



MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
Gabinete do Ministro

OFÍCIO SEI Nº 5176/2025/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, Brasília-DF,
70160-900 Brasília/DF

**Assunto: Requerimento de Informações nº 537/2025 - Deputada Federal
Júlia Zanatta - PL/SC.**

Referência: Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 10128.024155/2025-15.

Senhor Deputado,

1. Cumprimentando-o cordialmente, faço referência ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº51, de 01 de abril de 2025, o qual encaminha o Requerimento de Informação nº 537/2025, de autoria da Deputada Federal Júlia Zanatta - PL/SC, que requer "informações sobre o aumento da fila de espera para a concessão de benefícios pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)".

2. Em resposta aos questionamentos constantes no referido Requerimento de Informação, foi elaborada a Nota Técnica SEI nº 271/2025/MPS, em anexo, por meio da Secretaria de Regime Geral de Previdência Social e o Ofício nº 337/2025/PRES-INSS, por meio do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

Anexos:

I - Nota Técnica nº 271/2025/MPS (SEI 50126225);

II - Ofício nº 337/2025/PRES-INSS (SEI 50441809).

Atenciosamente,

WOLNEY QUEIROZ MACIEL

Ministro de Estado da Previdência Social



Documento assinado eletronicamente por **Wolney Queiroz Maciel, Ministro(a) de Estado**, em 07/05/2025, às 17:11, 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 **50475694** e o código CRC **32A13568**.

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 10128.024155/2025-15.

SEI nº 50475694



MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
Secretaria de Regime Geral de Previdência Social
Departamento do Regime Geral de Previdência Social
Coordenação-Geral de Legislação e Normas
Coordenação de Normas e Acordos Internacionais

Nota Técnica SEI nº 271/2025/MPS

Assunto: Requerimento de Informação nº 537, de 2025, que solicita informações "Sobre o aumento da fila de espera para a concessão de benefícios pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)."

Processo nº 10128.024155/2025-15

SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se do Ofício 1ªSec/RI/E/nº 51, de 01 de abril de 2025 (SEI nº 49766611), assinado pelo Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados, que encaminha o Requerimento de Informação nº 537, de 2025 (SEI nº 49766705), da Sra. Deputada Julia Zanatta (PL/SC), por meio do qual são solicitadas informações relacionadas ao "aumento da fila de espera para a concessão de benefícios pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)." a saber:

1. Qual o número atual de requerimentos de benefícios pendentes de análise pelo INSS?
2. Qual o tempo médio de espera, segmentado por Estados, para a concessão desses benefícios?
3. Quais fatores contribuíram para o aumento da fila de espera, que em novembro de 2024 atingiu 1.985.090 requerimentos pendentes?
4. Em que medida a greve dos servidores do INSS no segundo semestre de 2024 impactou esse aumento?
5. Quais ações estão sendo implementadas pelo Ministério da Previdência Social e pelo INSS para reduzir o número de requerimentos pendentes?
6. Existe um cronograma estabelecido para a normalização do atendimento e redução da fila? Se sim, favor detalhar.
7. Estão sendo desenvolvidas ou implementadas soluções tecnológicas para otimizar o processamento dos requerimentos?
8. Quais medidas estão sendo tomadas para minimizar os prejuízos aos segurados que aguardam a concessão de seus benefícios?
9. Existe algum canal específico de comunicação ou suporte para esses segurados durante o período de espera?

2. A Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos - ASPAR, por meio do Despacho nº 80/2025/ASPAR-MPS (SEI nº 49767467), direcionou a demanda a esta Secretaria de Regime Geral de Previdência Social - SRGPS, estabelecendo como prazo de resposta a data de **18/04/2025**. A ASPAR encaminhou a demanda, também, ao Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, via Ofício SEI nº 3678/2025/MPS (SEI nº 49766819).

3. Registre-se que, no sítio eletrônico da Câmara dos Deputados, o Requerimento de Informação nº 537/2025, de autoria da Sra. Deputada Julia Zanatta (PL/SC), anexado aos autos (SEI nº 49766705), conta com o prazo para respostas externas até o dia **07/05/2025** ([RIC nº 537/2025](#)).

4. É o que importa relatar.

ANÁLISE

5. Quanto às informações solicitadas no Requerimento de Informação nº 537/2025(SEI nº 49766705, verificou-se que o pedido trata de tema relacionado ao atendimento realizado pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

6. Nesse contexto, observadas as manifestações exaradas no Ofício SEI nº 337, de 16 de abril de 2025 (SEI nº 50106888), proveniente do Gabinete da Presidência do INSS, passa-se, a seguir, à resposta de cada um dos pedidos formulados no Requerimento de Informação.

1º Questionamento - Qual o número atual de requerimentos de benefícios pendentes de análise pelo INSS?

7. Sobre a questão, o INSS informa o seguinte:

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), 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).

2º Questionamento - Qual o tempo médio de espera, segmentado por Estados, para a concessão desses benefícios?

8. Sobre o 2º questionamento, o INSS pondera que:

O Tempo Médio de Concessão Líquido (TMC-liq.), que é o tempo médio entre a Data de Entrada do Requerimento até a Data da Concessão do Benefício, fechou 2024 com 42 (quarenta e dois) dias.

Tempo Médio de Concessão (Em dias) * Dezembro/2024	
UF	TMC Liq (Em dias)
02:Alagoas	74
03:Amazonas	67
04:Bahia	67
05:Ceará	69
06:Mato Grosso do Sul	50
07:Espírito Santo	47
08:Goiás	47
09:Maranhão	57
10:Mato Grosso	58
11:Minas Gerais	40
12:Pará	66
13:Paraíba	67
14:Paraná	36
15:Pernambuco	68
16:Piauí	69
17:Rio de Janeiro	50
18:Rio Grande do Norte	67
19:Rio Grande do Sul	40
20:Santa Catarina	34
21:São Paulo	28
22:Sergipe	75
23:Distrito Federal	47
24:Acre	67
25:Amapá	68
26:Rondônia	75
27:Roraima	71
28:Tocantins	74

* Tempo Líquido excluído o tempo que ficou em exigência ao segurado

Fonte: Painel da Transparência Previdenciária

3º Questionamento - Quais fatores contribuíram para o aumento da fila de espera, que em novembro de 2024 atingiu 1.985.090 requerimentos pendentes?

9. Sobre o 3º questionamento, o INSS esclarece 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

4º Questionamento - Em que medida a greve dos servidores do INSS no segundo semestre de 2024 impactou esse aumento?

10. Em resposta ao 4º questionamento, o INSS se pronunciou nos termos a seguir:

Devido à greve dos servidores e à crescente demanda inesperada, as concessões normais dos benefícios, exceto benefícios por incapacidade, decaíram a partir de julho/2024. A média destas concessões no segundo semestre foi 9,2% (nove vírgula dois por cento) inferior ao do primeiro semestre de 2024, mesmo com recuperação a partir de outubro/2024 em decorrência do acordo de compensação da greve assinado com as entidades dos servidores.

As medidas de gestão em decorrência desses fatos foi eficaz, pois o Tempo Médio de Concessão Líquido (TMC-liq.), fechou 2024 com 42 (quarenta e dois) dias, ainda abaixo do limite da Lei.

5º Questionamento - Quais ações estão sendo implementadas pelo Ministério da Previdência Social e pelo INSS para reduzir o número de requerimentos pendentes?

11. Quanto ao 5º questionamento, o INSS informa que:

O INSS está 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: 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 novos concursados;

IV - novo programa de gestão e desempenho (PGD) para otimizar a produtividade dos servidores;

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

e

VI - 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 bem como as análises que estão em atraso.

6º Questionamento - Existe um cronograma estabelecido para a normalização do atendimento e redução da fila? Se sim, favor detalhar.

12. Sobre o 6º questionamento, o INSS se pronunciou com a informação 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>).

7º Questionamento - Estão sendo desenvolvidas ou implementadas soluções tecnológicas para otimizar o processamento dos requerimentos?

13. Sobre o 7º questionamento, a Autarquia cita as medidas indicadas no quinto questionamento com esclarecimentos adicionais:

O INSS está implementando várias medidas nesse sentido, 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 novos concursados;

IV - novo programa de gestão e desempenho (PGD) para otimizar a produtividade dos servidores;

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

VI - 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 bem como as

análises que estão em atraso.

Consigna-se que 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.

Essas medidas visam reduzir significativamente o tempo de espera e melhorar a eficiência na concessão de benefícios.

8º Questionamento - Quais medidas estão sendo tomadas para minimizar os prejuízos aos segurados que aguardam a concessão de seus benefícios?

14. Sobre o 8º questionamento, o INSS informa que:

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.

9º Questionamento - Existe algum canal específico de comunicação ou suporte para esses segurados durante o período de espera?

15. Sobre o 9º questionamento, o INSS esclarece que:

Os segurados podem acompanhar o andamento dos pedidos pelo MeuINSS (app o u site) e pela Central Telefônica 135, que funciona de segunda a sábado, das 7h às 22h.

Para garantir a concessão célere dos benefícios, investimos 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.

CONCLUSÃO

16. Diante do exposto, tendo em vista as informações prestadas pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, e não havendo outras providências a serem adotadas por esta Secretaria de Regime Geral de Previdência Social, consideram-se respondidos todos os questionamentos feitos pelo Requerimento de Informação nº 537/2025.

RECOMENDAÇÃO

17. Feitos os esclarecimentos, recomenda-se o envio da presente manifestação à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos ASPAR/MPS, em resposta ao Despacho nº 80/2025/ASPAR-MPS(SEI nº 49767467).

À consideração superior.

Documento assinado eletronicamente

ADRIANA BEZERRA SANTOS

Chefe de Projeto II

De acordo.

Documento assinado eletronicamente

ORION SÁVIO SANTOS DE OLIVEIRA

Coordenador de Normas e Acordos Internacionais

De acordo.

Documento assinado eletronicamente

LUCYANA RIOS MONTEIRO BARBOSA SOUZA

Coordenadora-Geral de Legislação e Normas

De acordo.

Documento assinado eletronicamente

BENEDITO ADALBERTO BRUNCA

Diretor do Departamento do Regime Geral de Previdência Social

1. De acordo.
2. Encaminhe-se conforme o proposto.

Documento assinado eletronicamente

ADROALDO DA CUNHA PORTAL

Secretário de Regime Geral de Previdência Social



Documento assinado eletronicamente por **Benedito Adalberto Brunca, Diretor(a)**, em 22/04/2025, às 17:14, 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 **Lucyana Rios Monteiro Barbosa Souza, Coordenador(a)-Geral**, em 23/04/2025, às 09:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Orion Sávio Santos de Oliveira, Coordenador(a)**, em 23/04/2025, às 09:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Bezerra Santos, Analista do Seguro Social**, em 23/04/2025, às 13:04, 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 24/04/2025, às 19:21, 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 **50126225** e o código CRC **2F7F9010**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Presidência

OFÍCIO SEI Nº 337/2025/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 537/2025, de autoria da Sra. Deputada Federal Júlia Zanatta.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 10128.024155/2025-15.

Senhor Secretário,

1. Ao cumprimentá-lo, em atenção ao Requerimento de Informação nº 537/2025, de autoria da Sra. Deputada Federal Júlia Zanatta, passo, a seguir, a prestar as informações solicitadas, respaldado pelas informações prestadas pelas Diretorias de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão e de Tecnologia da Informação deste Instituto.

- 1º Questionamento: Qual o número atual de requerimentos de benefícios pendentes de análise pelo 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), 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).

- 2º Questionamento - Qual o tempo médio de espera, segmentado por Estados, para a concessão desses benefícios?

O Tempo Médio de Concessão Líquido (TMC-liq.), que é o tempo médio entre a Data de Entrada do Requerimento até a Data da Concessão do Benefício, fechou 2024 com 42 (quarenta e dois) dias.

Tempo Médio de Concessão (Em dias) * Dezembro/2024	
UF	TMC Liq (Em dias)
02:Alagoas	74
03:Amazonas	67
04:Bahia	67
05:Ceará	69
06:Mato Grosso do Sul	50
07:Espírito Santo	47
08:Goiás	47
09:Maranhão	57
10:Mato Grosso	58
11:Minas Gerais	40
12:Pará	66
13:Paraíba	67
14:Paraná	36
15:Pernambuco	68
16:Piauí	69
17:Rio de Janeiro	50
18:Rio Grande do Norte	67
19:Rio Grande do Sul	40
20:Santa Catarina	34
21:São Paulo	28
22:Sergipe	75
23:Distrito Federal	47
24:Acre	67
25:Amapá	68
26:Rondônia	75
27:Roraima	71
28:Tocantins	74

* Tempo Líquido excluído o tempo que ficou em exigência ao segurado

Fonte: Painel da Transparência Previdenciária

- 3º Questionamento: Quais fatores contribuíram para o aumento da fila de espera, que em novembro de 2024 atingiu 1.985.090 requerimentos pendentes?

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.

- 4º Questionamento: Em que medida a greve dos servidores do INSS no segundo semestre de 2024 impactou esse aumento?

Devido à greve dos servidores e à crescente demanda inesperada, as concessões normais dos benefícios, exceto benefícios por incapacidade, decaíram a partir de julho/2024. A média destas concessões no segundo semestre foi 9,2% (nove vírgula dois por cento) inferior ao do primeiro semestre de 2024, mesmo com recuperação a partir de outubro/2024 em decorrência do acordo de compensação da greve assinado com as entidades dos servidores.

As medidas de gestão em decorrência desses fatos foi eficaz, pois o Tempo Médio de Concessão Líquido (TMC-liq.), fechou 2024 com 42 (quarenta e dois) dias, ainda abaixo do limite da Lei.

- 5º Questionamento: Quais ações estão sendo implementadas pelo Ministério da Previdência Social e pelo INSS para reduzir o número de requerimentos pendentes?

O INSS está 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: 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 novos concursados;

IV - novo programa de gestão e desempenho (PGD) para otimizar a produtividade dos servidores;

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

VI - 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 bem como as análises que estão em atraso.

- 6º Questionamento: Existe um cronograma estabelecido para a normalização do atendimento e redução da fila? Se sim, favor detalhar.

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>).

- 7º Questionamento: Estão sendo desenvolvidas ou implementadas soluções tecnológicas para otimizar o processamento dos requerimentos?

O INSS está implementando várias medidas nesse sentido, 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 novos concursados;

IV - novo programa de gestão e desempenho (PGD) para otimizar a produtividade dos servidores;

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

VI - 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 bem como as análises que estão em atraso.

Consigna-se que 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.

Essas medidas visam reduzir significativamente o tempo de espera e melhorar a eficiência na concessão de benefícios.

- 8º Questionamento: Quais medidas estão sendo tomadas para minimizar os prejuízos aos segurados que aguardam a concessão de seus benefícios?

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.

- 9º Questionamento: Existe algum canal específico de comunicação ou suporte para esses segurados durante o período de espera?

Os segurados podem acompanhar o andamento dos pedidos pelo MeuINSS (*app* ou *site*) e pela Central Telefônica 135, que funciona de segunda a sábado, das 7h às 22h.

Para garantir a concessão célere dos benefícios, investimos 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.

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



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO, Presidente**, em 16/04/2025, às 16:10, 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 **20355920** e o código CRC **0FA093D5**.

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 10128.024155/2025-15

SEI nº 20355920