

## DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## PORTARIA DTI/INSS Nº 134, DE 27 DE AGOSTO DE 2025

Instituir, a título de experiência-piloto, novas regras e procedimentos para o atendimento presencial e a gestão de requerimentos nas Agências da Previdência Social - APS do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

A DIRETORA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS, no uso das atribuições que lhe conferem o Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020, e a Portaria PRES/INSS nº 1.678, de 29 de abril de 2024, e tendo em vista o que consta do Processo Administrativo nº 35014.201307/2025-18, resolve:

Art. 1º Instituir novas regras e procedimentos para o atendimento presencial e a gestão de requerimentos nas Agências da Previdência Social - APS do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, conforme disposto nesta Portaria e em seu Anexo I, a serem aplicadas em caráter de experiência-piloto.

Parágrafo único. A experiência-piloto terá duração de 90 (noventa) dias, a contar do início da vigência desta Portaria, podendo ser prorrogado a critério da Administração.

Art. 2º A experiência-piloto será realizada em APS selecionadas, conforme os critérios e cenários definidos no Anexo I.

Art. 3º A seleção das APS participantes foi realizada pela Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI, em conjunto com as equipes das Superintendências Regionais, conforme critérios e relação de unidades constantes do Item 3 do Anexo I.

Art. 4º A implementação da experiência-piloto compreenderá:

I - orientação aos agentes públicos sobre o escopo, os fluxos alterados e o período de vigência da experiência;

II - adequação dos planos de trabalho dos servidores do atendimento presencial, contemplando os cenários 1 e 2;

III - concessão de autorizações de acesso aos sistemas para que os Gerentes das APS possam transferir requerimentos para análise local, conforme o cenário e os critérios aplicáveis;

IV - configuração dos serviços nos sistemas pelas respectivas Superintendências, conforme o Anexo II.

Art. 5º Compete ao Gerente da APS participante:

I - adequar a unidade ao cenário designado, conforme as diretrizes desta Portaria;

II - disseminar as informações do projeto-piloto aos agentes públicos da unidade;

III - configurar, em conjunto com as áreas técnicas, as competências e acessos necessários;

IV - preencher quinzenalmente o formulário de monitoramento do piloto; e

V - comunicar imediatamente às chefias e aos responsáveis pelo acompanhamento do piloto quaisquer intercorrências que possam comprometer sua execução.

Art. 6º A comunicação institucional da experiência-piloto deverá incluir:

I - cartazes informativos nas unidades participantes, conforme modelo validado pela ASCOM e disponibilizado para as APS participantes;

II - orientação aos agentes públicos para informar os usuários durante a triagem;

III - atualização do Portal APS com informações específicas de cada unidade participante.

Art. 7º Os servidores das APS que estiverem autorizados a analisar requerimentos de reconhecimento inicial de direitos e manutenção de benefícios devem ser estimulados a participar de reuniões técnicas ou trilhas de capacitação disponibilizadas pela Escola Virtual do INSS, quando disponíveis.

Art. 8º A coordenação da experiência-piloto será de responsabilidade da Divisão de Fluxos de Serviços ao Cidadão, com o apoio do Grupo de Trabalho -GT instituído para a execução do projeto de Reconfiguração dos Serviços e Atendimentos Realizados nas Agências da Previdência Social, integrante do macroprojeto "Atendimento Humanizado", conforme o Plano de Ação do INSS para o ano de 2025.

§1º Compete à Divisão de Fluxos de Serviços ao Cidadão:

I - supervisionar a execução das etapas da experiência-piloto nas APS participantes;

II - prestar apoio técnico e metodológico aos gestores das APS;

III - consolidar informações e acompanhar os indicadores de desempenho da experiência.

§2º O Grupo de Trabalho atuará em articulação com as Superintendências Regionais e demais áreas envolvidas, prestando suporte à implementação e ao monitoramento das ações previstas.

§3º Ao final do período de 90 (noventa) dias, será elaborado relatório técnico contendo:

I - avaliação dos resultados obtidos;

II - identificação de boas práticas e eventuais dificuldades;

III - recomendações para continuidade, expansão ou ajustes da experiência-piloto; e

IV - subsídios para a formulação de novas diretrizes e o aprimoramento dos serviços de atendimento presencial e gestão de requerimentos nas APS.

Art. 9º O Anexo II será disponibilizado no Portal do INSS, na Intraprev, restrito aos servidores, por se tratar de procedimentos operacionais de aplicação exclusivamente interna.

Art. 10. Esta Portaria entra em vigor em 1º de setembro de 2025.

LEA BRESSY AMORIM

## ANEXO I

## REGRAS, CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DA EXPERIÊNCIA-PILOTO

Este Anexo detalha os cenários de aplicação, critérios de atendimento, requerimentos não elegíveis, critérios de seleção de unidades, atuação do Gerente da APS, e o monitoramento, avaliação e gestão de riscos da experiência-piloto instituída por esta Portaria.

## I - CENÁRIOS DE APLICAÇÃO

1. Para fins desta experiência-piloto, ficam definidos os seguintes cenários de aplicação nas APS participantes, com diferentes níveis de alçada operacional para dispensa de agendamento prévio e para a análise de requerimentos diretamente pelas APS, observada a capacidade operacional da unidade:

I - Cenário 1 (Capacidade Operacional Elevada):

a) emissão de extratos e documentos: dispensa do agendamento prévio obrigatório;

b) atendimentos administrativos agendáveis: dispensa do agendamento prévio obrigatório;

c) análise de requerimentos de manutenção e atualização de benefícios: autorizado, mediante critérios estabelecidos no item 2.2 deste Anexo;

d) análise de requerimentos de benefícios por incapacidade: autorizado, mediante critérios estabelecidos no item 2.2 deste Anexo; e

e) análise de requerimentos de reconhecimento inicial de direitos: autorizado, mediante critérios estabelecidos no item 2.2 deste Anexo.

II - Cenário 2 (Capacidade Operacional Intermediária):

a) emissão de extratos e documentos: dispensa do agendamento prévio obrigatório.

b) atendimentos administrativos agendáveis: agendamento prévio obrigatório.

c) análise de requerimentos de manutenção e atualização de benefícios: autorizado, mediante critérios estabelecidos no item 2.2 deste Anexo.

d) análise de requerimentos de benefícios por incapacidade: autorizado, mediante critérios estabelecidos no item 2.2 deste Anexo.

e) análise de requerimentos de reconhecimento inicial de direitos: não autorizado.

III - Cenário 3 (Capacidade Operacional Reduzida):

a) emissão de extratos e documentos: dispensa do agendamento prévio obrigatório.

b) atendimentos administrativos agendáveis: agendamento prévio obrigatório.

c) análise de requerimentos de manutenção e atualização de benefícios: não autorizado.

d) análise de requerimentos de benefícios por incapacidade: não autorizado.

e) análise de requerimentos de reconhecimento inicial de direitos: não autorizado.

1.1. Ainda que as unidades tenham dispensa de agendamento prévio obrigatório, a depender do cenário, deverão disponibilizar vagas de atendimento agendado para os serviços ofertados pelo INSS, conforme norma vigente.

## II - CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

2. Independentemente do cenário aplicado, os seguintes serviços deverão ser realizados sem prévio agendamento para atendimento nas APS participantes da experiência-piloto:

I - atendimento por decisão judicial;

II - atualização de dados por divergência cadastral que impossibilite a emissão de senha Gov.br, protocolo de benefícios ou atualização para acesso aos canais de atendimento;

III - emissão de senha do GOV.BR;

IV - marcação, remarcação, cancelamento e consulta de agendamentos;

V - solicitação de antecipação por calamidade; e

VI - outros serviços determinados por normas específicas.

2.1. Nos cenários em que houver a dispensa de agendamento prévio ou em que a análise pela APS for autorizada, o Gerente da Unidade poderá realizar o atendimento resolutivo, bem como atribuir o responsável para análise dos requerimentos que se enquadrem em um dos seguintes requisitos, caso haja capacidade operacional:

I - calamidade pública decretada por ente federativo;

II - usuário hospitalizado ou com doença grave listadas na Lei 7.713/88, mediante apresentação de atestado médico;

III - atualização cadastral para utilização de canais remotos;

IV - usuário de localidade remota e sem acesso aos canais digitais;

V - risco iminente de danos financeiros ao usuário ou à Administração Pública;

VI - usuário acima de 80 anos com requerimento atrasado, com base no prazo estabelecido no Catálogo de Serviços no SAG Gestão e exibido no PAT; e

VII - outras situações identificadas pelo Gerente da APS, mediante justificativa.

2.2. Não serão elegíveis para atendimento imediato, nem para a atribuição manual de responsáveis nas APS participantes da experiência-piloto os requerimentos que possuam as seguintes características:

I - requerimento com responsável já designado, exceto com anuência do Gestor da fila;

II - requerimentos com subtarefas que demandam ações de outras unidades;

III - requerimento fora da abrangência da Gerência Executiva;

IV - requerimento da fila do PGB (Programa de Gerenciamento de Benefícios);

V - requerimento objeto de mandado de segurança;

VI - requerimento que está na Agência da Previdência Social Unidade de Processamento Automático - APSAUT, UO 23.001.240, elegível ao reconhecimento inicial de direitos;

VII - requerimentos de Acumula e relativos ao Imposto de Renda, que estiverem vinculadas à SAMB;

VIII - requerimento do grupo de Recursos e Revisões;

IX - requerimento de Seguro Defeso;

X - requerimento de Pecúlio;

XI - tarefa de Monitoramento e Cobrança;

XII - tarefa de Comprev; e

XIII - Justificação Administrativa/Judicial.

2.3. Os serviços permitidos em cada um dos cenários de atendimento e gestão de requerimentos estão detalhados no Anexo II da Portaria.

## III - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE UNIDADES (APLICÁVEIS AO ART. 3º DA PORTARIA)

3. A seleção das unidades observou as seguintes categorias, definidas com base na população do município de localização da APS e na existência de Gerente de APS designado e no fato de ser a única agência no município:

I - Categoria 1: Agências localizadas em municípios com população de até 30.000 (trinta mil) habitantes;



II - Categoria 2: Agências localizadas em municípios com população entre 30.001 (trinta mil e um) e 300.000 (trezentos mil) habitantes;  
 III - Categoria 3: Agências localizadas em municípios com população entre 300.001 (trezentos mil e um) e 700.000 (setecentos mil) habitantes.

3.1. Foram selecionadas 19 (dezenove) APS para participar da experiência-piloto, sendo 3 (três) unidades por Superintendência Regional, com exceção da Superintendência Regional Norte Centro-Oeste, que indicou 4 (quatro) unidades, conforme relação a seguir:

Cenário	UO	APS	Gerência-Executiva/Superintendência
Cenário 1	13001130	APS Esperança/PB	GEX João Pessoa/SR Nordeste
Cenário 2	04026070	APS Vitória da Conquista/BA	GEX Vitória da Conquista/SR Nordeste
Cenário 3	05001310	APS Aracoaba/CE	GEX Fortaleza/SR Nordeste
Cenário 1	08001270	APS Caiapônia/GO	GEX Goiânia/SR Norte Centro-Oeste
Cenário 2	12001150	APS Castanhal/PA	GEX Belém/SR Norte Centro-Oeste
Cenário 2	23001230	APS Cidade Ocidental/DF	GEX Distrito Federal/SR Norte Centro-Oeste
Cenário 3	28001040	APS Palmas/TO	GEX Palmas/SR Norte Centro-Oeste
Cenário 1	21034040	APS Mauá/SP	GEX ABCD/SR Sudeste I
Cenário 2	21027120	APS Bastos/SP	GEX Marília/SR Sudeste I
Cenário 3	21035080	APS São João da Boa Vista/SP	GEX São João da Boa Vista/SR Sudeste I
Cenário 1	11029110	APS Sacramento/MG	GEX Uberaba/SR Sudeste II
Cenário 2	11028100	APS Ouro Fino/MG	GEX Poços de Caldas/SR Sudeste II
Cenário 3	11026050	APS Montes Claros/MG	GEX Montes Claros/SR Sudeste II
Cenário 1	17025050	APS Valença/RJ	GEX Volta Redonda/SR Sudeste III
Cenário 2	17022010	APS Belford Roxo/RJ	GEX Duque de Caxias/SR Sudeste III
Cenário 3	17021050	APS Miracema/RJ	GEX Campos dos Goytacazes/SR Sudeste III
Cenário 1	14023050	APS Maringá/PR	GEX Maringá/SR Sul
Cenário 2	14023030	APS Goioerê/PR	GEX Maringá/SR Sul
Cenário 3	14024080	APS Castro/PR	GEX Ponta Grossa/SR Sul

#### IV - COMPETÊNCIA DO GERENTE DA APS PARTICIPANTE DO PILOTO

4. Caso haja capacidade operacional, o Gerente da APS nos cenários 1 e 2 poderá realizar o atendimento resolutivo da demanda do usuário.

4.1. Em caso de demandas com registro obrigatório por meio de protocolo no PAT, o Gerente de APS deve proceder a transferência do requerimento para o UO (código da Unidade Orgânica) da APS via GET Gestão e atribuir responsável de sua unidade para análise, observados os critérios de elegibilidade e as permissões do cenário.

4.2. É vedado ao Gerente da APS participante da experiência-piloto transferir requerimentos sem caráter resolutivo ou que configure a formação indevida de estoques na unidade.

4.3. A prerrogativa do Gerente da APS, para fins de atendimento imediato, se aplica apenas a atendimentos presenciais da unidade, sendo vedado a priorização de tarefas por outros canais de comunicação.

#### V - MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E RISCOS

5. O monitoramento e a avaliação da experiência-piloto serão contínuos e acompanhados de indicadores de desempenho, incluindo:

I - Quantitativo de atendimentos (agendados x espontâneos);

II - Demanda de atendimentos administrativos agendáveis (Agendamentos Solicitados somados aos Insucessos);

III - Percentual de Não Comparecimento ao Atendimento Agendado (%NCA);

IV - Tempo Médio de Espera (TME) e Tempo Médio de Atendimento (TMA);

V - Tempo Médio de Espera para Agendamento (TMEA);

VI - Tempo Médio de Atraso do Atendimento Agendado (TMATR);

VII - Quantidade de atendimentos por faixa horária;

VIII - Desligamento ou designação de Servidores da CEAB;

IX - Requerimentos concluídos de manutenção e atualização de benefícios, benefícios por incapacidade e reconhecimento inicial de direitos por APS;

X - Requerimentos priorizados (Transferidos pela APS);

XI - Tempo de Conclusão Médio (TCM) e Idade Média do Estoque de Requerimentos (IdME);

XII - Idade Média das Tarefas nas APS (IdMT APS);

XIII - Índice de Conformidade do Reconhecimento de Direitos - ICON; e

XIV - Formulário de Reação (APS, SAMB, SARD, SGREC, GEX, SEGAPS/COREC e usuários).

5.1. O monitoramento dos indicadores será realizado mensalmente, com pontos de controle quinzenais para identificar necessidades de ajuste.

5.2. O preenchimento dos formulários de reação pelos Gerentes das APS participantes ocorrerá quinzenalmente.

5.3. Mensalmente serão preenchidos os formulários de reação pelo SGREC, SARD, SAMB, SEGAPS, conforme cenário testado na respectiva APS.

5.4. Ao final da experiência-piloto, haverá avaliação por parte do Gerente Executivo e SEGAPS/COREC.

5.5. A gestão de riscos associados à experiência-piloto será preventiva, com identificação, análise e aplicação de estratégias de mitigação.

5.6. Será realizada avaliação de reação em 5 (cinco) níveis distintos para coletar percepções qualitativas sobre a experiência-piloto:

I - Usuários atendidos nas agências selecionadas, por meio de formulário digital (QR Code) e físico;

II - Gerentes das APS selecionadas, por meio de formulário eletrônico quinzenalmente;

III - SGREC e SEGAPS das respectivas APS selecionadas, por meio de formulário eletrônico mensalmente;

IV - SARD (das respectivas unidades submetidas ao cenário 1) e SAMB (das respectivas unidades submetidas aos cenários 1 e 2), por meio de formulário eletrônico mensalmente; e

V - GEX, por meio de formulário eletrônico ao final da experiência-piloto.

## Ministério da Saúde

### GABINETE DO MINISTRO

#### PORTARIA GM/MS Nº 8.018, DE 27 DE AGOSTO DE 2025

Estabelece recurso do Bloco de Manutenção das Ações e Serviços Públicos de Saúde - Grupo de Atenção Especializada, a ser incorporado ao limite financeiro de Média e Alta Complexidade (MAC) do Município de Contagem, no Estado de Minas Gerais.

O MINISTRO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I e II do parágrafo único do art. 87 da Constituição, resolve:

Art. 1º Fica estabelecido recurso do Bloco de Manutenção das Ações e Serviços Públicos de Saúde - Grupo de Atenção Especializada, no montante anual de R\$ 8.467.377,50 (oito milhões, quatrocentos e setenta e sete mil trezentos e setenta e sete reais e cinquenta centavos), a ser incorporado ao limite financeiro de Média e Alta Complexidade - MAC do Município de Contagem, no Estado de Minas Gerais.

Parágrafo único. O impacto financeiro no presente exercício será de R\$ 3.528.073,96 (três milhões quinhentos e vinte e oito mil setenta e três reais e noventa e seis centavos), com parcelas mensais no valor de R\$ 705.614,79 (setecentos e cinco mil seiscentos e quatorze reais e setenta e nove centavos).

Art. 2º O Fundo Nacional de Saúde adotará as medidas necessárias para a transferência, regular e automática, do montante estabelecido no art. 1º, ao Fundo Municipal de Saúde de Contagem/MG, IBGE 311860, em parcelas mensais, mediante processo autorizativo encaminhado pela Secretaria de Atenção Especializada à Saúde, conforme processo SEI nº 25000.010212/2025-92.

Art. 3º O recurso orçamentário objeto desta Portaria correrá por conta do orçamento do Ministério da Saúde, devendo onerar o Programa de Trabalho 10.302.5118.8585 - Atenção à Saúde da População para Procedimentos de Média e Alta Complexidade - Plano Orçamentário 0000.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, com efeitos financeiros a partir da 8ª (oitava) parcela de 2025.

ALEXANDRE ROCHA SANTOS PADILHA

#### PORTARIA GM/MS Nº 8.019, DE 27 DE AGOSTO DE 2025

Estabelece recurso financeiro do Bloco de Manutenção das Ações e Serviços Públicos de Saúde - Grupo de Atenção Especializada, a ser incorporado ao limite financeiro de Média e Alta Complexidade - MAC de Municípios dos Estados de Minas Gerais e Rio de Janeiro.

O MINISTRO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso de suas atribuições que lhe conferem os incisos I e II do Parágrafo único do art. 87 da Constituição, resolve:

Art. 1º Fica estabelecido recurso financeiro do Bloco de Manutenção das Ações e Serviços Públicos de Saúde - Grupo de Atenção Especializada, no montante de R\$ 57.000.000,00 (cinquenta e sete milhões de reais), a ser incorporado aos Municípios, conforme Anexo a esta Portaria.

Parágrafo único. O impacto financeiro no presente exercício será de R\$ 23.750.000,00 (vinte e três milhões setecentos e cinquenta mil reais) com parcelas mensais no valor de R\$ 4.750.000,00 (quatro milhões setecentos e cinquenta mil reais).

Art. 2º O Fundo Nacional de Saúde adotará as medidas necessárias para a transferência aos Municípios, em parcelas mensais, mediante processo autorizativo encaminhado pela Secretaria de Atenção Especializada à Saúde, conforme anexo.

Parágrafo único. O recurso relativo ao estabelecimento consignado ao programa de trabalho tem como finalidade o custeio de quaisquer ações e serviços de média e alta complexidade para atenção à saúde da população, desde que garantida a manutenção da unidade.

Art. 3º O recurso orçamentário, objeto desta Portaria, correrá por conta do orçamento do Ministério da Saúde, devendo onerar o Programa de Trabalho 10.302.5118.8585 - Atenção à Saúde da População para Procedimentos de Média e Alta Complexidade - Plano Orçamentário 0000.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, com efeitos financeiros a partir da 8ª (oitava) parcela de 2025.

ALEXANDRE ROCHA SANTOS PADILHA

#### ANEXO

UF	IBGE	MUNICÍPIO	ESTABELECIMENTO	CNES	GESTÃO	VALOR ANUAL (R\$)	PROCESSO
MG	310350	Araguari	Hospital Universitário Sagrada Família	9681752	Municipal	16.000.000,00	25000.133755/2025-87
MG	310350	Araguari	Santa Casa de Misericórdia de Araguari	2145960	Municipal	8.000.000,00	
MG	317010	Uberaba	Clínicas Integradas Hospital Universitário Mário Palmério	2195585	Municipal	3.000.000,00	
RJ	330190	Itaboraí	Hospital Municipal Desembargador Leal Júnior	2268922	Municipal	30.000.000,00	
TOTAL						57.000.000,00	

