

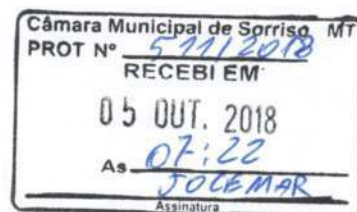


INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Ofício nº 10021070/066/2018

Sorriso, 01 de outubro de 2018.

À
CÂMARA MUNICIPAL DE SORRISO
Avenida Porto Alegre nº 2615 - Centro
CEP: 78890-000
Sorriso/MT



Assunto: **Ofício nº 515/2018 – GP/SEC**

Prezados Senhores Vereadores da Câmara Municipal de Sorriso/MT,

Em resposta ao ofício em epígrafe, informo, preliminarmente, que, em nenhum momento a Agência da Previdência Social – APS de Sorriso/MT se negou a retirar extratos, tampouco orientou os usuários para que procurassem advogados ou intermediários, para fins de obtenção de quaisquer serviços oferecidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS.

É cediço que todos os serviços oferecidos pelo INSS são **gratuitos** e dispensam intermediários. Assim sendo, a procura por advogados ou terceiros pelos usuários é ato **volitivo**.

Em relação aos extratos e serviços do INSS, tais como, extrato previdenciário (CNIS), extrato de empréstimo consignado, histórico de crédito de benefício, certidão para saque de PIS/FGTS, dentre outros, passaram a ser fornecidos diretamente pelas Agências da Previdência Social, **mediante agendamento**, alguns a partir de 24/05/2018 e outros, a partir de 16/07/2018.

O agendamento tem por finalidade viabilizar um atendimento mais cômodo e resolutivo para os usuários, além de permitir às Agências do INSS se planejarem para o atendimento de acordo com a força de trabalho de cada unidade.

Referida mudança tem previsão na Instrução Normativa PRES/INSS nº 77, de 21 de janeiro de 2015, com redação dada pela Instrução Normativa nº 96, de 14 de maio de 2018, em seu artigo 667, a saber:

Art. 667. O requerimento de benefícios e serviços deverá ser solicitado pelos canais de atendimento do INSS, previstos na Carta de Serviços ao Usuário do INSS de que trata o art. 11 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, tais como:

- I - Portal do INSS: www.inss.gov.br;
- II - Central de Teleatendimento 135;
- III - Central de Serviços Meu INSS; e
- IV - Unidades de Atendimento.

Art. 667-A. Institui-se a central de serviços Meu INSS, disponível na Internet e em aplicativos de celulares, como principal canal para emissão



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
de extrato e solicitação de serviços perante o Instituto.

Parágrafo único. Os serviços e extratos disponíveis ao cidadão pela central de serviços, quando solicitados presencialmente nas Unidades de Atendimento, passarão a ser realizados somente após requerimento prévio efetuado pelo cidadão, preferencialmente por meio dos canais Remotos (Central 135, Internet e outros), com definição de data e hora para atendimento da solicitação.

Art. 667-B. O cidadão que comparecer às Unidades de Atendimento deverá ser informado acerca da nova modalidade, devendo ser adotados os seguintes procedimentos: (incluído pela Instrução Normativa nº 96 /PRES/INSS, de 14/5/2018)

- I - caso o cidadão não possua senha e cadastro no Meu INSS, o atendente, na triagem, deverá emitir senha do Meu INSS via Sistema de Atendimento - SAT, e orientá-lo a acessar a central de serviços;
- II - quando a solicitação do requerimento for por meio das Agências da Previdência Social de Teleatendimento (Central 135), deverá ser oferecido primeiramente o cadastro no Meu INSS; e
- III - caso o cidadão não obtenha sucesso no cadastro do Meu INSS, ou não opte pelo seu cadastramento, o requerimento deverá ser efetuado conforme disposto no parágrafo único do art. 667-A.

Dessa forma, desde 24/05/2018 ou 16/07/2018, conforme o tipo de serviço, todas as Agências da Previdência Social do país passaram a adotar a forma de atendimento supramencionada, sendo que, aos usuários que não dispuserem de meios de acesso à internet e/ou telefone, o INSS garante o atendimento presencial, por meio de prévio agendamento.

Convém ressaltar que, tais mudanças foram anunciadas maciçamente pelos diversos veículos de comunicação, a fim de garantir a ampla divulgação aos usuários do INSS, inclusive, com afixação de cartazes explicativos em todas as agências.

Por fim, esclarecemos, mais uma vez que, a APS – Sorriso/MT jamais se recusou a fornecer extratos ou simulações de cálculos, porém passou a atendê-los mediante agendamento, cumprindo, tão somente, as normativas da própria Autarquia. Caso o serviço requerido pelo usuário não esteja disponível através de agendamento, este será atendido presencialmente nas agências, mediante a retirada de senha, acompanhado de documento de identificação e CPF.

Na oportunidade, colocamo-nos à inteira disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

EDILAINÉ DUARTE DO PRADO

Gerente APS – Sorriso/MT