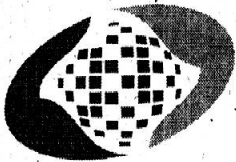


Ref. Kyoto nº 050/13-50, autora: Vereadores Nilson e Cilma



PREVIDÊNCIA SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL EM PARAGUAÇU PAULISTA – 21.027.050

Ofício nº 067/2013

Paraguaçu Paulista, 08 de MAIO 2013

AO SENHOR

MIGUEL CANIZARES JUNIOR

Presidente da Câmara Municipal de Paraguaçu Paulista - SP.

Rua Guerino Matheus, 205 – Paraguaçu Paulista-SP

CEP: 19.700-000

CM Paraguaçu Paulista

Protocolo Data/Hora
16.303 09/05/2013 14:24:35
Responsável: *mf*

Ref. Ofício nº 0148-2013

Informação sobre as linhas telefônicas 3361.2149 e 3362.2266

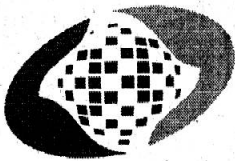
Prezado (a) Senhor (a)

1. Em atenção ao Ofício nº 0148-2013, recebido dessa Câmara Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista em 07 de Maio de 2013, solicitando informações acerca das linhas telefônicas 3361-2149 e 3361-2266 que segundo conta no citado Ofício muitos segurados estariam sendo prejudicados por não conseguirem resolver seus problemas referentes a benefícios pelo não atendimento das chamadas telefônicas.

2. Inicialmente cumpre ressaltar que os canais de atendimento da Previdência Social são: Central 135, Internet através da qual o segurado poderá inclusive acessar dados mais sigilosos, desde que tenha cadastrado senha junto a Previdência Social através do CADSENHA ou na própria Agência da Previdência Social, não é usual o atendimento de segurados via telefone direto da APS, tal medida, ainda que não prevista legalmente, visa a proteção do próprio segurado, visto que as informações referente a benefício são sigilosas e deverão ser prestadas diretamente ao segurado ou a um representante legal devidamente constituído, não são raros os casos em que familiares de posse de informações do titular do benefício fazem empréstimos em nome do mesmo sem o seu consentimento ou mesmo seu conhecimento.

3. Importante frisar também que o atendimento de segurados por telefone pode ser considerado como um atendimento preferencial, já que estaríamos passando o mesmo na frente de outros segurados que comparecem na APS e de posse de senha aguardam o seu atendimento, tal ato pode ser caracterizado como tráfico de influência e não é admitido no Serviço Público Federal.

4. Finalmente, acrescentamos ainda, que a quantidade de segurados que se utilizam de ligações telefônicas para resolverem problemas de benefício, e que, diga-se de passagem, deveriam ser resolvidos pessoalmente na APS, é muito grande, tornando inviável disponibilizar um servidor para atendimento constante das chamadas telefônicas, lembrando que todos os servidores e estagiárias estão constantemente envolvidos com o atendimento do público que comparece na APS e na maioria das vezes não estão disponíveis para o atendimento telefônico.

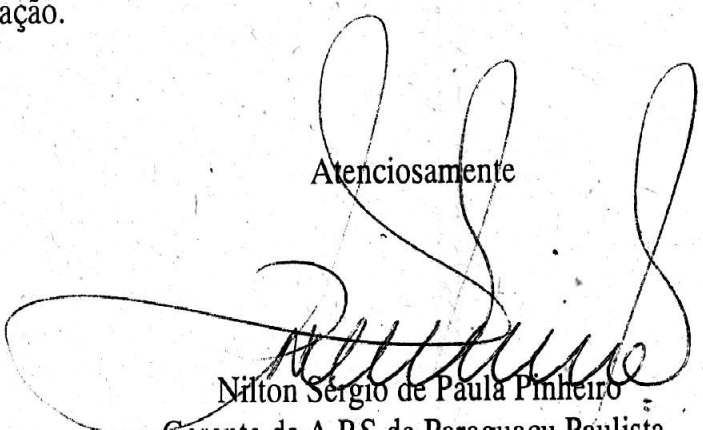


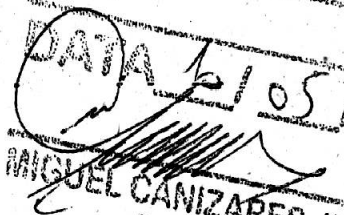
PREVIDÊNCIA SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

5. É verdade que alguns segurados acabam sendo prejudicados por residirem em bairros distantes e por vezes necessitam de uma simples informação, ou mesmo empresas ou qualquer outra instituição que necessite de um contato, pensando nisso, já houve uma determinação desta Gerência, antes mesmo desse ato da Câmara Municipal e não em função dele, no sentido de que as ligações sejam atendidas sempre que possível, contudo, o procedimento relativo ao atendimento dos segurados não será alterado, as informações prestadas via telefone serão aquelas que não acarretem nenhum perigo de lesão ao segurado ou que não exponha à pessoa não habilitada o acesso a assuntos sigilosos que só dizem respeito ao titular do benefício.

6. Sem outro particular para o momento, renovamos os nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente


Nilton Sérgio de Paula Pinheiro
Gerente da A.P.S de Paraguaçu Paulista
aps21027050@inss.gov.br

DESPACHO
*Encaminhar copia
aos Vereadores autores
e aos demais vereadores*
DATA 21/05/2015

MIGUEL CANIZARES JUNIOR
Presidente