



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Ofício /GEX/SJC Nº 452/2019

São José dos Campos, 21 de Março de 2019

A Vossa Senhoria
Sr. Moacir Bento Sales Neto
Câmara Municipal de Jacareí
Palácio da Liberdade
Praça dos Três Poderes, 74 – Centro
CEP 12327-901 – Jacareí/SP

PROTOCOLO Nº	320	TIPO:	A
DATA	26/03/19	ASS:	[Assinatura]
CAMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ			

Assunto: Ofício nº 14/2/2019-CMS de 07/02/2019

Requerimento nº 23/2019

Senhor Secretário,

1. Trata-se de solicitação de providências para assegurar maior agilidade no processo de concessão de aposentadorias na agência do INSS instalada no Município de Jacareí/SP, devido a diversas reclamações recebidas pela Câmara Municipal de Jacareí/SP com relação à demora para a concessão de benefícios do INSS.

2. Informamos que o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) está implantando em todas suas agências o novo modelo de atendimento, conhecido como INSS Digital, a fim de modernizar os serviços e melhorar o atendimento aos cidadãos. Além disso, o Instituto vem realizando investimentos, para aperfeiçoar a entrega dos serviços a sociedade, tornando mais ágil a análise dos requerimentos e a distribuição dos processos de uma unidade para outra, devido ao fluxo de tramitação eletrônica.

[Assinatura]



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

3. Informamos, também, que a Central de Serviços Meu INSS foi criada para facilitar a vida dos segurados, sendo acessível pelo computador ou celular, o que permite ao cidadão fazer agendamentos, consultar extratos no sistema e acompanhar o andamento do seu pedido sem sair de casa, consultar extratos, além de ter acesso a vários serviços do INSS. Há casos em que já é possível a concessão a distância do benefício, quando as informações previdenciárias necessárias para o reconhecimento do direito constarem nos sistemas do INSS, como por exemplo no que diz respeito aos benefícios de Aposentadoria por Idade e Salário Maternidade. Essa nova forma de atendimento resultou na implantação do INSS Digital em mais de 230 agências no Estado de São Paulo, representando cerca de 15% do total de agências INSS Digital já implantadas em todo o País.

4. Ressaltamos que o INSS está em constante aprimoramento, elaborando programas de modernização e excelência operacional, para cumprir a missão de garantir proteção aos cidadãos por meios do reconhecimento de direitos, com o objetivo de promover o bem-estar social.

5. Esclarecemos, ainda, que a Ouvidoria do INSS funciona como um pós-atendimento ao cidadão, pois atende aquele que já tenha entrado em contato com o INSS e queira dar sugestões, fazer reclamações, elogios, denúncias ou outra solicitação sobre os serviços prestados. O registro da manifestação na Ouvidoria é feito pela Central de Atendimento no telefone 135 ou pela internet no site do INSS (www.inss.gov.br) opção Ouvidoria.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

6. Informamos ainda, que esta Autarquia, por meio da Portaria Conjunta nº 2/DIRBEN/DIRAT/INSS, de 23/10/2018, estabeleceu diretrizes para a implantação da Central de Análise, com o objetivo de centralizar os requerimentos de reconhecimento inicial de direitos, visando mitigar os efeitos da demanda de requerimentos de benefícios pendentes de análise e uniformizar os fluxos e procedimentos em relação à centralização da análise dos requerimentos.

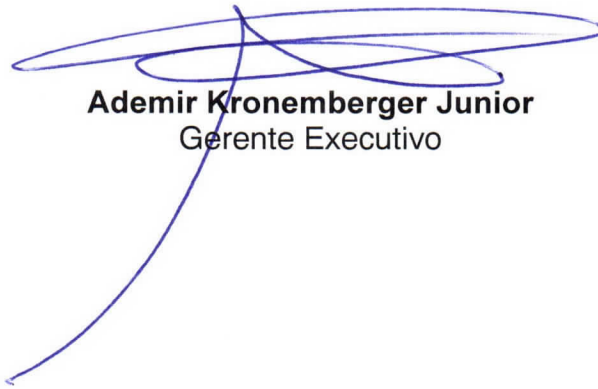
7. Os requerimentos protocolizados pelos munícipes de Jacareí estão sendo direcionados para a Central de Análise desta Gerência Executiva, seguindo as diretrizes da Portaria Conjunta nº 02, onde a análise dos requerimentos é feita de forma ordenada em fila única, do mais antigo para os mais novos, por servidores dedicados exclusivamente para análise de processos.

Sendo o que tínhamos a esclarecer sobre o que nos foi questionado, renovamos nossos protestos de elevada estima e distinta consideração e continuamos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

Assinatura manuscrita em azul.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Assinatura manuscrita de Ademir Kronemberger Junior em tinta azul, consistindo em vários traços fluidos e entrelaçados.

Ademir Kronemberger Junior
Gerente Executivo