

RETRATO INSS



Relacionamento com o Cidadão

Canais de Atendimento do INSS



Meu INSS ★★★★★ 4.8

+ de 62 milhões de acessos / mês (atend. digital)
+ de 44 milhões de acessos únicos/mês;
+ de 21 milhões de dispositivos ativos em APPs;
+ de 100 serviços públicos;
Todos os benefícios podem ser requeridos / consultados pelo canal



Call Center – Central 135

10 milhões de chamadas / mês
5 milhões pela URA
3 call centers
+ de 4.500 postos de atendimento
gratuidade de ligações de celular – início em maio/23



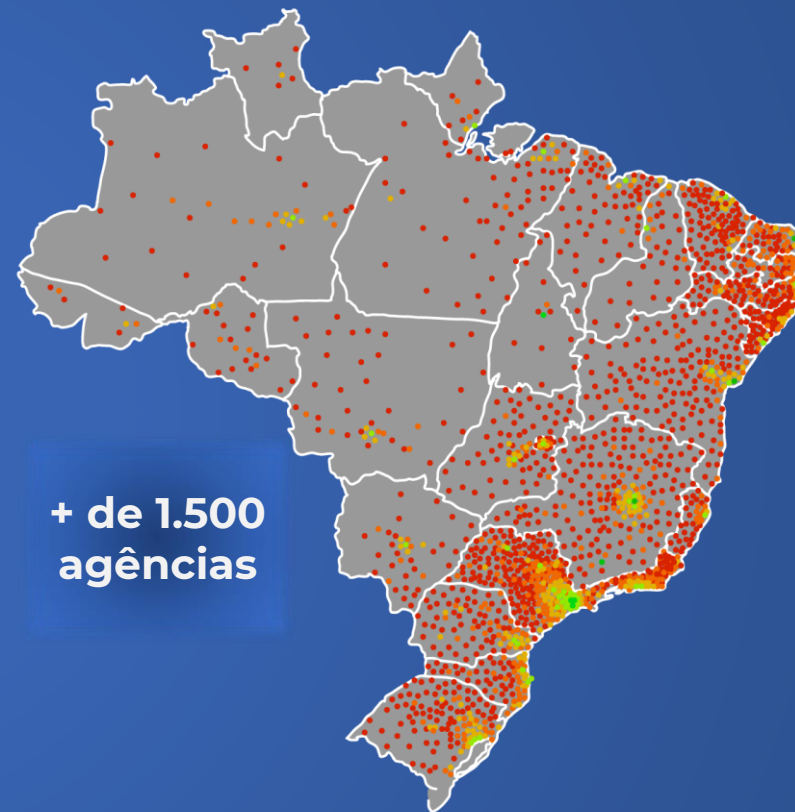
Agências

≅ de 1,8 milhão de atendimentos / mês
+ de 4.4 milhões perícias médicas (2022) BI e BPC
≅ 3.400 Peritos Médicos Federais (aprox.)
≅ 18.000 Servidores ativos (INSS)



Parcerias e Operadores

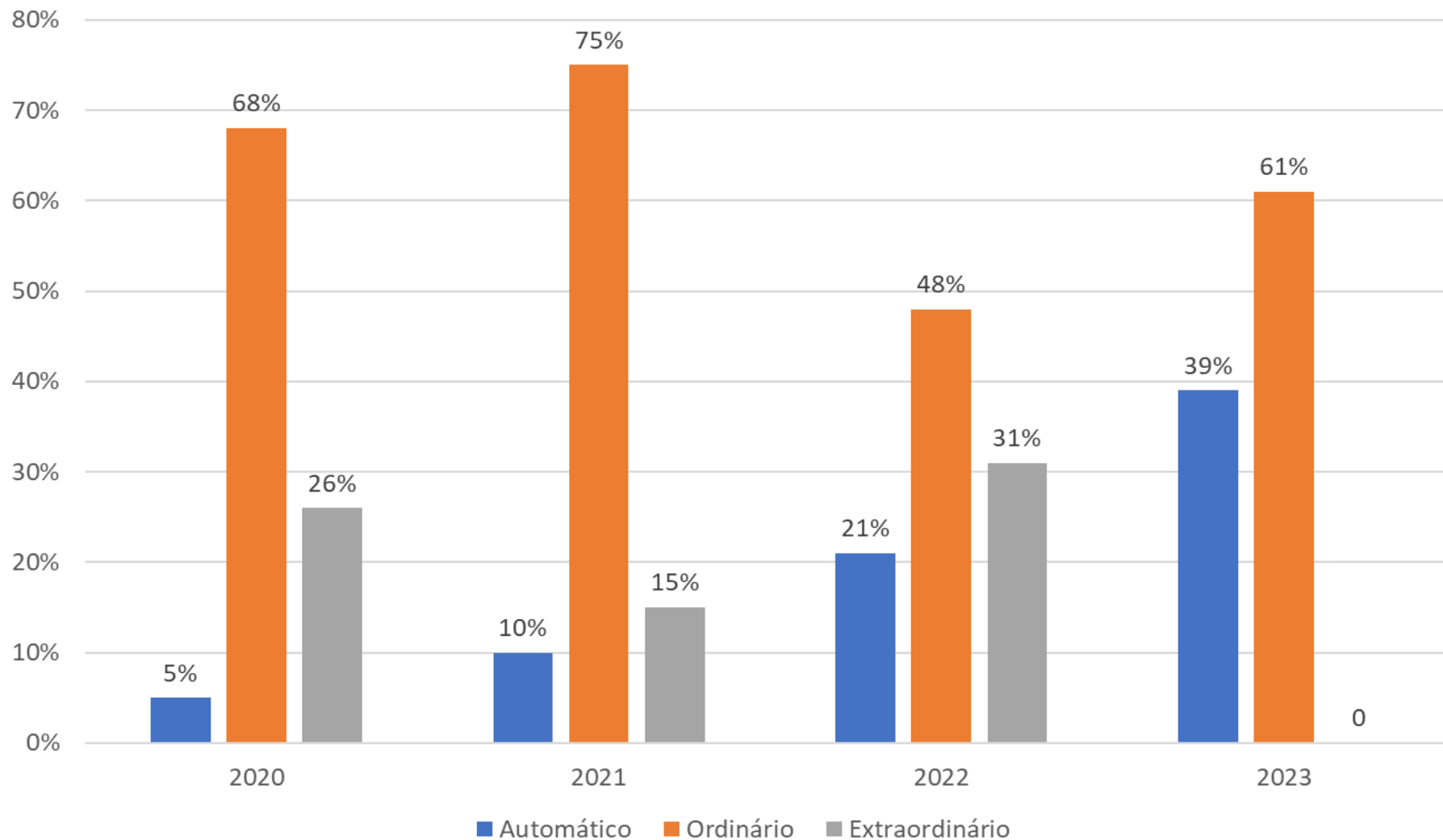
Entidades Conveniadas: + de 2.800
+ de 145 mil advogados
+ de 3,4 milhões de agendamentos digitais em 2022
+ de 2,4 milhões de requerimentos digitais em 2022



+ de 1.500
agências

Capacidades de Análise

DESPACHOS ORDINÁRIOS, AUTOMÁTICOS E EXTRAORDINÁRIOS



Notas:

- A atividade extraordinária foi limitada a 31/12/2022 e o Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social – PEFPS está em estudo/aprovação
- A capacidade ordinária sofreu impacto em 2022 principalmente pela redução da meta diária (acordo de greve) a partir de maio/2022, entretanto as ações para redução de estoque em 2023 tem se mostrado promissoras
- Evolução do reconhecimento automático de 5% em 2020 para 40% atualmente, com meta de 50% até dezembro/2023

Pagamento de Benefícios

Volumes financeiros

Folha

+ de **37,9** mi
de beneficiários

+ de **R\$ 60,7** bi
em abril/2023

32,4 mi de
beneficiários com
direito a 13°

R\$ 31,1 bi da
1ª antecipação 13°
(maio/2023)

2022

R\$ 663,3 bi
pagos de benefícios previdenciários

R\$ 70,1 bi
pagos de benefícios assistenciais (BPC)

R\$ 733,4 bi em 2022

Estoque – abril/2023

TIPO DA FILA	ESTOQUE EM ABRIL/2023 (≈)
Reconhecimento Inicial de Direitos (Previd. + BI + BPC)	1,8 mi
Recurso (INSS + CRPS)	2,3 mi
Demandas Judiciais	198 mil
Revisão	437 mil
Seguro Defeso	745 mil
Certidão de Tempo de Contribuição	53 mil
Apuração de Irregularidades (MOB)	673 mil
Manutenção de Benefícios	737 mil
Atualização de Cadastro	51 mil
TOTAL ESTOQUE	6,9 Milhões

RECONHECIMENTO INICIAL DE DIREITOS (≈)	
Ben. Previdenciários	734 mil
Ben. Prest. Continuada	515 mil
Ben. Incapacidade (per. médica)	589 mil
TOTAL	1,8 Milhões

RECURSO (≈)	
INSS	1,4 mi
CRPS	900 mil
TOTAL	2,3 Milhões

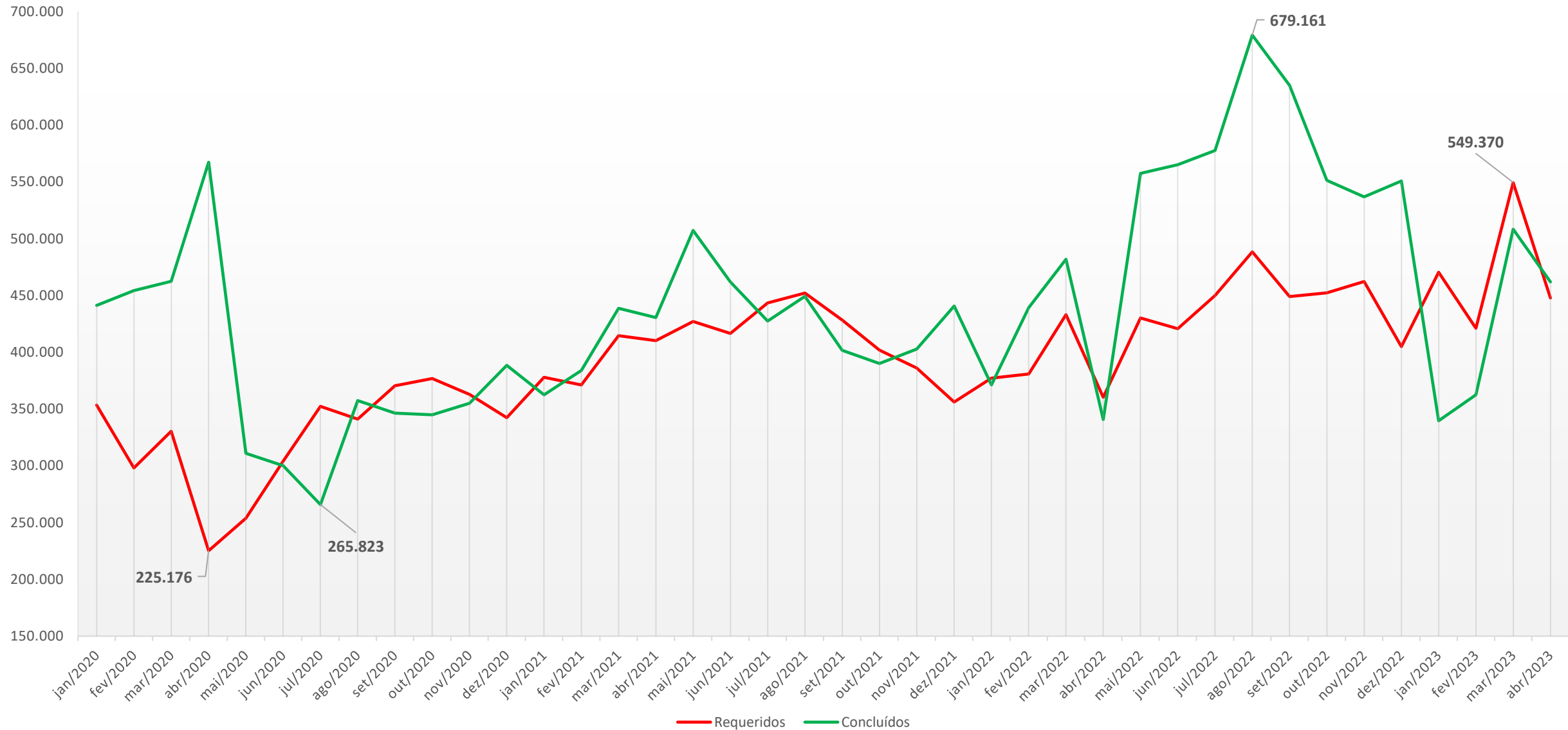
AGENDA PERÍCIA MÉDICA (≈)	
Ben. Incapacidade	589 mil
Ben. Prest. Continuada	248 mil
Demais Serviços	217 mil
TOTAL	1 Milhão

Estoque faixa de tempo (em dias)

Grupo	Serviço	0 a 45 dias	46 a 90 dias	91 a 180 dias	181 a 365 dias	Mais de 365 dias	TOTAL
BENEFÍCIOS POR INCAPACIDADE	Auxílio Incapacidade Temporária (Perícia Médica)	343.592	117.066	106.965	21.432	-	589.055
	Auxílio Incapacidade Temporária (Fase Administrativa)	44.033	18.655	14.107	3.353	352	80.500
BENEFÍCIOS ASSISTENCIAIS	Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência	131.632	102.918	97.781	71.679	31.314	435.324
	Benefício Assistencial ao Idoso	34.862	22.468	17.058	5.397	393	80.178
OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	Pensão por Morte Previdenciária	68.508	44.492	20.206	3.980	1.841	139.027
	Auxílio-Reclusão	5.284	2.841	1.110	102	19	9.356
	Aposentadoria por Idade	100.922	77.975	55.078	3.652	1.350	238.977
	Aposentadoria por Tempo de Contribuição	41.948	37.346	39.236	12.284	2.205	133.019
	Salário-Maternidade	91.991	29.335	6.342	489	224	128.381
	Outros Benefícios	649	373	458	677	2.371	4.528
TOTAL		863.421	453.469	358.341	123.045	40.069	1.838.345



Requerimientos criados x concluídos (s/BI)



AGRADECEMOS A ATENÇÃO!



**MINISTÉRIO DA
PREVIDÊNCIA SOCIAL**

