemplo é a integração dos sistemas da Justiça, com a plataforma Prevjud, que permitirá que tribunais realizem a implantação automática de benefícios previdenciários concedidos por ordem judicial)."

Resposta do Departamento de Perícia Médica Federal

"24. Como amplamente demonstrado, está em vigor um conjunto de medidas governamentais que tem promovido, de forma progressiva, a ampliação da capacidade operacional de atendimento e da própria rede de atuação da Perícia Médica Federal. Essas iniciativas visam ao aprimoramento do serviço prestado ao cidadão, bem como à modernização da gestão, com ênfase na humanização e na acessibilidade, especialmente voltadas às populações em situação de maior vulnerabilidade."

5º Questionamento: O Ministério da Previdência Social e o INSS têm previstos o aumento de efetivo de servidores para dar conta da grande demanda de requerimentos?

6º Questionamento - Caso positivo, quantos servidores serão contratados, e qual é o cronograma para essas contratações?

Resposta do INSS

Inicialmente cumpre informar que a realização de concurso público para provimento de cargo efetivo no âmbito do INSS está adstrita às regras estabelecidas no Decreto nº 9.739, de 28 de março de 2019, o qual prevê, na alínea "e", inciso V do seu art. 22, que compete ao órgão central do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - SIOIG, do atual Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), analisar e manifestar-se sobre propostas de criação de cargos.

Dessa forma, o INSS anualmente elabora e encaminha ao órgão central do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC) nota técnica com as informações relativas à evolução do quadro de pessoal do INSS, com movimentações, ingressos, desligamentos e aposentadorias e a estimativa de aposentadorias, por cargo, nos termos estabelecidos no art. 6º do Decreto nº 9.739, de 28 de março de 2013, a fim de apresentar as necessidades de recomposição de seu quadro de pessoal para inclusão na Proposta de Lei Orçamentária Anual (PLOA).

Destaca-se que em 2021 foi encaminhada a Nota Técnica nº 4/2021/DIRAT-INSS, pleiteando o total de 7.575 (sete mil quinhentos e setenta e cinco) vagas, na proposta de lei orçamentária anual para o ano de 2022, sendo 1.571 (um mil quinhentas e setenta e um) para o cargo de Analista do Seguro Social e 6.004 (seis mil e quatro) para o cargo de Técnico do Seguro Social. Em decorrência desse pedido o então Ministério da Economia publicou a Portaria nº 5.315, de 10 de junho de 2022, (cópia anexa) autorizando 1.000 (mil) vagas somente para o cargo de Técnico do Seguro Social do INSS, quantitativo inferior ao pleiteado.

À vista disso, encontra-se em andamento o concurso público para provimento de 1.000 (mil) vagas do cargo de Técnico do Seguro Social do INSS, regido pelo Edital nº1-INSS, de 12 de setembro de 2022. Destaca-se que os candidatos aprovados no referido certame atuarão de forma exclusiva na análise de reconhecimento do direito, conforme disposto no Edital nº 26-INSS, de 16 de maio de 2023.

Em continuidade ao concurso autorizado regido pelo Edital Nº 1- INSS/2022, foi encaminhada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI a Nota Técnica nº 9/2023/DRESE/CODEC/CGEDUC/DGP-INSS, de 14 de fevereiro de 2023, por meio da qual solicitou-se autorização de aditivo de 25% (vinte e cinco por cento) das vagas originárias, em conformidade com a previsão constante do art. 28 do Decreto nº 9.739, de 2019.

O aditivo de provimento solicitado foi concedido, conforme Portaria MGI nº 5.451, de 18 de setembro de 2023 (cópia anexa).

Em vista da necessidade da Autarquia e da existência de candidatos aprovados na 1ª etapa do concurso público regido pelo Edital nº 1-INSS/2022 em lista de espera e considerando ainda que o concurso teve seu prazo de validade prorrogado para 4 maio de 2025, conforme Edital PRES/INSS nº 44 de 6 de março de 2024, encaminhou-se ao MGI a Nota Técnica nº 15/2023/DRESE/CODEC/CGEDUC/DGP-INSS (cópia anexa), solicitando autorização suplementar para aproveitamento de 1.894 (um mil oitocentos e noventa e quatro) candidatos aprovados fora das vagas originariamente autorizadas na 1ª etapa do concurso público regido pelo Edital nº1, de 2022, para o cargo de Técnico do Seguro Social.

Ato contínuo, o INSS elaborou e encaminhou ao MGI a Nota Técnica nº 7/2024/DRESE/CODEC/CGEDUC/DGP-INSS, de 20 de março de 2024, na qual solicitou-se que dentre o quantitativo de vagas proposto na Nota Técnica nº 15/2023/DRESE/CODEC/CGEDUC/DGP-INSS, 500 (quinhentas) vagas fossem para provimento imediato e o restante para provimento até 4 de maio de 2025, em observância ao prazo de validade do concurso. Em atendimento, Presidência da República publicou o Decreto nº 12.331, em 20 de dezembro de 2024, autorizando 300 (trezentas) vagas para o concurso público em questão, quantitativo inferior ao solicitado na Nota Técnica nº 7/2024/DRESE/CODEC/CGEDUC/DGP-INSS.

Desta forma, foi realizada a 3ª turma do Curso de Formação, segunda etapa do certame, para candidatos dentro das novas vagas autorizadas, bem como para reposição de vacâncias surgidas em decorrência de exonerações de candidatos do mesmo concurso, a qual foi concluída em 3 de abril de 2025 e as provas realizadas em 6 de abril de 2025, com previsão de publicação do resultado final em 25 de abril de 2025 e nomeação dos candidatos aprovados até o dia 2 de maio 2025.

Em resumo, no que se refere ao concurso vigente foram autorizadas para o cargo de Técnico do Seguro Social o total de 1.550 (um mil quinhentos e cinquenta) vagas para provimento do cargo de Técnico do Seguro Social, sendo que aguardamos o resultado

final do curso de formação da última autorização para nomeação dos candidatos.

Por fim, informamos que estudos já foram iniciados no sentido de elaborar Nota Técnica de solicitação de autorização de novo concurso para a Proposta de Lei Orçamentária Anual de 2026."

Resposta do Departamento de Perícia Médica Federal

"25. Em relação aos quesitos **5 e 6**, como já referido, encontra-se em execução certame público que possibilitará o provimento de 500 servidores para o cargo de Perito Médico Federal. O concurso, regulamentado pelo Edital nº 2 – MPS, de 16 de dezembro de 2024, encontra-se em andamento desde a referida data, com previsão de conclusão ainda no primeiro semestre de 2025, a partir de etapas e procedimentos definidos em cronograma elaborado pela Banca examinadora. O resultado final do certame está previsto para o dia 23 de junho de 2025. A incorporação dos novos profissionais constituirá um reforço estratégico para a ampliação da capacidade operacional da Perícia Médica Federal em âmbito nacional."

7º Questionamento: Quais são as medidas que estão sendo adotadas para garantir que os segurados mais vulneráveis, como idosos e pessoas com deficiência, não sejam prejudicados pela demora na concessão dos benefícios?
8º Questionamento: Existe alguma prioridade no atendimento desses grupos? Quais são as pessoas prioritárias? Como são comunicadas?

Resposta do INSS

"Para garantir a concessão célere dos benefícios desses grupos, a Previdência Social tem investido em diversas ações em busca da melhoria da oferta do atendimento, tais como:

I - parceria com os Correios para ampliar os pontos de atendimento do Atestmed e recebimento de documentos dos processos em exigência;

II - garantia de gratuidade das ligações oriundas de celular para Central 135;

III - ampliação do atendimento para 6 (seis) PREVBarcos;

IV - parcerias com as Agências Barco da Caixa Econômica Federal;

V - implantação do PREVMóvel e da Central de Atendimento em Libras;

VI - aprimoramento da concessão automática de benefícios;

VII - uso de inteligência artificial e telemedicina e teleavaliação social."

Resposta do Departamento de Perícia Médica Federal

"26. Todas as medidas públicas, citadas por ocasião de resposta anterior ao "quesito 2", direcionam-se, não apenas a uma parcela de usuários do sistema previdenciário e assistencial, mas sim, de forma ampla, a toda a população que necessita da atuação estatal para a consecução de seus direitos sociais, sobretudo com ênfase na humanização e acessibilidade, especialmente para os mais vulneráveis.

27. Ademais, informa-se que, quando do atendimento presencial, é assegurada prioridade àqueles que estejam em situação de fila, conforme a Lei nº 10.048/2000, a pessoas com deficiência, idosos com 60 anos ou mais, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e doadores de sangue com comprovante válido. No entanto, conforme Parecer nº 00311/2023/CONJUR-MPS/CGU/AGU, não é juridicamente possível o agendamento de perícias com prioridade por grupo, devendo ser observada a ordem cronológica de entrada do requerimento."

9º Questionamento: Há alguma iniciativa em andamento para modernizar os processos do INSS, como a implementação de novas tecnologias, plataformas digitais ou melhorias na infraestrutura, a fim de reduzir a morosidade? Caso positivo, qual o prazo estimado para a implementação de tais melhorias?

Resposta do INSS

"Já estão em operação funcionalidades voltadas à modernização dos processos, especialmente por meio da automação de procedimentos. Atualmente, estão implementadas tecnologias que viabilizam tanto a emissão automatizada de exigências quanto à formalização de decisões automáticas, as quais vêm contribuindo de forma significativa para a redução do tempo de espera, o aperfeiçoamento da gestão

administrativa e a melhoria na experiência do cidadão. Além disso, o INSS mantém esforços contínuos voltados ao aprimoramento dessas soluções, com foco na ampliação da automação decisória e na promoção de maior eficiência, celeridade e uniformidade nas análises processuais."

Resposta do Departamento de Perícia Médica Federal

"28. No que se refere ao quesito **9**, acima já foi destacada a recente expansão nacional do sistema **PMF-Perícias**. Essa ferramenta foi desenvolvida para proporcionar maior estabilidade, segurança e eficiência na análise médico-pericial dos benefícios por incapacidade, reduzindo falhas e indisponibilidades que possam afetar a prestação do serviço. Desde outubro de 2024, o PMF-Perícias passou a substituir integralmente o SABI, marcando um avanço significativo na informatização e integração dos sistemas de concessão de benefícios."

10º Questionamento - Como o Ministério da Previdência Social tem monitorado a qualidade do atendimento prestado pelo INSS e a precisão nas análises dos benefícios, para garantir que a demora não comprometa os direitos dos cidadãos?

Resposta do INSS

"O INSS tem o Programa de Supervisão Técnica em Benefícios – Supertec, que tem por objetivo monitorar, em aspectos materiais e formais, a qualidade dos processos administrativos de Reconhecimento Inicial de Direitos no âmbito do INSS, e possui critérios estatísticos predefinidos que são utilizados como principal meio de seleção dos processos a serem supervisionados."

Através da supervisão das análises efetuadas por servidores ou pela automação, são traçadas ações voltadas a mitigar erros administrativos, melhorar a eficiência do atendimento e uniformizar entendimentos, tais como capacitações e elaboração de guias e atos normativos."

Para 2025, estão programadas novas capacitações e reuniões trimestrais focando nas particularidades locais para aumento gradativo do índice de conformidade na concessão."

Resposta do Departamento de Perícia Médica Federal para os itens 10 e 11

"29. Em relação ao item **10**, que trata do monitoramento da qualidade do atendimento prestado, ressalta-se que a implementação de ações de monitoramento e capacitação faz parte da rotina do Departamento de Perícia Médica Federal, com o objetivo de assegurar a qualidade e a uniformidade das análises médico-periciais. Os instrumentos e procedimentos de avaliação qualitativa dos serviços médico-periciais implementados às rotinas de trabalho do Departamento, além de possibilitar o aperfeiçoamento do fluxo organizacional das atividades e a disseminação de conhecimento, também permitem identificar oportunidades de melhoria e direcionar ações voltadas à correção de erros administrativos, ao aumento da eficiência no atendimento e à uniformização de entendimentos."

30. Inclusive, o citado PGB, recentemente autorizado, terá como prioridade a realização de reavaliações e revisões de benefícios previdenciários e assistenciais já mantidos pelo INSS. Essa iniciativa possibilitará revisitar decisões técnicas anteriormente adotadas, com o propósito de assegurar a adequada concessão, manutenção ou cessação de benefícios, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência e justiça social. Ao promover a revisão sistemática e criteriosa dos benefícios, o PGB reforça o compromisso do Estado com a proteção dos direitos dos cidadãos, especialmente daqueles em situação de maior vulnerabilidade, contribuindo para a melhoria da gestão pública e para o equilíbrio do sistema de seguridade social."

11º Questionamento: Existe alguma forma de controle e supervisão mais rigorosa para evitar erros administrativos e melhorar a eficiência do atendimento?

Resposta do INSS

"A supervisão das análises possibilita uma maior atuação da gestão nas ações voltadas a mitigar erros administrativos, melhorar a eficiência do atendimento e uniformizar entendimentos, tais como capacitações e elaboração de guias e atos normativos."

O Programa de Supervisão Técnica em Benefícios – Supertec tem por objetivo monitorar, em aspectos materiais e formais, a qualidade dos processos administrativos de

Reconhecimento Inicial de Direitos no âmbito do INSS, e possui critérios estatísticos predefinidos que são utilizados como principal meio de seleção dos processos a serem supervisionados.

O Índice de Conformidade (ICON) é composto pelo total de processos que obtiveram ratificação plena na análise da supervisão, sem nenhum indicativo de revisão procedimental ou de mérito. O índice é calculado através da divisão do total de tarefas com indicativo de ratificação plena pelo total de tarefas concluídas no período. Os processos analisados referem-se a benefícios previdenciários e assistenciais, certidão de tempo de contribuição e seguro-defeso.

No ano de 2024, o índice de conformidade do INSS esteve, durante a maior parte dos ciclos de avaliação, acima do resultado pactuado, apresentando gradativo aumento ao longo dos ciclos e finalizando 2024 com o indicador de 86% (oitenta e seis por cento) de conformidade dos requerimentos iniciais de reconhecimento de direito supervisionados.



Em 2025, estão programadas novas capacitações e reuniões trimestrais focando nas particularidades locais que estejam impedindo o aumento gradativo pactuado do ICON."

Resposta do Departamento de Perícia Médica Federal para os itens 10 e 11

"29. Em relação ao item **10**, que trata do monitoramento da qualidade do atendimento prestado, ressalta-se que a implementação de ações de monitoramento e capacitação faz parte da rotina do Departamento de Perícia Médica Federal, com o objetivo de assegurar a qualidade e a uniformidade das análises médico-periciais. Os instrumentos e procedimentos de avaliação qualitativa dos serviços médico-periciais implementados às rotinas de trabalho do Departamento, além de possibilitar o aperfeiçoamento do fluxo organizacional das atividades e a disseminação de conhecimento, também permitem identificar oportunidades de melhoria e direcionar ações voltadas à correção de erros administrativos, ao aumento da eficiência no atendimento e à uniformização de entendimentos.

30. Inclusive, o citado PGB, recentemente autorizado, terá como prioridade a realização de reavaliações e revisões de benefícios previdenciários e assistenciais já mantidos pelo INSS. Essa iniciativa possibilitará revisar decisões técnicas anteriormente adotadas, com o propósito de assegurar a adequada concessão, manutenção ou cessação de benefícios, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência e justiça social. Ao promover a revisão sistemática e criteriosa dos benefícios, o PGB reforça o compromisso do Estado com a proteção dos direitos dos cidadãos, especialmente daqueles em situação de maior vulnerabilidade, contribuindo para a melhoria da gestão pública e para o equilíbrio do sistema de seguridade social."

12º Questionamento: Que medidas urgentes serão tomadas para que a crise no atendimento do INSS não se agrave ainda mais ao longo de 2025?

Resposta do INSS

"O INSS está implementando várias medidas, a saber:

I - uso de inteligência artificial: o INSS está adotando tecnologias de inteligência artificial para agilizar a análise dos pedidos;

II - remanejamento de servidores: há um esforço para redistribuir servidores para áreas com maior demanda;

III - contratação de concursados; e

IV - ampliação dos canais e da rede de atendimento."

Resposta do Departamento de Perícia Médica Federal

"31. O Departamento de Perícia Médica Federal continuará a ampliar as ações relacionadas ao Atestmed, à Perícia Conectada, ao Programa de Gestão de Benefícios (PGB) e aos mutirões, com o objetivo de garantir, cada vez mais, o atendimento às populações mais vulneráveis. Essas iniciativas serão especialmente reforçadas nas regiões onde não há peritos médicos federais lotados presencialmente ou onde a capacidade operacional é insuficiente para atender à demanda da população. Dessa forma, consolidam-se como alternativas eficazes à presença física permanente desses profissionais, assegurando o acesso da população aos serviços periciais."

13º Questionamento: O Ministério possui alguma previsão de redução desse número de pendências no curto prazo? Se sim, qual é o cronograma?

Resposta do INSS

"Informamos que as medidas de gestão estão sendo implementadas e o Plano de Ação do INSS para o exercício 2025 foi pactuado para que os objetivos sejam atendidos. Rotineiramente são divulgados os indicadores do Plano de Ação e podem ser acompanhados no link [Programas, projetos, ações, obras e atividades](https://www.gov.br/inss/ptbr/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/programas-projetos-acoes-obras-e-atividades) — Instituto Nacional do Seguro Social - INSS (<https://www.gov.br/inss/ptbr/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/programas-projetos-acoes-obras-e-atividades>)."

Resposta do Departamento de Perícia Médica Federal

"32. Como já consignado, a partir do novo PGB e com restabelecimento da normalidade dos atendimentos, diante do encerramento da greve da Perícia Médica Federal, almeja-se que, ainda neste primeiro semestre de 2025, os indicadores gerenciais da Perícia Médica Federal, dentre os quais o tempo de espera do cidadão para o seu atendimento e o próprio estoque de requerimentos pendentes de análise, alcancem patamares mais reduzidos, garantindo maior eficiência prestação dos serviços."

14º Questionamento: Há alguma forma de compensação ou auxílio para os cidadãos que, devido à demora na concessão dos benefícios, passaram por dificuldades financeiras graves durante esse período?

Resposta do INSS

"A busca por eficiência visa exatamente atender a necessidade da substituição da renda daqueles que procuram a Previdência Social, quando precisam, ou quando preenchem os requisitos para concessão de benefício."

Assim sendo, as medidas adotadas visam garantir que o benefício seja concedido no menor tempo possível. Portanto, o INSS trabalha para que o cidadão faça o pedido da maneira mais correta possível, qualificando o requerimento de benefício de forma correta e instruindo o mesmo com os documentos e informações necessária para que a análise seja efetuada com rapidez.

É importante que todos se conscientizem de que a Previdência Social visa garantir proteção social por meio do efetivo reconhecimento de direitos, o que só ocorrer quando há o preenchimento de requisitos da legislação e o pedido seja instruído da melhor forma possível, possibilitando que os esforços sejam direcionados para a análise assertiva e eficaz, evitando-se requerimentos repetitivos e exigências desnecessárias ao longo da análise do processo.

Vale ressaltar que sempre que o o tempo de análise supera 45 (quarenta e cinco) dias, há a correção monetária dos valores pagos em atraso, pagos juntamente com o primeiro pagamento."

Resposta do Departamento de Perícia Médica Federal

"33. Por fim, no que se refere ao item **14**, que trata de eventual compensação financeira aos segurados em razão da demora na análise e concessão dos benefícios, cumpre esclarecer que a legislação vigente assegura ao requerente o direito ao recebimento dos valores retroativos a contar da Data de Entrada do Requerimento (DER), independentemente da data em que o benefício venha a ser efetivamente concedido, com a devida incidência de correção monetária a partir do 45º dia."

III - CONCLUSÃO

10. Diante do exposto, haja vista as informações prestadas nos autos pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e pelo Departamento de Perícia Médica Federal, 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
SOLANGE STEIN
Coordenadora de Legislação e Orientação

De acordo.

Documento assinado eletronicamente
ORION SÁVIO SANTOS DE OLIVEIRA
Coordenador-Geral de Legislação e Normas - Substituto

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 06/05/2025, às 09:05, 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 **Orion Sávio Santos de Oliveira, Coordenador(a)-Geral Substituto(a)**, em 06/05/2025, às 09:14, 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 06/05/2025, às 09:21, 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 06/05/2025, às 10:03, 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://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **50183361** e o código CRC **F388E36C**.

Referência: Processo nº 10128.024134/2025-08.

SEI nº 50183361



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Presidência

OFÍCIO SEI Nº 333/2025/PRES-INSS

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

Ao Senhor
ADROALDO DA CUNHA PORTAL
Secretário
Secretaria do Regime Geral de Previdência Social
Ministério da Previdência Social
Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informação nº 514/20254, de autoria do Sr. Deputado Federal Gustavo Gayer.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 10128.024134/2025-08.

Senhor Secretário,

1. Ao cumprimentá-lo, em atenção ao Requerimento de Informação nº 514/20254, de autoria do Sr. Deputado Federal Gustavo Gayer, passo, a seguir, a prestar as informações solicitadas, respaldado pelas informações prestadas pelas Diretorias de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, de Gestão de Pessoas e de Tecnologia da Informação deste Instituto.

- 1º Questionamento: Quais são as causas específicas que levaram ao aumento tão expressivo do número de requerimentos pendentes no INSS?

Em 2024, no fechamento do ano, segundo o Portal da Transparência Previdenciária, disponível em [Previdência em transparência](https://www.gov.br/inss/pt-br/portal-de-transparencia/transparencia_previdenciaria_dez_2024.pdf) (https://www.gov.br/inss/pt-br/portal-de-transparencia/transparencia_previdenciaria_dez_2024.pdf), o estoque de benefícios previdenciários somava 1.014.981 (um milhão, catorze mil e novecentos e oitenta e um), os assistenciais 407.062 (quatrocentos e sete mil e sessenta e dois), requerimentos em exigência ao segurado totalizaram 317.092 (trezentos e dezessete mil e noventa e dois) e os pedidos reiterados de benefícios somaram 302.881 (trezentos e dois mil e oitocentos e oitenta e um).

Assim, informamos que três fatores são apontados como causas específicas:

- I - greve dos servidores no segundo semestre de 2024;
- II - pedidos efetuados com falta de documentos, que geraram exigência; e
- III - pedidos refeitos depois de negados.

- 2º Questionamento: Existe alguma explicação clara sobre os fatores que contribuíram

para essa sobrecarga no sistema e na análise de benefícios? Os gestores do sistema e dos benefícios já tem a solução do problema?

Sim, os três fatores específicos são os elencados em resposta ao item "1".

- 3º Questionamento: Quais ações estão sendo tomadas para agilizar a análise e a concessão dos benefícios pendentes, considerando que o número de quase 2 milhões de pedidos compromete diretamente a vida de muitos cidadãos?

Muito embora a fila para a concessão de benefícios tenha aumentado, o Tempo Médio de Concessão Líquido (TMC-liq), onde é descontado do tempo em que o pedido permaneceu em exigência ao segurado, está abaixo de 45 (quarenta e cinco) dias, fechando 2024 com 42 (quarenta e dois) dias de TMC-liq.

Vale lembrar que em dezembro/2022 o tempo médio de concessão totalizou em 79 (setenta e nove) dias, tempo este que vem melhorando consistentemente, logo, a manutenção deste indicador de eficiência tende a melhorar ainda mais com o uso de inteligência artificial, remanejamento de servidores para análise e contratação de concursados.

Um forte aliado no combate as filas é Programa de Gerenciamento de Benefícios no âmbito do INSS instituído por intermédio da Medida Provisória nº 1.296, de 15 de abril de 2025, que tem por objetivo prioritário viabilizar a realização das reavaliações e das revisões de benefícios previdenciários e assistenciais previstas no art. 69 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, no art. 101 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, e no art. 21 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993.

- 4º Questionamento: Há um plano de reestruturação do INSS para enfrentar esse desafio de forma eficaz e célere?

O Instituto vem implementando várias medidas que visam reduzir significativamente o tempo de espera e melhorar a eficiência na concessão de benefícios, a saber:

I - uso de inteligência artificial: adoção de tecnologias de inteligência artificial para agilizar a análise dos pedidos;

II - remanejamento de servidores: há um esforço para redistribuir servidores para áreas com maior demanda;

III - contratação de novos concursados;

IV - novo Programa de Gestão e Desempenho (PGD), com vistas a otimizar a produtividade dos servidores;

V - automação em benefícios: aprimoramento das análises automáticas e integração dos sistemas (um exemplo é a integração dos sistemas da Justiça, com a plataforma Prevjud, que permitirá que tribunais realizem a implantação automática de benefícios previdenciários concedidos por ordem judicial).

- 5º Questionamento: O Ministério da Previdência Social e o INSS têm previstos o aumento de efetivo de servidores para dar conta da grande demanda de requerimentos? - 6º Questionamento - Caso positivo, quantos servidores serão contratados, e qual é o cronograma para essas contratações?

Inicialmente cumpre informar que a realização de concurso público para provimento de cargo efetivo no âmbito do INSS está adstrita às regras estabelecidas no Decreto nº 9.739, de 28 de março de 2019, o qual prevê, na alínea "e", inciso V do seu art. 22, que compete ao órgão central do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - SIOIG, do atual Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), analisar e manifestar-se sobre propostas de criação de cargos.

Dessa forma, o INSS anualmente elabora e encaminha ao órgão central do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC) nota técnica com as informações relativas à evolução do quadro de pessoal do INSS, com movimentações, ingressos, desligamentos e aposentadorias e a estimativa de aposentadorias, por cargo, nos termos estabelecidos no art. 6º do Decreto nº 9.739, de 28 de março de 2013, a fim de apresentar as necessidades de recomposição de seu quadro de pessoal para inclusão na Proposta de Lei Orçamentária Anual (PLOA).

Destaca-se que em 2021 foi encaminhada a Nota Técnica nº 4/2021/DIRAT-INSS, pleiteando o total de 7.575 (sete mil quinhentos e setenta e cinco) vagas, na proposta de lei orçamentária anual para o ano de 2022, sendo 1.571 (um mil quinhentas e setenta e um) para o cargo de Analista do Seguro Social e 6.004 (seis mil e quatro) para o cargo de Técnico do Seguro Social. Em decorrência desse pedido o então Ministério da Economia publicou a Portaria nº 5.315, de 10 de junho de 2022, (cópia anexa) autorizando 1.000 (mil) vagas somente para o cargo de Técnico do Seguro Social do INSS, quantitativo inferior ao pleiteado.

À vista disso, encontra-se em andamento o concurso público para provimento de 1.000 (mil) vagas do cargo de Técnico do Seguro Social do INSS, regido pelo Edital nº1-INSS, de 12 de setembro de 2022. Destaca-se que os candidatos aprovados no referido certame atuarão de forma exclusiva na análise de reconhecimento do direito, conforme disposto no Edital nº 26-INSS, de 16 de maio de 2023.

Em continuidade ao concurso autorizado regido pelo Edital Nº 1- INSS/2022, foi encaminhada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI a Nota Técnica nº 9/2023/DRESE/CODEC/CGEDUC/DGP-INSS, de 14 de fevereiro de 2023, por meio da qual solicitou-se autorização de aditivo de 25% (vinte e cinco por cento) das vagas originárias, em conformidade com a previsão constante do art. 28 do Decreto nº 9.739, de 2019.

O aditivo de provimento solicitado foi concedido, conforme Portaria MGI nº 5.451, de 18 de setembro de 2023 (cópia anexa).

Em vista da necessidade da Autarquia e da existência de candidatos aprovados na 1ª etapa do concurso público regido pelo Edital nº 1-INSS/2022 em lista de espera e considerando ainda que o concurso teve seu prazo de validade prorrogado para 4 maio de 2025, conforme Edital PRES/INSS nº 44 de 6 de março de 2024, encaminhou-se ao MGI a Nota Técnica nº 15/2023/DRESE/CODEC/CGEDUC/DGP-INSS (cópia anexa), solicitando autorização suplementar para aproveitamento de 1.894 (um mil oitocentos e noventa e quatro) candidatos aprovados fora das vagas originariamente autorizadas na 1ª etapa do concurso público regido pelo Edital nº1, de 2022, para o cargo de Técnico do Seguro Social.

Ato contínuo, o INSS elaborou e encaminhou ao MGI a Nota Técnica nº 7/2024/DRESE/CODEC/CGEDUC/DGP-INSS, de 20 de março de 2024, na qual solicitou-se que dentre o quantitativo de vagas proposto na Nota Técnica nº 15/2023/DRESE/CODEC/CGEDUC/DGP-INSS, 500 (quinhentas) vagas fossem para provimento imediato e o restante para provimento até 4 de maio de 2025, em observância ao prazo de validade do concurso. Em atendimento, Presidência da República publicou o Decreto nº 12.331, em 20 de dezembro de 2024, autorizando 300 (trezentas) vagas para o concurso público em questão, quantitativo inferior ao solicitado na Nota Técnica nº 7/2024/DRESE/CODEC/CGEDUC/DGP-INSS.

Desta forma, foi realizada a 3ª turma do Curso de Formação, segunda etapa do certame, para candidatos dentro das novas vagas autorizadas, bem como para reposição de vacâncias surgidas em decorrência de exonerações de candidatos do mesmo concurso, a qual foi concluída em 3 de abril de 2025 e as provas realizadas em 6 de abril de 2025, com previsão de publicação do resultado final em 25 de abril de 2025 e nomeação dos candidatos aprovados até o dia 2 de maio 2025.

Em resumo, no que se refere ao concurso vigente foram autorizadas para o cargo de Técnico do Seguro Social o total de 1.550 (um mil quinhentos e cinquenta) vagas para provimento do cargo de Técnico do Seguro Social, sendo que aguardamos o resultado final do curso de formação da última autorização para nomeação dos candidatos.

Por fim, informamos que estudos já foram iniciados no sentido de elaborar Nota Técnica de solicitação de autorização de novo concurso para a Proposta de Lei Orçamentária Anual de 2026.

- 7º Questionamento: Quais são as medidas que estão sendo adotadas para garantir que os segurados mais vulneráveis, como idosos e pessoas com deficiência, não sejam prejudicados pela demora na concessão dos benefícios? 8º Questionamento: Existe alguma prioridade no atendimento desses grupos? Quais são as pessoas prioritárias? Como são comunicadas?

Para garantir a concessão célere dos benefícios desses grupos, a Previdência Social tem investido em diversas ações em busca da melhoria da oferta do atendimento, tais como:

I - parceria com os Correios para ampliar os pontos de atendimento do Atestmed e recebimento de documentos dos processos em exigência;

II - garantia de gratuidade das ligações oriundas de celular para Central 135;

III - ampliação do atendimento para 6 (seis) PREVBarcos;

IV - parcerias com as Agências Barco da Caixa Econômica Federal;

V - implantação do PREVMóvel e da Central de Atendimento em Libras;

VI - aprimoramento da concessão automática de benefícios;

VII - uso de inteligência artificial e telemedicina e teleavaliação social.

- 9º Questionamento: Há alguma iniciativa em andamento para modernizar os processos do INSS, como a implementação de novas tecnologias, plataformas digitais ou melhorias na infraestrutura, a fim de reduzir a morosidade? Caso positivo, qual o prazo estimado para a implementação de tais melhorias?

Já estão em operação funcionalidades voltadas à modernização dos processos, especialmente por meio da automação de procedimentos. Atualmente, estão implementadas tecnologias que viabilizam tanto a emissão automatizada de exigências quanto a formalização de decisões automáticas, as quais vêm contribuindo de forma significativa para a redução do tempo de espera, o aperfeiçoamento da gestão administrativa e a melhoria na experiência do cidadão. Além disso, o INSS mantém esforços contínuos voltados ao aprimoramento dessas soluções, com foco na ampliação da automação decisória e na promoção de maior eficiência, celeridade e uniformidade nas análises processuais.

- 10º Questionamento - Como o Ministério da Previdência Social tem monitorado a qualidade do atendimento prestado pelo INSS e a precisão nas análises dos benefícios, para garantir que a demora não comprometa os direitos dos cidadãos?

O INSS tem o Programa de Supervisão Técnica em Benefícios – Supertec, que tem por objetivo monitorar, em aspectos materiais e formais, a qualidade dos processos administrativos de Reconhecimento Inicial de Direitos no âmbito do INSS, e possui critérios estatísticos predefinidos que são utilizados como principal meio de seleção dos processos a serem supervisionados.

Através da supervisão das análises efetuadas por servidores ou pela automação, são traçadas ações voltadas a mitigar erros administrativos, melhorar a eficiência do atendimento e uniformizar entendimentos, tais como capacitações e elaboração de guias e atos normativos.

Para 2025, estão programadas novas capacitações e reuniões trimestrais focando nas particularidades locais para aumento gradativo do índice de conformidade na concessão.

- 11º Questionamento: Existe alguma forma de controle e supervisão mais rigorosa para evitar erros administrativos e melhorar a eficiência do atendimento?

A supervisão das análises possibilita uma maior atuação da gestão nas ações voltadas a mitigar erros administrativos, melhorar a eficiência do atendimento e uniformizar entendimentos, tais como capacitações e elaboração de guias e atos normativos.

O Programa de Supervisão Técnica em Benefícios - Supertec tem por objetivo monitorar, em aspectos materiais e formais, a qualidade dos processos administrativos de Reconhecimento Inicial de Direitos no âmbito do INSS, e possui critérios estatísticos predefinidos que são utilizados como principal meio de seleção dos processos a serem supervisionados.

O Índice de Conformidade (ICON) é composto pelo total de processos que obtiveram ratificação plena na análise da supervisão, sem nenhum indicativo de revisão procedimental ou de mérito. O índice é calculado através da divisão do total de tarefas com indicativo de ratificação plena pelo total de tarefas concluídas no período. Os processos analisados referem-se a benefícios previdenciários e assistenciais, certidão de tempo de contribuição e seguro-defeso.

No ano de 2024, o índice de conformidade do INSS esteve, durante a maior parte dos ciclos de avaliação, acima do resultado pactuado, apresentando gradativo aumento ao longo dos ciclos e finalizando 2024 com o indicador de 86% (oitenta e seis por cento) de conformidade dos requerimentos iniciais de reconhecimento de direito supervisionados.



Em 2025, estão programadas novas capacitações e reuniões trimestrais focando nas particularidades locais que estejam impedindo o aumento gradativo pactuado do ICON.

- 12º Questionamento: Que medidas urgentes serão tomadas para que a crise no atendimento do INSS não se agrave ainda mais ao longo de 2025?

O INSS está implementando várias medidas, a saber:

- I - uso de inteligência artificial: o INSS está adotando tecnologias de inteligência artificial para agilizar a análise dos pedidos;
- II - remanejamento de servidores: há um esforço para redistribuir servidores para áreas com maior demanda;
- III - contratação de concursados; e
- IV - ampliação dos canais e da rede de atendimento.

- 13º Questionamento: O Ministério possui alguma previsão de redução desse número de pendências no curto prazo? Se sim, qual é o cronograma?

Informamos que as medidas de gestão estão sendo implementadas e o Plano de Ação do INSS para o exercício 2025 foi pactuado para que os objetivos sejam atendidos. Rotineiramente são divulgados os indicadores do Plano de Ação e podem ser acompanhados no [link Programas, projetos, ações, obras e atividades — Instituto Nacional do Seguro Social - INSS](https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/programas-projetos-acoes-obras-e-atividades) (<https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/programas-projetos-acoes-obras-e-atividades>).

- 14º Questionamento: Há alguma forma de compensação ou auxílio para os cidadãos que, devido à demora na concessão dos benefícios, passaram por dificuldades financeiras graves durante esse período?

A busca por eficiência visa exatamente atender a necessidade da substituição da renda daqueles que procuram a Previdência Social, quando precisam, ou quando preenchem os requisitos para concessão de benefício.

Assim sendo, as medidas adotadas visam garantir que o benefício seja concedido no menor tempo possível. Portanto, o INSS trabalha para que o cidadão faça o pedido da maneira mais correta possível, qualificando o requerimento de benefício de forma correta e instruindo o mesmo com os documentos e informações necessária para que a análise seja efetuada com rapidez.

É importante que todos se conscientizem de que a Previdência Social visa garantir proteção social por meio do efetivo reconhecimento de direitos, o que só ocorrer quando há o preenchimento de requisitos da legislação e o pedido seja instruído da melhor forma possível, possibilitando que os esforços sejam direcionados para a análise assertiva e eficaz, evitando-se requerimentos repetitivos e exigências desnecessárias ao longo da análise do processo.

Vale ressaltar que sempre que o o tempo de análise supera 45 (quarenta e cinco) dias, há a correção monetárias dos valores pagos em atraso, pagos juntamente com o primeiro pagamento.

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.

Atenciosamente,

ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO

Presidente

Anexos: I - Portaria nº 5.315, de 10 de junho de 2022 (SEI nº 14595925);
II - Portaria MGI nº 5.451, de 18 de setembro de 2023 (SEI nº 18412433); e
III - Nota Técnica nº 15/2023/DRESE/CODEC/CGEDUC/DGP-INSS (SEI nº 12138958).



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO, Presidente**, em 15/04/2025, às 20:49, 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.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **20348344** e o código CRC **F79809D6**.

PRES – SAUS QUADRA 2 BLOCO "O" – Brasília – DF - CEP 70070946.
Telefone: (61) 3313-4065 - E-mail: pres@inss.gov.br

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 10128.024134/2025-08

SEI nº 20348344



REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES Nº , **DE 2025**
(Do Sr. Gustavo Gayer)

Solicita informações ao Senhor Ministro da Previdência Social, a respeito do elevado número de pedidos e concessões de benefícios pendentes, no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Senhor Presidente,

Requeiro a Vossa Excelência, com base no art. 50, § 2º, da Constituição Federal e na forma dos arts. 115 e 116 do Regimento Interno, sejam solicitadas informações ao Sr. Ministro da Previdência Social, quanto ao elevado número de pedidos e concessões de benefícios pendentes, no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Com o objetivo de instruir as informações relativas a este requerimento de informações, solicito que sejam respondidos os seguintes questionamentos:

- 1) *Quais são as causas específicas que levaram ao aumento tão expressivo do número de requerimentos pendentes no INSS?*
- 2) *Existe alguma explicação clara sobre os fatores que contribuíram para essa sobrecarga no sistema e na análise de benefícios? Os gestores do sistema e dos benefícios já tem a solução do problema?*
- 3) *Quais ações estão sendo tomadas para agilizar a análise e a concessão dos benefícios pendentes, considerando que o número de quase 2 milhões de pedidos compromete diretamente a vida de muitos cidadãos?*
- 4) *Há um plano de reestruturação do INSS para enfrentar esse desafio de forma eficaz e célere?*



Documento autenticado por:

22/04/2025 11:24 - David de Freitas Oliveira

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD256883797100>

Código digital de segurança: 2025-ZKAQ-OMUD-XCYG-QCWE

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Gustavo Gayer



* C D 2 5 6 8 8 3 7 9 7 1 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO GUSTAVO GAYER – PL/GO

Apresentação: 24/02/2025 14:38:39.310 - Mesa

RIC n.514/2025

- 5) *O Ministério da Previdência Social e o INSS têm previstos o aumento de efetivo de servidores para dar conta da grande demanda de requerimentos?*
- 6) *Caso positivo, quantos servidores serão contratados, e qual é o cronograma para essas contratações?*
- 7) *Quais são as medidas que estão sendo adotadas para garantir que os segurados mais vulneráveis, como idosos e pessoas com deficiência, não sejam prejudicados pela demora na concessão dos benefícios?*
- 8) *Existe alguma prioridade no atendimento desses grupos? Quais são as pessoas prioritárias? Como são comunicadas?*
- 9) *Há alguma iniciativa em andamento para modernizar os processos do INSS, como a implementação de novas tecnologias, plataformas digitais ou melhorias na infraestrutura, a fim de reduzir a morosidade? Caso positivo, qual o prazo estimado para a implementação de tais melhorias?*
- 10) *Como o Ministério da Previdência Social tem monitorado a qualidade do atendimento prestado pelo INSS e a precisão nas análises dos benefícios, para garantir que a demora não comprometa os direitos dos cidadãos?*
- 11) *Existe alguma forma de controle e supervisão mais rigorosa para evitar erros administrativos e melhorar a eficiência do atendimento?*
- 12) *Que medidas urgentes serão tomadas para que a crise no atendimento do INSS não se agrave ainda mais ao longo de 2025?*
- 13) *O Ministério possui alguma previsão de redução desse número de pendências no curto prazo? Se sim, qual é o cronograma?*



Documento autenticado por:

22/04/2025 11:24 - David de Freitas Oliveira

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD256883797100>

Código digital de segurança: 2025-ZKAQ-OMUD-XCYG-QCWE

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Gustavo Gayer



* C D 2 5 6 8 8 3 7 9 7 1 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO GUSTAVO GAYER – PL/GO

Apresentação: 24/02/2025 14:38:39.310 - Mesa

RIC n.514/2025

14) Há alguma forma de compensação ou auxílio para os cidadãos que, devido à demora na concessão dos benefícios, passaram por dificuldades financeiras graves durante esse período?

Por fim, solicita-se o fornecimento de informações complementares que o senhor Ministro da Previdência Social, entenda como relevantes, para esclarecimentos claros e detalhados sobre as ações que o Ministério está tomando para resolver o problema das pendências no INSS.

JUSTIFICAÇÃO

A crescente quantidade de pedidos e concessões de benefícios pendentes no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é motivo de grande preocupação para a população brasileira, especialmente para aqueles que dependem desse sistema para garantir a sua dignidade e bem-estar.

Conforme notícias¹, o número de solicitações pendentes no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) aumentou novamente no final de 2024, alcançando quase 2 milhões de requerimentos – a maior quantidade desde o começo de 2020. Segundo informações do Ministério da Previdência Social, em novembro do ano anterior, o número total de solicitações em análise atingiu 1,985 milhão.

As informações acerca de pedidos e concessões de benefícios geralmente são divulgadas em boletins até 45 dias após o final do mês em questão. Contudo, até o momento, o relatório mais recente disponível era ainda de setembro de 2024. Especialistas não ligados ao governo expressaram inquietação com o atraso na liberação dessas informações. Ainda, suspeitam que o Executivo possa estar tentando adiar o reconhecimento de um aumento na fila.

Ressalta-se, que esse cenário reflete a grave defasagem na gestão e no atendimento prestado pelo INSS, que, embora tenha o compromisso de assegurar o acesso a direitos fundamentais dos cidadãos, enfrenta dificuldades estruturais e operacionais para atender à crescente demanda. O impacto disso não se restringe à demora na análise dos processos, mas também ao agravamento das

¹ <https://www.contrafatos.com.br/espera-no-inss-dispara-e-se-aproxima-de-2-milhoes-durante-governo-lula/>



Documento autenticado por:

22/04/2025 11:24 - David de Freitas Oliveira

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD256883797100>

Código digital de segurança: 2025-ZKAQ-OMUD-XCYG-QCWE

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Gustavo Gayer





CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO GUSTAVO GAYER – PL/GO

Apresentação: 24/02/2025 14:38:39.310 - Mesa

RIC n.514/2025

condições de vida dos segurados, que, muitas vezes, já enfrentam situações de vulnerabilidade social e econômica.

A morosidade no atendimento e a pendência de benefícios afetam diretamente a qualidade de vida de milhares de brasileiros, especialmente os mais idosos, pessoas com deficiência, trabalhadores que se afastaram por motivos de saúde e outros que necessitam de assistência social para garantir o mínimo de sustento e dignidade. Além disso, a demora nas concessões pode agravar a situação dos cidadãos, que ficam sem recursos para atender a suas necessidades básicas durante períodos críticos.

Contudo, torna-se necessário que o governo federal e as autoridades responsáveis adotem medidas urgentes e eficazes para resolver essa questão, seja por meio de reestruturação da equipe técnica, modernização dos processos administrativos, ou a implementação de tecnologias que agilizem a análise e concessão dos benefícios. O aumento de efetivo e a capacitação contínua dos servidores do INSS são igualmente fundamentais para que as pendências sejam sanadas e os cidadãos possam acessar seus direitos de forma mais rápida e eficiente.

Portanto, a sociedade brasileira e os beneficiários do INSS merecem uma resposta ágil e eficiente a essa crise administrativa, com a priorização do atendimento aos mais vulneráveis e a adoção de soluções sustentáveis a longo prazo para evitar que os números de pendências continuem a crescer.

Diante do exposto, é fundamental que o INSS atenda de forma digna e eficaz a todos os cidadãos que dependem desse importante serviço público e apresenta-se esse requerimento de informação, instrumentalizando a função fiscalizadora desse Parlamento.

Sala das Sessões, em de , de 2025.

Deputado GUSTAVO GAYER

PL/GO



Documento autenticado por:

2025/04/2025 11:24 - David de Freitas Oliveira

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD256883797100>

Código digital de segurança: 2025-ZKAQ-OMUD-XCYG-QCWE

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Gustavo Gayer