



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Ofício /GEX/SJC Nº 453/2019

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	321	TIPO:	
DATA	26/03/19	ASS:	
CAMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ			

Assunto: Ofício nº 15/2/2019-CMS de 07/02/2019

Requerimento nº 24/2019

Senhor Secretário,

1. Trata-se de solicitação de providencias 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.



## 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](http://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.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

**Ademir Kronemberger Junior**  
Gerente Executivo





INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

**OFÍCIO Nº 413/SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUDESTE I/21150**

São Paulo, 11 de março de 2019.

**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 <u>296</u>	TIPO: <u>1</u>
DATA <u>19/03/19</u>	ASS: <u>[assinatura]</u>
CAMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ	

Assunto: Ofício nº 15/2/2019-CMS de 07/02/2019  
Requerimento nº 24/2019

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 as 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 novo fluxo de tramitação eletrônica.

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 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



**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**

aos cidadãos por meio 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](http://www.inss.gov.br)) opção Ouvidoria.

6. Encaminhamos vosso ofício à Gerência-Executiva São José dos Campos, situada na Av. Dr. João Guilhermino, nº 84, Centro, São José dos Campos/SP, CEP 12210-130.

Atenciosamente,



**JOSÉ CARLOS OLIVEIRA**  
Superintendente