

O INSS

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



Atendimento ao Cidadão

Canais de Atendimento do INSS



Meu INSS ★★★★★ 4.8

+ de 55,1 milhões de acessos / mês (atend. digital) – fev/2023

- o + de 38,6 milhões de acessos únicos/mês;
- o + de 21,8 milhões de dispositivos ativos em APPs;

+ de 100 serviços públicos;

- o Todos os benefícios podem ser requeridos / consultados pelo canal



Call Center – Central 135

10 milhões de chamadas / mês

- o 5 milhões pela URA;
- o 3 call centers;



Agências

≅ de 1,8 milhões de atendimentos / mês (presenciais)

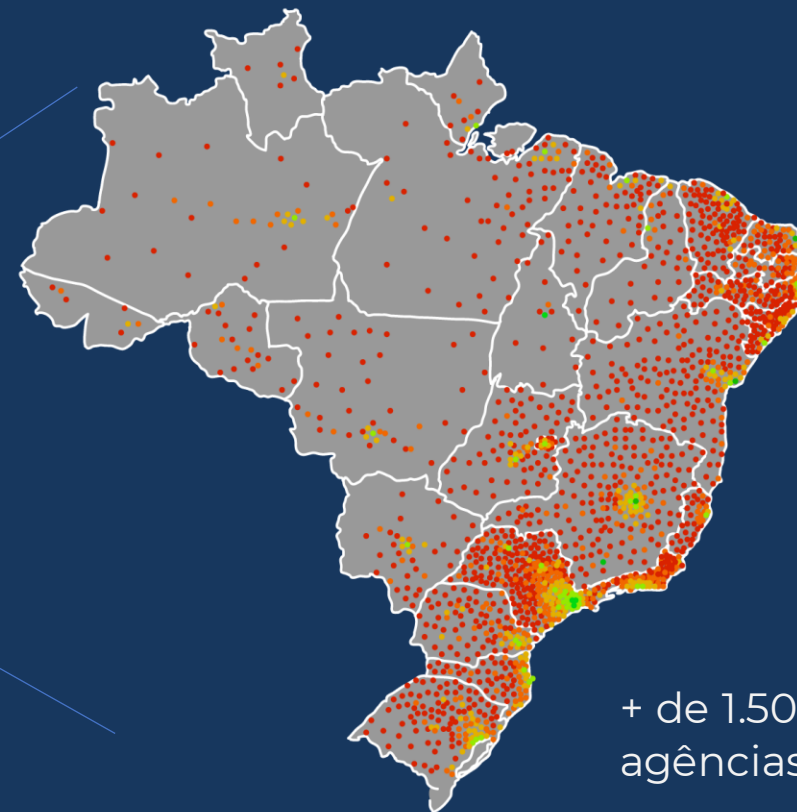
- o + de 4.4 milhões perícias médicas (2022), BI e BPC
- o ≅ 2900 Peritos Médicos Federais (aprox.)
- o ≅ 18.000 Servidores ativos (INSS)



Parcerias e Operadores

Convênios

- o Entidades Conveniadas: + de 3990
 - o OAB: + de 146 mil advogados
- o + de 3.45 milhões de agendamentos em 2022
- o + de 2.46 milhões de requerimentos em 2022



+ de 1.500
agências

Pagamento de Benefícios

Volumes financeiros de benefícios previdenciários e BPC, custodiados pela Dataprev



Pessoas

+ de **32,5** milhões
de benefícios previdenciários
pagos com sistemas da
empresa (média mensal)

5,1 milhões
De beneficiários do
BPC em 2022

Pagamentos

R\$ 663,4 bilhões
pagos em benefícios
Previdenciários pagos em 2022

R\$ 70,1 bilhões
em benefícios de Prestação
Continuada pagos em 2022

R\$ 733,4 bilhões investidos em 2022



Entendendo a Fila do INSS

CARACTERÍSTICAS E CAPACIDADES DE ATENDIMENTO EM 2022

RECONHECIMENTO DE DIREITOS



Demais Filas | INSS

Referência: 02/2023



| Tipo da Fila | Estoque em 02/2023 (≅) |
|--|------------------------|
| 1. Reconhecimento Inicial de Direitos (RID) (Exceto SDPA e CTC) | 1,8 milhões |
| 2. Recurso Total (INSS + CRPS) | 2,4 milhões |
| 3. Demandas Judiciais | 294 mil |
| 4. Revisão | 418 mil |
| 5. Seguro Defeso | 793 mil |
| 5. Certidão de Tempo de Contribuição | 40 mil |
| 6. Apuração de Irregularidades (MOB) | 640 mil |
| 7. Manutenção de Benefícios Total | 725 mil |
| 8. Atualização de Cadastro | 58 mil |

| RID | Quantidade |
|--------------|--------------------|
| BI | 820 mil |
| Demais serv. | 593 mil |
| BPC/Loas | 473 mil |
| Total | 1,8 milhões |

| Ag. Perícia Médica | Quantidade |
|--------------------|-------------------|
| BI | 605 mil |
| BPC/Loas | 215 mil |
| Demais Serv. | 200 mil |
| Total | 1,0 milhão |

≅ 7,1
milhões

Requerimentos de Reconhecimento Inicial de Direito (RID) Pendentes de Análise por Faixa de Tempo

| Nome do serviço | Até 30 dias | De 31 a 45 dias | De 46 a 90 dias | De 91 a 180 dias | De 181 a 365 dias | Maior que 365 dias | Totais |
|---|----------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------|
| Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência | 82.752 | 45.675 | 73.001 | 100.662 | 64.123 | 35.271 | 401.484 |
| Aposentadoria por Idade Rural | 44.685 | 23.597 | 41.818 | 13.159 | 260 | 140 | 123.659 |
| Aposentadoria por Tempo de Contribuição | 35.513 | 14.286 | 29.930 | 20.037 | 4.706 | 1.424 | 105.896 |
| Pensão por Morte Urbana | 31.802 | 15.327 | 27.680 | 9.209 | 2.303 | 958 | 87.279 |
| Salário-Maternidade Rural | 42.565 | 17.793 | 17.488 | 4.262 | 83 | 44 | 82.235 |
| Aposentadoria por Idade Urbana | 32.283 | 13.192 | 26.656 | 7.565 | 1.034 | 424 | 81.154 |
| Benefício Assistencial ao Idoso | 25.703 | 11.771 | 20.606 | 12.950 | 2.198 | 208 | 73.436 |
| Salário-Maternidade Urbano | 32.081 | 10.451 | 15.806 | 2.704 | 188 | 79 | 61.309 |
| Pensão por Morte Rural | 11.900 | 7.116 | 13.991 | 6.397 | 907 | 369 | 40.680 |
| Aposentadoria da Pessoa com Deficiência por Tempo de Contribuição | 2.254 | 1.097 | 2.123 | 2.401 | 1.301 | 372 | 9.548 |
| Auxílio-Reclusão Urbano | 3.571 | 2.028 | 2.452 | 626 | 46 | 3 | 8.726 |
| Aposentadoria da Pessoa com Deficiência por Idade | 1.183 | 529 | 1.137 | 1.027 | 607 | 187 | 4.670 |
| Auxílio-Inclusão à Pessoa com Deficiência | 189 | 94 | 195 | 343 | 914 | 2.118 | 3.853 |
| Auxílio-Reclusão Rural | 375 | 185 | 299 | 150 | 10 | 2 | 1.021 |
| Benefício Assistencial ao Trabalhador Portuário Avulso | 118 | 47 | 51 | 47 | 25 | 8 | 296 |
| Pensão Especial - Síndrome da Talidomida | 21 | 9 | 27 | 35 | 27 | 18 | 137 |
| Auxílio-Inclusão à Pessoa com Deficiência - AI | 4 | 3 | 8 | 14 | 18 | 51 | 98 |
| Pensão Especial - Crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus | 10 | 6 | 16 | 25 | 21 | 2 | 80 |
| Pecúlio | 15 | 10 | 19 | 12 | 8 | 1 | 65 |
| Totais | 347.024 | 163.216 | 273.303 | 181.625 | 78.779 | 41.679 | 1.085.626 |
| % Totais | 32% | 15% | 25% | 17% | 7% | 4% | 100% |

Base: Webfocus 07.03.2023

RID - Faixa de Pendência em dias

347.024



Até 30 dias

163.216



De 31 a 45 dias

273.303



De 46 a 90 dias

181.625



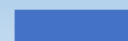
De 91 a 180 dias

78.779



De 181 a 365 dias

41.679



Maior que 365 dias

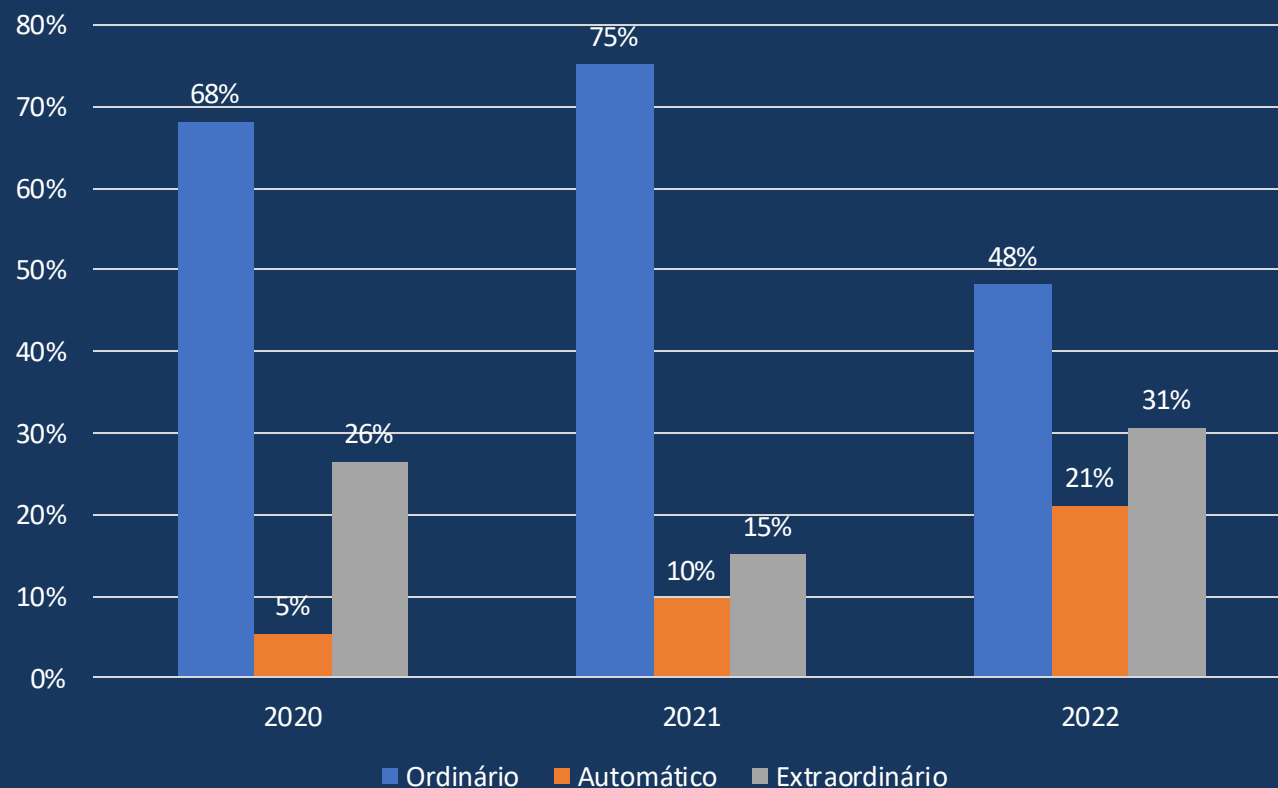
Distribuição de Despachos por Responsável

Capacidade Ordinária

Rotinas Automatizadas

Capacidade Extraordinária (Programa Especial – Bmob/Terf)

DESPACHOS ORDINÁRIOS, AUTOMÁTICOS E EXTRAORDINÁRIOS



INFORMAÇÕES ADICIONAIS:

- A atividade extraordinária foi limitada por datas especificadas que restringiam o escopo de processos do Programa Especial (BMOB/TERF). Portanto, há oportunidade de potencializar a produtividade com a adoção de modelo diverso do anterior;
- A capacidade ordinária foi reduzida principalmente pela:
 - Redução da jornada diária (acordo de greve)
 - Retirada do adicional para atividade semi-presencial ou remota (acordo de greve)
- Mais de 30% do total de requerimentos tratados na atividade extraordinária é realizado por servidores que concluem menos de 20 tarefas por mês.



INSS
INSTITUTO NACIONAL
DO SEGURO SOCIAL

Programa de Aceleração da Produtividade e Análise (PAPA-Fila)

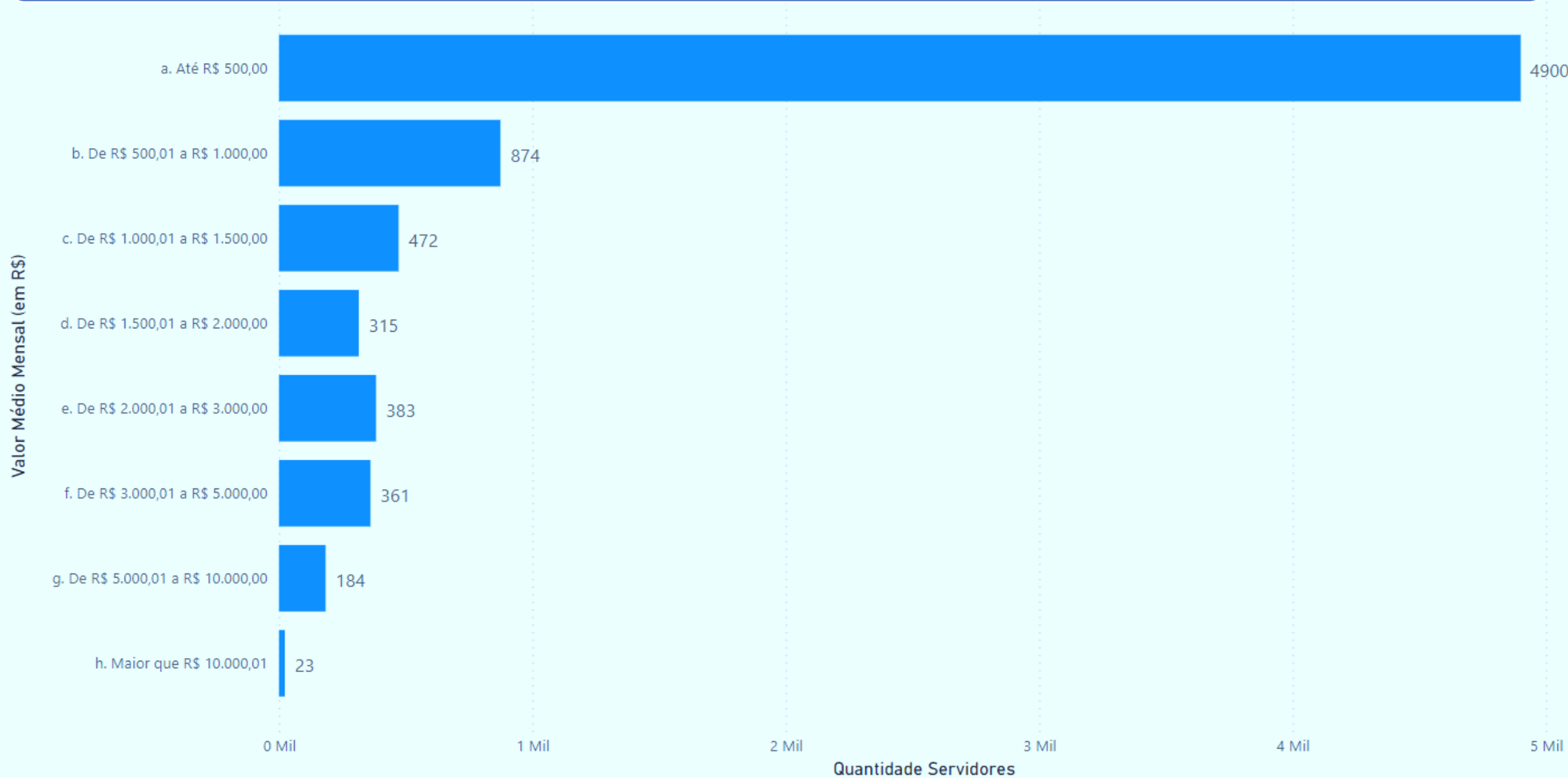
Proposta de Medida Provisória

Principais ajustes com o novo programa

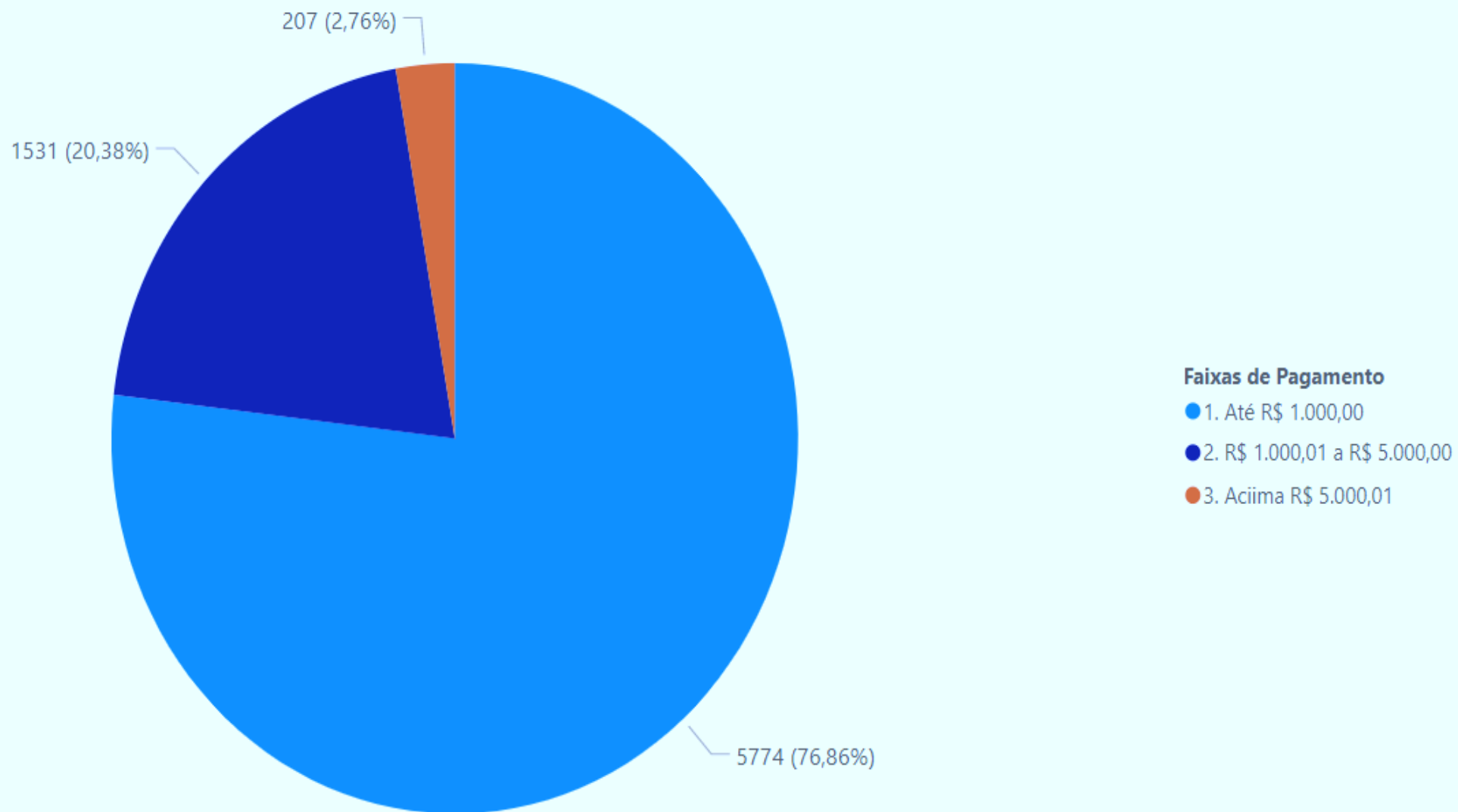
- ❑ Fortalecer o monitoramento qualitativo dos processos analisados como requisito para permanência no Programa
- ❑ Limitar o valor do bônus em até R\$ 10.000,00 mensais por profissional, o que equivale ao total analisados e concluídos de até 174 processos
- ❑ Pagar o bônus para quem:
 - ✓ aderir ao Programa de Gestão de Desempenho – PGD (ou mesmo para quem não aderiu, mas esteja designado para quaisquer das Centrais de Análise) e alcançar pontuação com um **adicional de 30%** da meta de produtividade; e
 - ✓ Cumprir a jornada de trabalho (observada a regra anterior) e concluir **mais de dois processos diariamente** nas filas ordinárias de reconhecimento inicial de direitos.

Valores Pagos e Quantidade de Profissionais Participantes do Programa

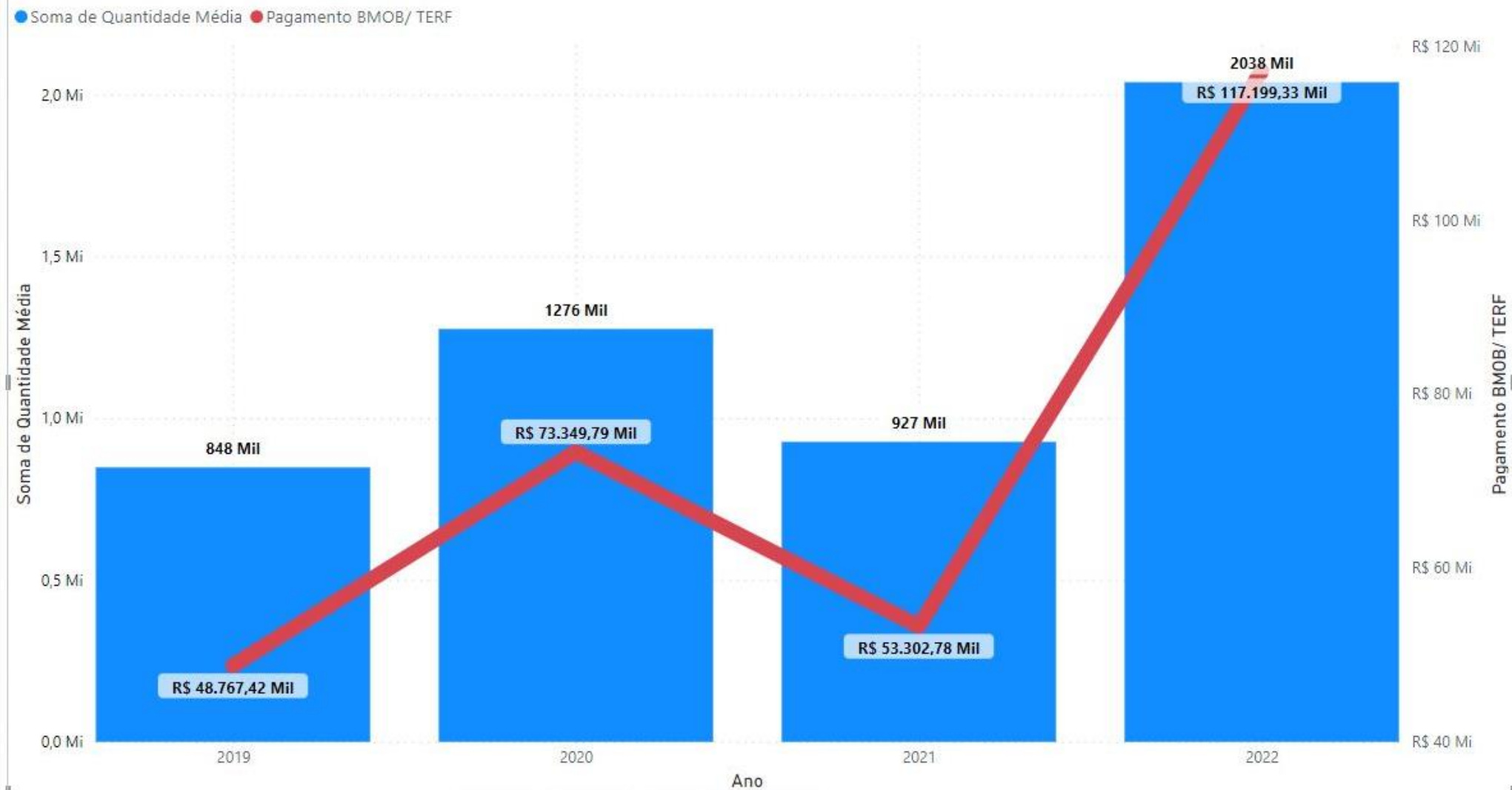
Quantidade de profissionais por faixa média mensal de pagamento BMOB/Terf



Quantidade de profissionais por faixa média mensal de pagamento BMOB/Terf



Soma de Quantidade Média e Pagamento BMOB/ TERF por Ano

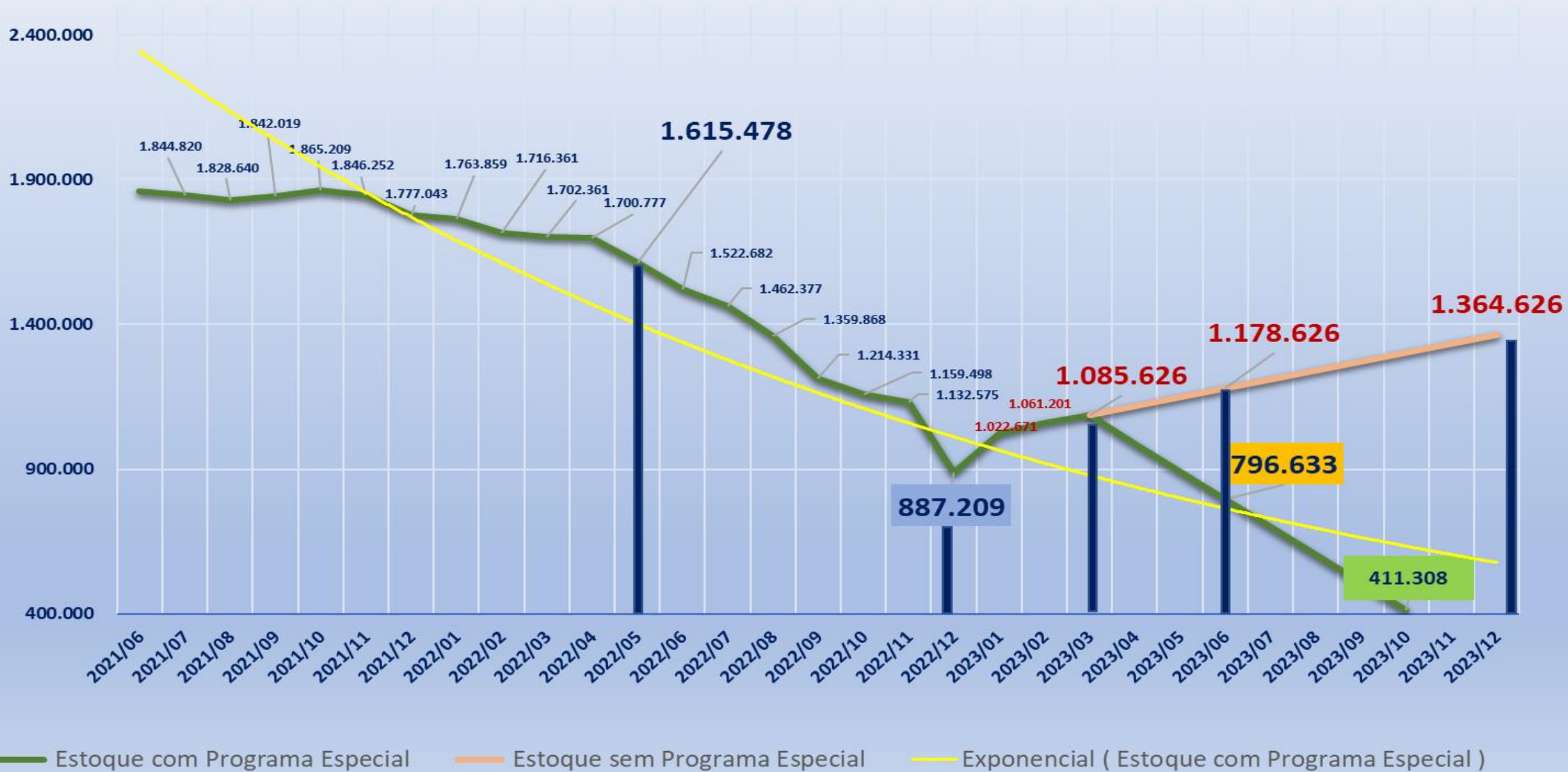


Quantos processos devem ser concluídos para alcançar a meta diária de 4,22?

- Devem ser concluídos por dia, em média, **quatro aposentadorias** para alcançar a meta de 4,22.
- Para concluir quatro processos RID é preciso analisar **de dez a quinze processos**.
- Por mês, devem ser concluídos, em média, **106 processos (diversas espécies)**
- O direito ao bônus, pela nova regra, ocorrerá somente depois de concluir, em média, **137 processos** RID no mês.

Resultados Esperados

Evolução dos Estoques RID e Projeção com Programa Especial e Incremento de 30%

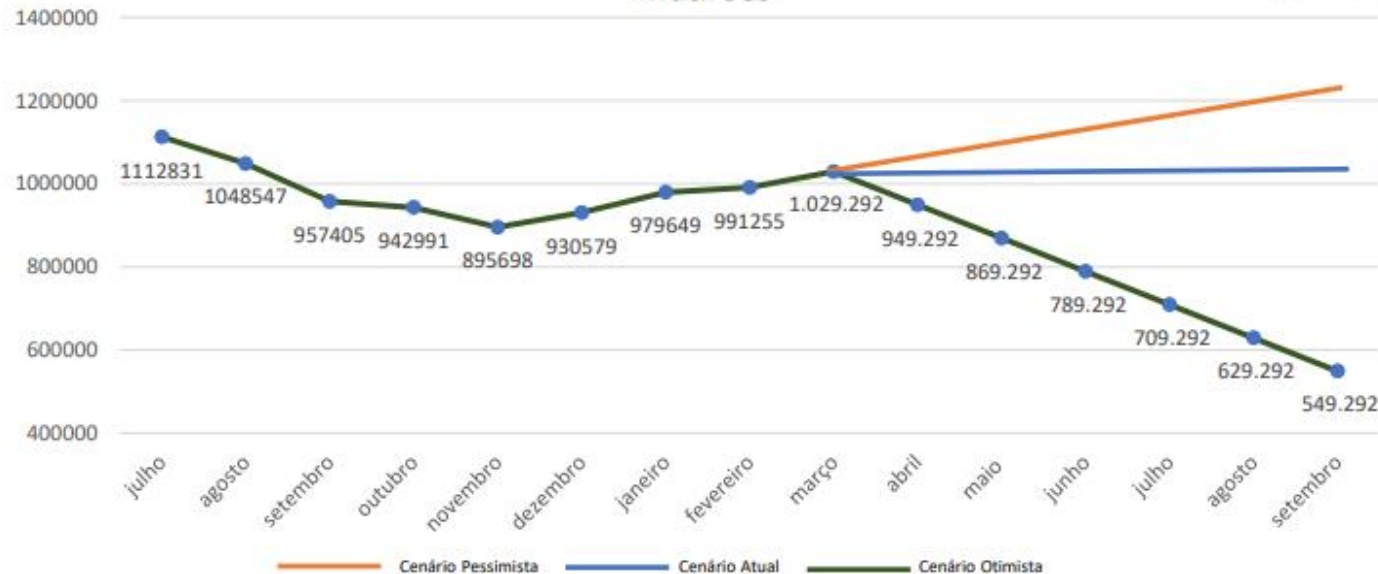


Secretaria de Regime Geral de Previdência

Departamento de Perícia Médica Federal

Considerando a publicação da MP que permite o pagamento do Bônus para realização de perícias extraordinárias até o fim do mês de março, sejam elas no contraturno ou nos mutirões de fins de semana, há a perspectiva otimista de aumento na oferta de vagas na ordem de até 480.000 perícias.

Progressão da Evolução da fila no cenário otimista com realização de mutirões



Cenários de aumento de oferta de vagas



Sem o aumento de oferta de vagas, a tendência é de aumento da fila. Já no cenário com início dos mutirões, a tendência é de redução da fila na ordem de 47%.

Resultados Esperados

CRÉDITOS RECUPERADOS

Previsão de benefícios cessados por ação do MOB caso o Papa Fila seja implementado

| Ano | Benefícios cessados | Valores economizados na competência | Valores economizados até 31/12/2023 | Valores economizados até 31/12/2024 | Valores economizados até 31/12/2025 | Valores economizados até 31/12/2026 |
|--------------|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 2023 | 16.558 | R\$ 21.558.054,03 | R\$ 146.745.056,80 | R\$ 2.980.294.060,81 | R\$ 4.741.234.742,46 | R\$ 6.502.175.424,11 |
| 2024 | 16.059 | R\$ 20.868.151,84 | - | R\$ 142.459.223,72 | R\$ 2.893.043.125,17 | R\$ 4.602.553.809,76 |
| 2025 | 15.561 | R\$ 22.182.567,96 | - | - | R\$ 151.207.415,60 | R\$ 3.070.814.194,02 |
| 2026 | 15.063 | R\$ 21.429.999,58 | - | - | - | R\$ 146.526.342,82 |
| Total | 63.241 | R\$ 86.038.773,41 | R\$ 146.745.056,80 | R\$ 3.122.753.284,53 | R\$ 7.785.485.283,23 | R\$ 14.322.069.770,71 |

Considerou-se que a renda mensal de cada benefício cessado seria igual ao salário-mínimo de 2023 (R\$ 1.302,00), com reajuste anual de apenas 3% (meta média de inflação).

Créditos Recuperados com ações de qualificação do cadastro (QDBEN)

- ❑ Economia efetiva até 05/2022: **R\$ 1.164.859.879,14**
- ❑ Projeção de **R\$ 2.633.403.791,04** até 2025, caso o Papa Fila fosse implementado em janeiro desse ano

Redução de juros com acréscimos legais

- ❑ Até dezembro de 2022 foram pagos em média cerca de **R\$ 52,6 milhões** por mês
- ❑ A projeção para 2023

| Ano | Com Papa Fila | Sem Papa Fila | Diferença |
|------|---------------|---------------|-----------|
| | (em milhões) | | |
| 2023 | R\$67,20 | R\$91,80 | R\$24,60 |

Investimento previsto para o Papa Fila

Previsão de pagamento do bônus no Papa Fila

Papa Fila de abril a dezembro de 2023 (Bônus: R\$ 57,50)

| Área | Previsão (Tarefas concluídas) | Pagamento do bônus |
|--------------|-------------------------------|--------------------------|
| RID | 837.447 | R\$ 48.153.227,21 |
| MOB | 176.759 | R\$ 10.163.639,28 |
| QDBEN | 352.337 | R\$ 20.259.368,09 |
| Total | 1.366.543 | R\$ 78.576.234,58 |

Valor do bônus de perícia médica: **R\$ 61,72.**

Previsão de **R\$ 29.625.600,00** em pagamento de bônus.

Totalizando: R\$ 108.201.834,58

Agradecemos a atenção

Instituto Nacional do Seguro Social – INSS
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – Dirben
Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão – CGRec
Coordenação de Administração de Resultados – CADR
Divisão de Organização das Centrais de Análise – Doca
Divisão de Gerenciamento da Produção das Centrais de Análise – DPCEN