

1. Força de trabalho do INSS

Ao longo dos últimos anos, houve uma redução significativa no quadro de servidores do INSS. Em 2019, o instituto contava com 32.108 servidores. Atualmente, esse número é de 18.574.

2. Quedas e lentidão nos sistemas do INSS

A questão relacionada aos sistemas está sendo tratada internamente pelo INSS. De fato, houve episódios de instabilidade, que estão sendo acompanhados e analisados pelas áreas responsáveis.

Em relação ao abatimento de metas, existe um grupo constituído para analisar o tema, responsável por avaliar a adequação dos critérios atualmente utilizados. O trabalho desse grupo foi instituído por meio da Portaria DTI/INSS nº 51, de 2 de dezembro de 2025.

3. Metas do PGD consideradas impossíveis

As metas foram estabelecidas com base em critérios técnicos e parâmetros previamente definidos para a execução das atividades, considerando a jornada regular de trabalho.

4. Quantidade de análises versus qualidade

O INSS realiza monitoramento da qualidade das análises por meio de um estudo denominado Supertec. Em 2025, o índice de conformidade registrado foi de 84%.

5. Afastamentos

O INSS não comenta questões relacionadas à saúde de servidores. Os afastamentos podem ter diferentes origens e não necessariamente estão relacionados às atividades profissionais.

6. Programa de enfrentamento da fila

O INSS possui um programa de enfrentamento da fila, que vem sendo divulgado em etapas. Entre as ações já realizadas estão:

- atuação de grupos de trabalho especializados, responsáveis pela análise de 56,5 mil benefícios em 2026;
- execução do Programa de Gerenciamento de Benefícios (PGB), com 388,9 mil requerimentos analisados em 2026;
- realização de mutirões de análise e antecipação de perícias médicas do MPS e avaliações sociais do INSS, totalizando mais de 90 mil atendimentos.

7. Digitalização do INSS e criação do Meu INSS

A ferramenta Meu INSS demonstrou grande eficácia, especialmente durante o período da pandemia, quando o atendimento presencial estava restrito.

No entanto, é importante destacar que a tecnologia não substitui integralmente o atendimento humano. Por essa razão, o INSS também tem investido na abertura de novas agências em diversas regiões do país.

8. Tamanho da fila apontado em reportagem

Houve uma confusão entre o conceito de “fila” e o conjunto de tarefas internas do instituto, que não chega a 10 milhões.

9. Teletrabalho no INSS

Os servidores em teletrabalho integral representam aproximadamente 40% da força de trabalho, percentual inferior ao mencionado na reportagem.

Além disso, os servidores que atuam nessa modalidade possuem metas de produtividade 30% superiores às metas estabelecidas para o trabalho presencial, justamente para garantir ganho de eficiência e manutenção da capacidade operacional.

O INSS não identifica prejuízos decorrentes do teletrabalho. O modelo é baseado em metas mensuráveis e permite acompanhamento objetivo da produtividade e dos resultados institucionais.

10. Condições de trabalho nas agências

O INSS vem realizando esforços para melhorar as condições de trabalho nas unidades. Entre as medidas adotadas estão:

- aquisição de 3 mil computadores, com previsão de compra de novas unidades;
- aquisição e renovação de mobiliário;
- inauguração de novas agências, com melhores condições de atendimento ao público e de trabalho para os servidores.

11. Baixo salário-base dos servidores

A política salarial dos servidores públicos federais não é definida pelo INSS.

12. Implementação da fila nacional

Todos os servidores podem realizar análises. A fila nacional está relacionada ao pagamento de bônus e encontra-se em processo de ampliação e consolidação.

A Portaria nº 1.919/2026 instituiu filas extraordinárias do Programa de Gerenciamento de Benefícios (PGB) em âmbito nacional, contemplando:

I - de Reconhecimento Inicial de Direito - RID, para os serviços de:

a) Salário-Maternidade Urbano; (Alterado pela Portaria PRES/INSS nº 1.930, de 2 de março de 2026, publicada no DOU nº 42, de 4/3/2026, Seção 1, Página 121)

a) Salário-Maternidade Urbano e Rural;

b) Aposentadoria por Idade Urbana;

c) Acertos para Análise do Benefício de Prestação Continuada - BPC/Loas;

d) Auxílio-Reclusão Urbano e Rural; (Incluído pela Portaria PRES/INSS nº 1.930, de 2 de março de 2026, publicada no DOU nº 42, de 4/3/2026, Seção 1, Página 121)

e) Pensão por Morte Urbana e Rural; (Incluído pela Portaria PRES/INSS nº 1.930, de 2 de março de 2026, publicada no DOU nº 42, de 4/3/2026, Seção 1, Página 121)

II - Acertos para Análise de Pré e Pós-Perícia Médica Urbano; e (Alterado pela Portaria PRES/INSS nº 1.930, de 2 de março de 2026, publicada no DOU nº 42, de 4/3/2026, Seção 1, Página 121)

II - Acertos para Análise de Pré e Pós-Perícia Médica Urbano e Rural; e

III - de Reavaliação da Superação de Renda - Benefício de Prestação Continuada.