



**INSS**  
INSTITUTO NACIONAL  
DO SEGURO SOCIAL

# INSS: Atendimento ao Cidadão e Resolutividade

# INSS em Números

**36 MI**

de beneficiários e 71 milhões de segurados

**R\$ 51 BI**

por mês

**6,6 MI**

de ligações/mês nas centrais 135

**2,5 MI**

de atendimentos presenciais/mês

**22 MIL**

servidores

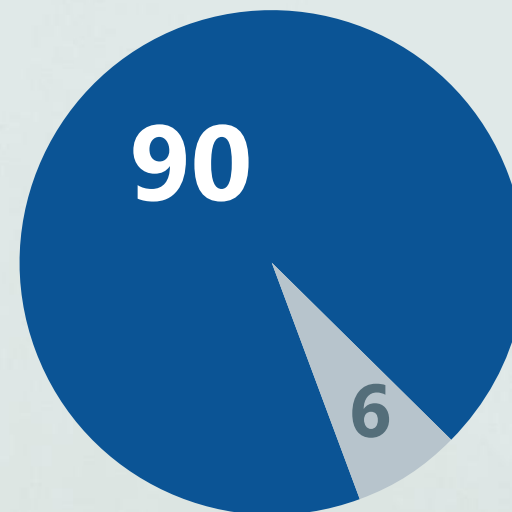
**1.577**

Agências da Previdência Social e 110 Unidades de Gestão

# Transformação Digital



O INSS tem mais de



Serviços Digitais  
DESDE DE JULHO 2019

# Mais de 90 Serviços Digitais

Aposentadoria por Tempo de Contribuição

Pensão por Morte rural e urbana

BPC ao idoso

Certidão de Tempo de Contribuição

Alteração da forma de pagamento

Atualização de dados cadastrais do beneficiário

Bloqueio do benefício para empréstimo consignado

Excluir desconto de mensalidade associativa do benefício

Apresentação de Recurso

Simulador de aposentadoria e renda

Pedido de Revisão

Extratos

Acordos Internacionais

Seguro Defeso do Pescador Artesanal

Marcação ou remarcação de perícia hospitalar e domiciliar

Cerca de 700 mil cidadãos, por mês, não precisam mais ir a uma agência do INSS para serem atendidos.

# Atendimentos Presenciais(\*)

Perícia Médica

Avaliação Social

Cumprimento  
de Exigência

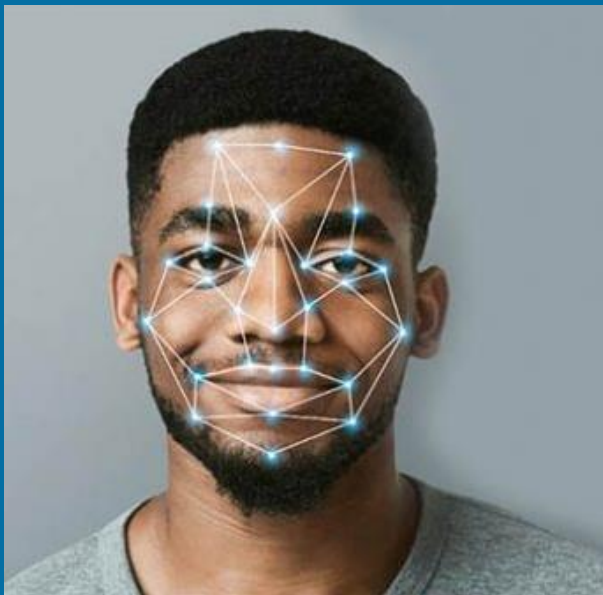
Justificação Administrativa  
e Judicial (único ainda  
exclusivamente presencial)

Reativação de  
benefícios por falta  
de Prova de Vida

Reabilitação  
Profissional

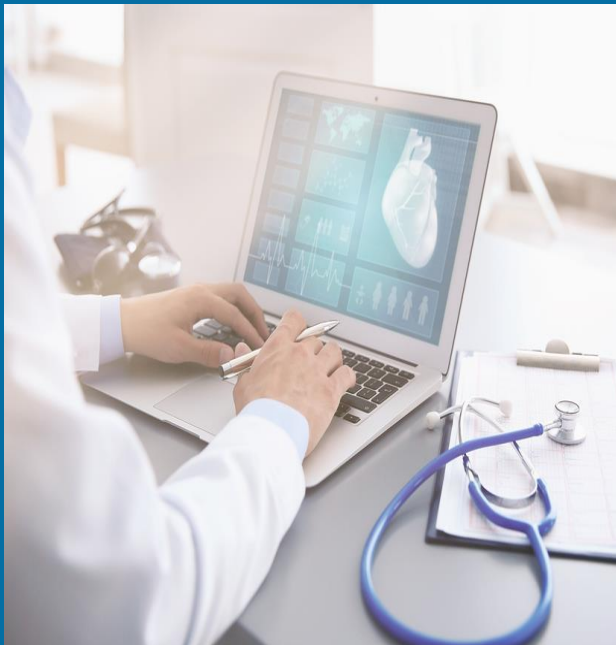


(\*) Parte dos serviços podem ser executados à distância (teleatendimento ou via Meu INSS)



## Biometria

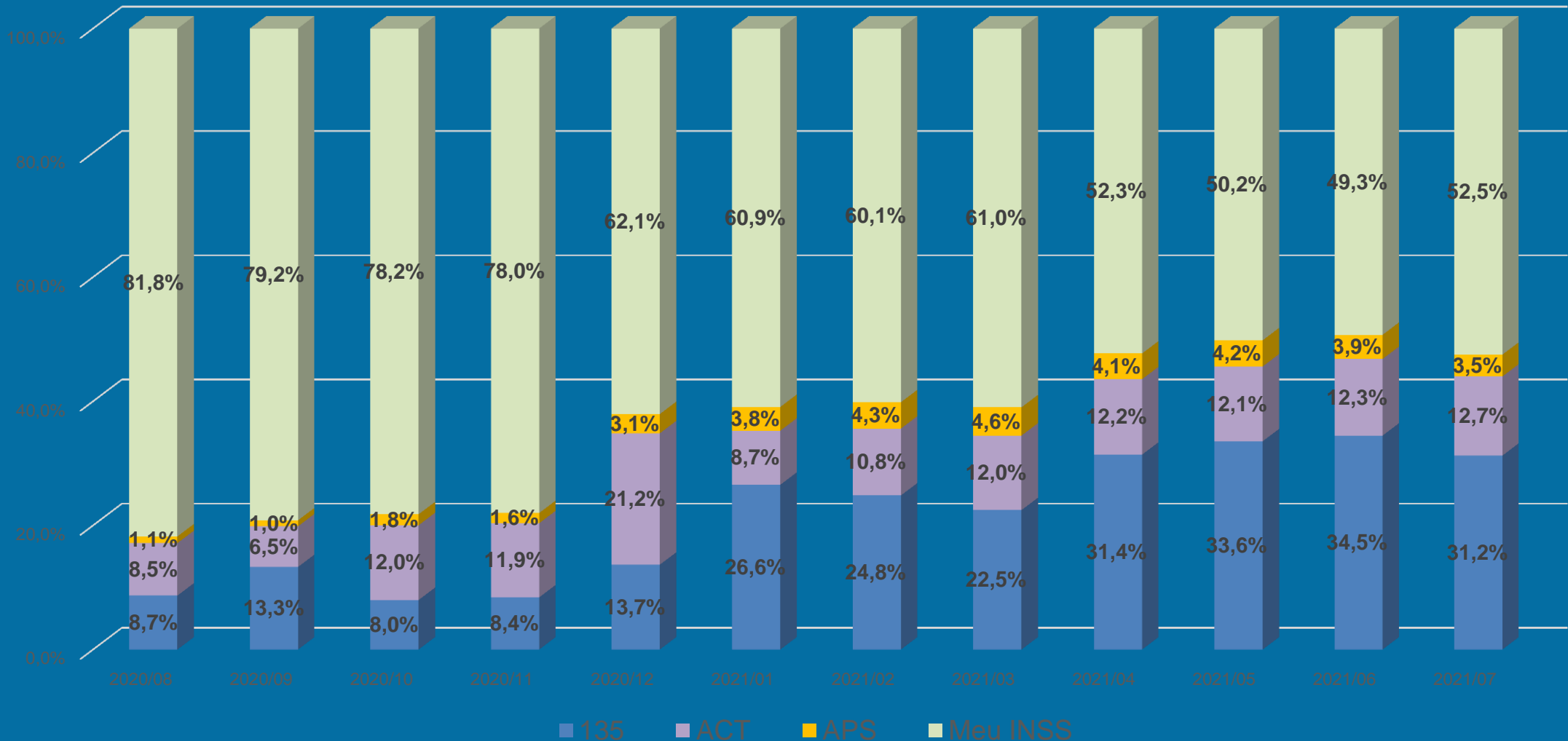
Realização de **Prova de Vida** de maneira remota por meio de biometria facial.



## Perícia e Avaliação Social Remota

- Realização de **perícia para o auxílio por incapacidade temporária (auxílio-doença)** por análise de documentos médicos ou por vídeo conferência.
- Realização de **avaliação social para o BPC da pessoa com deficiência** por vídeo conferência.

# Requerimentos por Canal



# Atendimento Híbrido

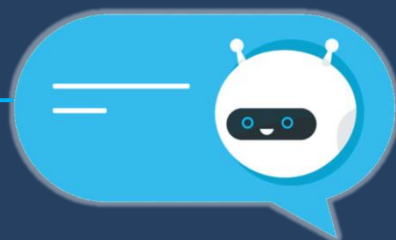


Chat Helô – Meu INSS



Chat

Chat Bot



Menu de opções

Gera Protocolo

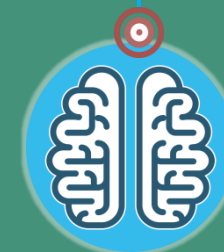
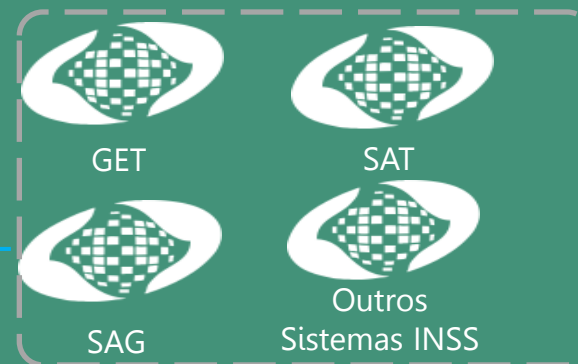
Atendimento Automatizado



Chat Humano



Atendente acessa sistemas e dá o suporte no chat



Gerencia distribuição da demanda e produtividade dos atendentes

26/06



# Transformação na Gestão e Aumento de Produtividade

## Comparação em relação ao número de requerimentos analisados

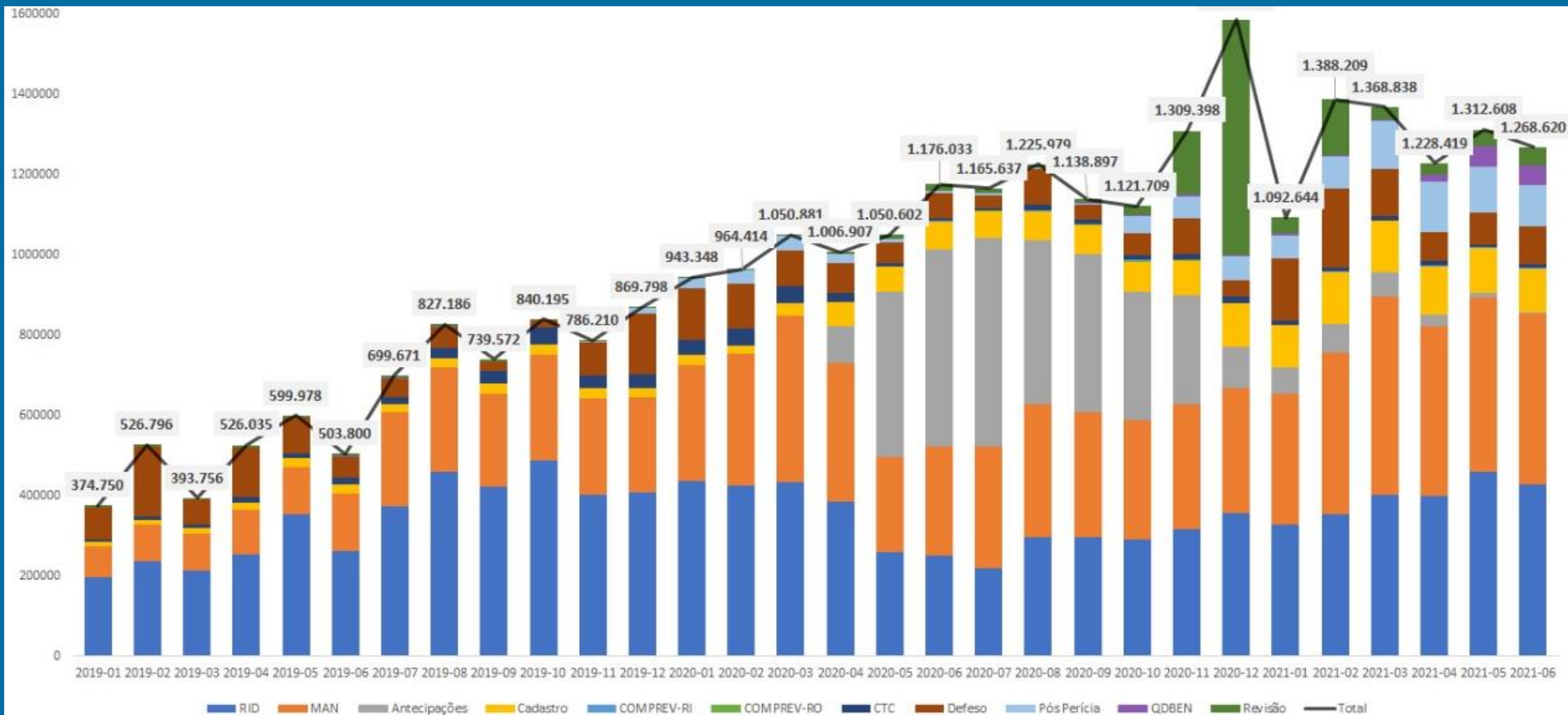
Ano	Número de servidores ativos	Aumento de produtividade em relação ao ano anterior
2018	30.626	
2019	23.032	38%
2020(*)	20.331	75%

(\*) O número total de servidores em 2020 era de 22.903 somando com servidores temporários.

QUANTIDADE DE PROCESSOS ANALISADOS		
	2019	2020
INSS	7,45 milhões	<b>13,06 milhões</b>

- Teletrabalho implementado desde 2019, com especialização e aferição de desempenho;
- Retomada a partir de 2019 do pagamento da GDASS (gratificação de desempenho) com base do cumprimento de metas;
- Automatização na concessão de benefícios.

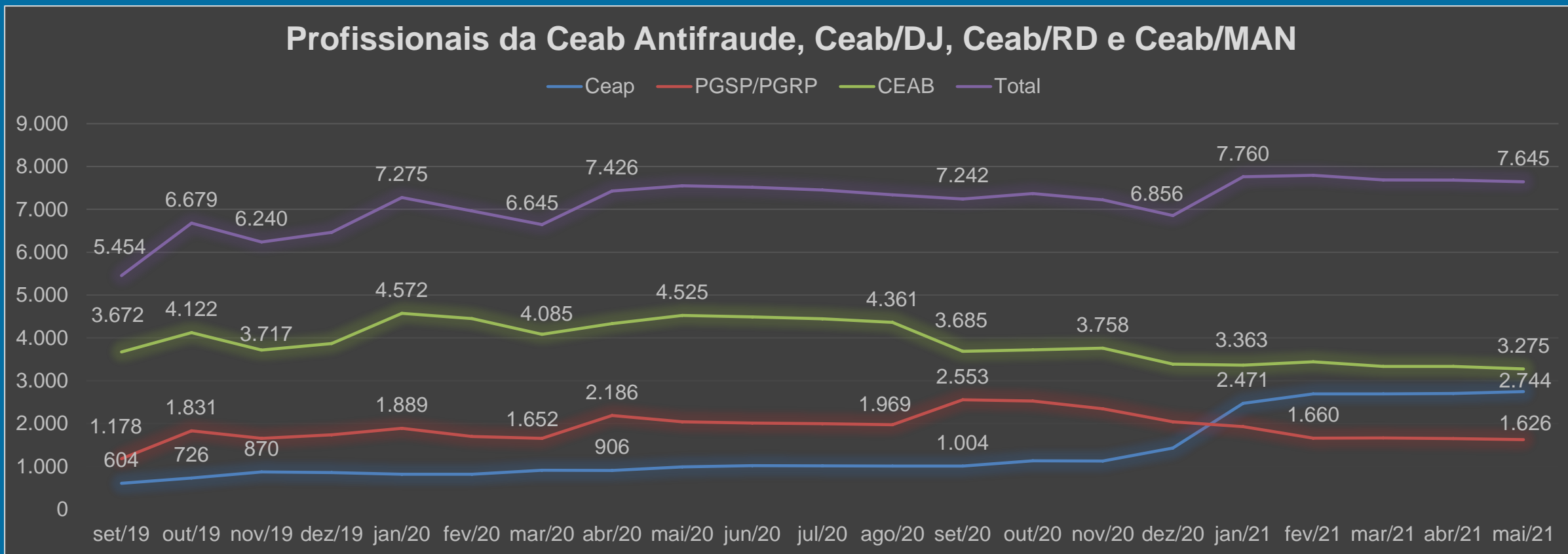
# Transformação na Gestão e Aumento de Produtividade



# Redução das Filas:

## Resultado das ações realizadas a partir de 2020 para ampliação da análise de requerimentos

- Aumento para 40% no número de servidores efetivos em análise de requerimentos
- incremento de 148% no número de servidores alocados nas CEAP
- Ampliação de 22% da capacidade de análise de processos

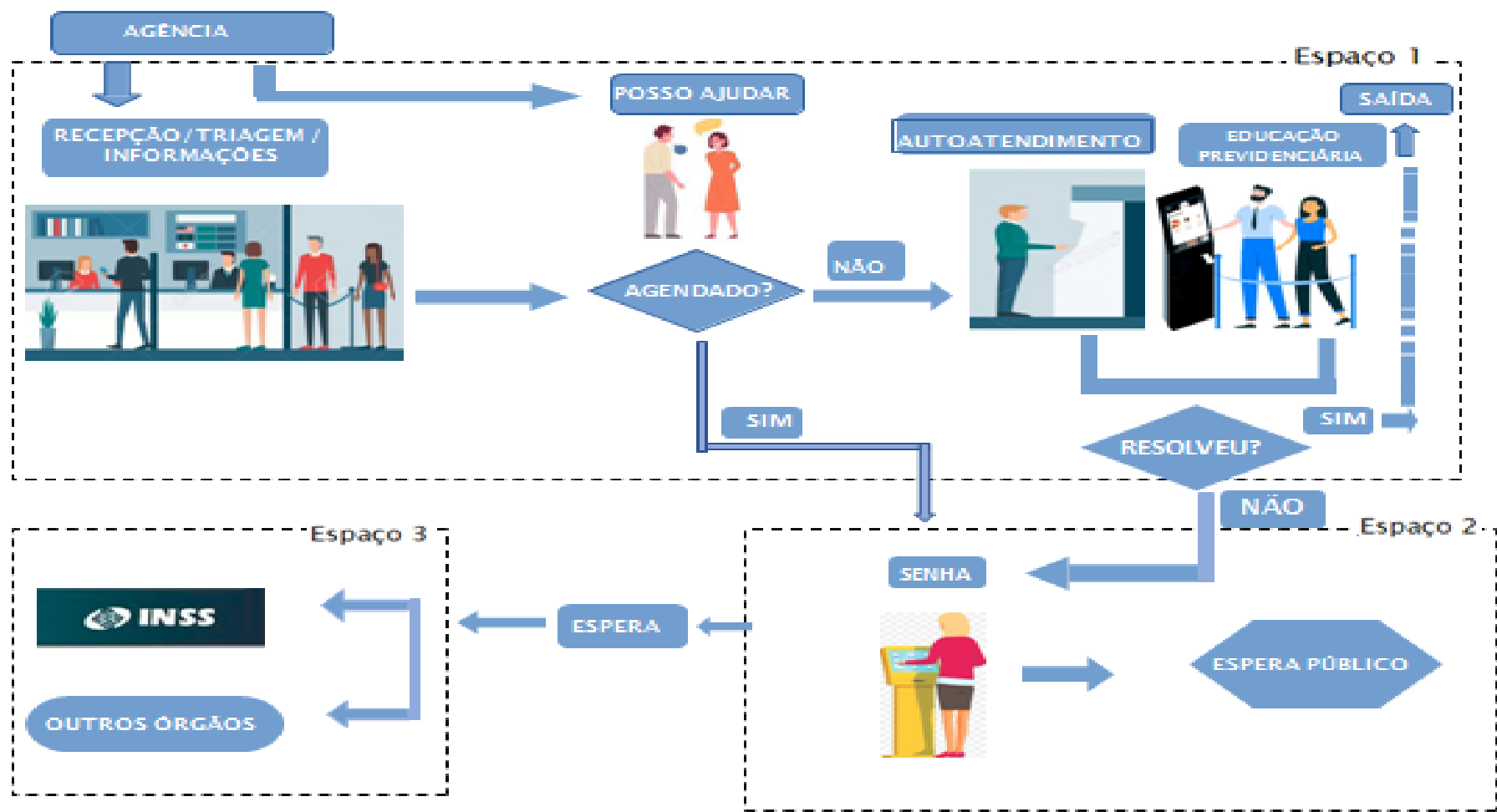


# Medidas de Enfrentamento da Covid-19 e Redução das Filas

- Implantação de protocolo sanitário (protocolo de intenções junto a MPF, MPT e DPU), com atendimento agendado
- Antecipação do auxílio por incapacidade temporária e do BPC da pessoa com deficiência em 2020
- Antecipação do 13º em 2020 e 2021
- Redução de juros e aumento da margem dos empréstimos consignados
- Cumprimento de exigência pelo aplicativo Meu INSS ou pela Exigência Expressa
- Análise documental para concessão do auxílio por incapacidade temporária
- Criação da CEAB BPC, ampliação de 20% no número de agendados de avaliação social, realização de mutirões, novo sistema (sem ordem no instrumento, requerimento qualificado, agendamento pelo requerente, desconto simplificado), avaliação social remota, avaliação social média
- Implantação da prova de vida por biometria facial
- Concessões automatizadas
- Mutirão para análise dos requerimentos de pensão
- Ampliação de 22% do potencial de produção das centrais de análise
- Parceria com cartórios

# NOVO MODELO DE AGÊNCIA

AINDA MAIS DEDICADO AO CIDADÃO



# Projeto Piloto- Agências que já iniciaram

São Paulo		
UF	AGÊNCIA	DATA INÍCIO
SP	Franca	30/06/21
SP	Guaratinguetá	30/06/21
SP	Barueri	01/07/21
SP	São José do Rio Pardo	21/07/21
SP	São Paulo-Jabaquara	21/07/21
SP	Araraquara	16/09/21
Região Sul		
SC	Rio do Sul	10/06/01
RS	Santana do Livramento	10/06/01
SC	Jaraguá do Sul	10/06/21
PR	Cascavel	07/07/21
PR	Ponta Grossa	07/07/21
RS	Canoas	01/10/21
RS	São Leopoldo	21/07/21
RS	Porto Alegre Centro	13/09/21

Região Sudeste (ES, MG e RJ)		
UF	AGÊNCIA	DATA INÍCIO
MG	BH- Santa Efigênia	10/06/21
MG	Uberaba	23/06/21
MG	Juiz de Fora	07/07/21
MG	Caratinga	07/07/21
MG	Unaí	08/07/21
MG	Manhuaçu	14/07/21
MG	São João Del Rei	14/07/21
MG	Ituiutaba	28/07/21



# Projeto Piloto- Agências que já iniciaram

Região Nordeste		
UF	AGÊNCIA	DATA INÍCIO
CE	Itapipoca	16/06/21
RN	Currais Novos	16/06/21
RN	Caicó	16/06/21
AL	Maceió- Jatiúca	07/07/21
CE	Caucaia	14/07/21

Região Norte/Centro-Oeste		
UF	AGÊNCIA	DATA INÍCIO
DF	Brasília-Asa Sul	23/06/21
DF	Luziânia	23/06/21
DF	Planaltina	23/06/21
AM	Manaus- Aleixo	07/07/21
PA	Parauapebas	/09/21



# Piloto-Agências que iniciarão em 11/21

QUANT. DE AGÊNCIAS POR SR	
SR	QTD
SR I	22
SR II	20
SR III	30
SR IV	27
SR V	13
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>

QUANT. DE AGÊNCIAS POR TIPO	
TIPO	QTD
A	43
B	25
C	31
D	13
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>

- ❑ O Projeto Piloto terá duração até 31/12/2021.
- ❑ Participam do projeto piloto 143 agências distribuídas pelas cinco regiões do País.