



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Ofício nº 1016 /GABPRE/INSS

Brasília, 13 de setembro de 2018.

A Sua Excelência o Senhor
MARIO RENATO ERZINGER
Presidente da Câmara de Vereadores
Canoinhas – SC

CÂMARA DE VEREADORES DE CANOINHAS
LIDO EM PLENÁRIO

Em 24/09/2018


Coronel Mário
Vereador Presidente

Assunto: **Requerimento nº 502/2018.**

Senhor Presidente,

Com relação ao Ofício nº 497/2018/AL, mediante o qual foi encaminhado o Requerimento nº 502/2018, acerca do agendamento de atendimentos, incumbiu-me o Senhor Presidente de remeter a Vossa Excelência os esclarecimentos anexos, fornecidos pela área técnica deste Instituto.

Respeitosamente,


ANTONIO DE JESUS DA ROCHA FREITAS JUNIOR
Chefe de Gabinete da Presidência

Todos



01.900.01 – COORDENAÇÃO DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO REMOTO/CGAR/DIRAT/INSS, 31 de Agosto de 2018.

Ref.: Ofício nº 497/2018/AL (SIPPS Nº 471.131.955)

Int.: Câmara de Vereadores de Canoinhas-SC

Assunto: Requerimento nº 502/2018
(aperfeiçoamento do sistema de agendamento)

Em resposta aos questionamentos contidos no Ofício Nº 497/2018/AL da Câmara dos vereadores de Canoinhas no Estado de Santa Catarina a Coordenação de Gerenciamento das Centrais de Atendimento (Central 135) informa que:

1) Atualmente contamos com três centrais de Teleatendimento nas cidades de Palmas-TO, Caruaru-PE e Salvador-BA, contando com o número aproximado de 3700 uPAs (unidades de ponto de atendimento) que atendem mais de 6 milhões de segurados por mês. Pelo fato de termos contratos vigentes com as empresas mantenedoras das Centrais e por questões de limitações orçamentárias, atualmente não é possível a criação de outras Centrais, porém estamos com um processo de aumento em 25% do número de uPAs da Central 135 de Caruaru;

2) Em conformidade com a Instrução Normativa nº 96/PRES/INSS, de 14/05/2018 a Central de serviços “Meu INSS”, disponível na internet e em aplicativos de celulares, é o principal canal para a emissão de extratos e solicitação de serviços perante o Instituto. Portanto, a Central 135 não é único e nem o principal canal para realizações de agendamentos e solicitações diversas. Pois além desses também é possível o cidadão se dirigir a uma APS para esclarecer dúvidas, realizar agendamentos ou mesmo solicitar a senha para o acesso a central “Meu INSS.”

3) No que diz respeito a possibilidade do recebimento das chamadas por celular não serem cobradas, o órgão possui interesse, tanto é que encontra-se em estudo a viabilidade de ser implantado a partir de 2019;

4) No que tange, a possibilidade do segurado digitar a opção desejada no início da ligação sem a necessidade de ouvir todas as opções, nossa coordenação avaliou que a demanda é pertinente, para tanto já solicitou para a empresa responsável a realização da alteração;

5) Por último, esclarecemos que a grande maioria dos serviços realizados através das Centrais de Teleatendimento do 135 já estão disponíveis pela internet através de nosso site(www.inss.gov.br) e da Central de serviços “Meu INSS”. Além dos serviços atuais, o órgão está viabilizando ampliação dos serviços já disponíveis pelos referidos canais.

Encaminha-se a Diretoria de Atendimento 01.900 para prosseguimento.


FRANCISCO MARCOS CARVALHO DE FREITAS

Coordenador de Gerenciamento de Atendimento Remoto - CGAR


ROSIMAR LIMA CUNHA

Coordenador de Gerenciamento de Atendimento Remoto - CGAR