Agência Brasil explica novas regras de atendimento no INSS

(Foto:Reprodução) – A partir desta segunda-feira (4), os trabalhadores, aposentados e pensionistas que forem às agências do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) terão novas regras de atendimento.

As mudanças abrangem horários de abertura ao público, tipo de agendamento, o direito a acompanhante, a entrega de documentos e a validade de carteiras de identidade antigas.

As mudanças constam da Portaria 1.027, publicada na última quarta-feira (29) no Diário Oficial da União. As novas normas oficializam regulamentação feita em agosto de 2021.

As agências deverão funcionar por 12 horas diárias, com o horário de abertura fixado entre as 6h30 e as 10h. No entanto, o horário de atendimento ao público em geral deverá começar entre as 7h e as 8h, funcionando por seis horas diárias ininterruptas. O horário da tarde será dedicado a perícias médicas agendadas e a outros atendimentos internos.
Identificação

A portaria regulamentou a identificação para o público externo entrar na agência. O segurado deve apresentar documento oficial com foto. Doentes e pessoas a partir de 60 anos podem apresentar a carteira de identidade, que deve ser aceita pelo servidor mesmo com rasuras.

A nova norma pretende diminuir o número de acompanhantes nos postos de atendimento. Apenas segurados com deficiência auditiva terão direito de entrar com acompanhante. Nas demais situações, caberá ao servidor responsável pelo atendimento decidir sobre a presença de mais uma pessoa no recinto.

Entrega de documentos

O Artigo 24 da portaria dispensa a exigência de procuração nas entregas simples de documentos nas agências do INSS. No entanto, a procuração (ou algum documento legal que comprove a representação) será pedida caso o representante tiver de se manifestar sobre o cumprimento de alguma exigência.

Nos processos de justificações administrativas, quando o segurado apresenta testemunhas com valor de prova, a agência deverá fornecer um servidor exclusivo para o atendimento. Ao marcar os depoimentos, o funcionário deverá informar se a testemunha depõe por determinação administrativa ou judicial.
Agendamento

A norma reintroduziu o agendamento prévio em quase todas as situações, para atendimento nas agências. O segurado poderá agendar a visita no aplicativo Meu INSS ou pelo telefone 135, recebendo uma senha ao chegar à agência no dia e na hora marcados. Os casos mais complexos ou que não possam ser resolvidos de forma remota podem ser agendados na Central 135 ou excepcionalmente nas agências, na modalidade “atendimento específico”.

O atendimento específico será autorizado nas seguintes situações:

- Impossibilidade de informação ou de conclusão do pedido pelos canais remotos;
- Quando a Central 135 não puder atender à demanda e houver orientação para que o operador mande o interessado a uma agência;
- Recursos pedidos por empresas
- Pedido de contestação de Nexos Técnicos Previdenciários (NTEP);
- Ciência do cidadão referente à necessidade de inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico);
- Reativação do Benefício de Prestação Continuada (BPC), após atualização do CadÚnico;

Desde o início de março, as agências do INSS estavam atendendo o público sem a necessidade de agendamento. Em março de 2020, o atendimento presencial foi suspenso por causa da pandemia de covid-19. No fim de 2020, os postos do INSS voltaram a atender o público, mas com marcação prévia. (Com informações da Agência Brasil).

Jornal Folha do Progresso em 04/07/2022/

Envie vídeos, fotos e sugestões de pauta para a redação do JFP (JORNAL FOLHA DO PROGRESSO) Telefones: WhatsApp (93) 98404 6835- (93) 98117 7649.

“Informação publicada é informação pública. Porém, para chegar até você, um grupo de pessoas trabalhou para isso. Seja ético. Copiou? Informe a fonte.”
Publicado por Jornal Folha do Progresso, Fone para contato 93 981177649 (Tim) WhatsApp:-93- 984046835 (Claro) -Site: www.folhadoprogresso.com.br e-mail:folhadoprogresso.jornal@gmail.com/ou e-mail: adeciopiran.blog@gmail.com