



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Presidência
Gabinete

OFÍCIO SEI Nº 340/2023/GABPRE/PRES-INSS

Brasília, 3 de abril de 2023.

A Sua Excelência a Senhora
Deputada PAULINHA
Primeira Secretária
Coordenadoria de Expediente
Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina
Florianópolis/SC

Assunto: Moção 038/2023.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.066586/2023-03.

Senhora Primeira Secretária,

1. Cumprimentando-a cordialmente, em atenção ao Ofício GPSiDL/0004/2023, incumbiu-me o Senhor Presidente de encaminhar-lhe, em anexo, as informações prestadas pela área técnica deste Instituto.
2. À disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que porventura se façam necessários.

Atenciosamente,

DIOGO FREITAS FIGUEIREDO
Chefe de Gabinete da Presidência
Substituto

Anexos:
I - Despacho da Coordenação de Serviços Digitais e Inovação (SEI nº 11002735).
II - Despacho da Divisão de Gerenciamento das Centrais de Atendimento (SEI nº 11022410).
III - Despacho da Coordenação de Relacionamento com o Cidadão (SEI nº 11032095).
IV - Despacho da DIRBEN (SEI nº 11144471).



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO FREITAS FIGUEIREDO, Chefe de Gabinete da Presidência Substituto**, em 03/04/2023, às 11:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11178068** e o código CRC **7212E67D**.

GABPRE – SAUS QUADRA 2 BLOCO O – Brasília – DF. CEP 70070946.
Telefone: (61) 3313-4065. E-mail: gabpres@inss.gov.br.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.066586/2023-03

SEI nº 11178068



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Coordenação-Geral de Sistemas e Automação
Coordenação de Serviços Digitais e Inovação

DESPACHO

Coordenação de Serviços Digitais e Inovação, em 20/03/2023

Ref.: Processo nº 35014.066586/2023-03.

Int.: DEPUTADA PAULINHA - PRIMEIRA SECRETÁRIA.

Ass.: Moção nº 038/2023.

1. Trata-se de Ofício GPS/DL/0004/2023 de 14/02/2023 (10722247), emitido pela Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina que encaminha Moção nº 038/2023 de autoria do Deputado Marcio Machado e encaminhado pela DIRBEN (10747838) "apelando para que empreendam esforços visando à criação de uma linha, via WhatsApp (sem atendimento por meio de robôs), para agendamento no INSS, e que a ligação para o número 135 seja gratuita, tanto para telefone fixo quanto móvel".
2. Demanda encaminhada à Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT pela Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão - CGREC, para manifestação quanto à proposta sugerida e esclarecimentos relativos aos canais digitais ofertados, restituindo-se os subsídios à DIRBEN (10768304).
3. Nesse sentido, esclarecemos que, atualmente, os canais remotos ofertados pela autarquia são Meu INSS (aplicativo e sítio na internet), Central 135 e SAG Entidades Conveniadas - SEC. Assim, informamos que o Whatsapp não é um canal de atendimento oficial do INSS. Caso fosse adotada essa alternativa, implicaria em custos adicionais para a Administração Pública, o que pode não ser conveniente ao interesse público, visto que já existem diversos canais para requerimento atualmente - nos quais se incluem o Meu INSS e a Central 135. Quanto a esta última, informamos que apresenta possibilidade de gratuidade para celulares (a ser ratificado pela Coordenação de Relacionamento com o Cidadão); e que as ligações originadas de telefones fixos já são gratuitas. Além disso, a pretensão trazida de atendimento via WhatsApp específica que seria sem intervenção de robô, o que significaria acréscimo de mão de obra humana, no momento não disponível na autarquia.
4. Feitas as considerações, encaminhe-se à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN, em prosseguimento.

GISELE GONÇALVES BRAGA

AILTON NUNES DE MATOS JUNIOR

Coordenadora de Serviços Digitais
e Inovação

Coordenador-Geral de Sistemas e
Automação



Documento assinado eletronicamente por **AILTON NUNES DE MATOS JUNIOR, Coordenador(a) Geral**, em 29/03/2023, às 17:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **GISELE GONCALVES BRAGA, Coordenador(a) de Serviços Digitais e Inovação**, em 30/03/2023, às 08:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11002735** e o código CRC **2F2D97E4**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.066586/2023-03

SEI nº 11002735



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão
Coordenação de Relacionamento com o Cidadão
Divisão de Gerenciamento das Centrais de Atendimento

DESPACHO

Divisão de Gerenciamento das Centrais de Atendimento, em 21/03/2023

Ref.: Processo nº 35014.066586/2023-03.

Int.: DEPUTADA PAULINHA - PRIMEIRA SECRETÁRIA.

Ass.: Moção nº 038/2023.

1. Trata-se de Ofício GPS/DL/0004/2023 de 14/02/2023 (10722247), emitido pela Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina que encaminha Moção nº 038/2023 de autoria do Deputado Marcius Machado e encaminhado pela DIRBEN (10747838) "apelando para que empreendam esforços visando à criação de uma linha, via WhatsApp (sem atendimento por meio de robôs), para agendamento no INSS, e que a ligação para o número 135 seja gratuita, tanto para telefone fixo quanto móvel".
2. Os autos foram remetidos à esta divisão vislumbando informações acerca de medidas referentes a gratuidade das ligações móveis nas Centrais de Teleatendimento 135.
3. Em resposta, informamos que já houve a contratação de telefonia com aplicabilidade da gratuidade ora citada, com a empresa CLARO S/A.
4. Adita-se que já foi iniciada a instalação, com prazo de 60 (sessenta) dias para sua finalização, a contar da data Ordem de Serviço - OS emitida e recebida pela contratada em 23/02/2023.
5. Ressalta-se que após a finalização da instalação, o prazo é acrescentado em 30 (trinta) dias, para liberação da Agência de Telecomunicações Nacional - ANATEL.
6. Feitas as considerações, devolva-se à CRC.

CAROLINE RIOS MATOS

Chefe da Divisão de Gerenciamento das Centrais de Atendimento - DGCAT



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINE RIOS MATOS, Técnico do Seguro Social**, em 21/03/2023, às 12:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11022410** e o código CRC **16C5815A**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.066586/2023-03

SEI nº 11022410



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Coordenação-Geral de Relacionamento com o Cidadão
Coordenação de Relacionamento com o Cidadão

DESPACHO

Coordenação de Relacionamento com o Cidadão, em 21/03/2023

Ref.: Processo nº 35014.066586/2023-03.

Int.: DEPUTADA PAULINHA - PRIMEIRA SECRETÁRIA.

Ass.: Moção nº 038/2023.

1. Trata-se de Ofício GPS/DL/0004/2023 de 14/02/2023 (10722247), emitido pela Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina que encaminha Moção nº 038/2023 de autoria do Deputado Marcius Machado e encaminhado pela DIRBEN (10747838) "apelando para que empreendam esforços visando à criação de uma linha, via WhatsApp (sem atendimento por meio de robôs), para agendamento no INSS, e que a ligação para o número 135 seja gratuita, tanto para telefone fixo quanto móvel".
3. Ciente do Despacho 11022410.
4. Em resumo, está previsto iniciar a gratuidade da ligação para 135 pelo celular em até 23/05/23.
5. Retorna-se à DIRBEN para prosseguimento.

Atenciosamente,

PEDRO HENRIQUE ANDREKOWISK

Coordenador de Relacionamento com o Cidadão - CRC

EMERSON JORGE DA CRUZ PIRES

Coordenador-Geral de Relacionamento com o Cidadão - CGREC



Documento assinado eletronicamente por **EMERSON JORGE DA CRUZ PIRES, Coordenador(a)-Geral de Relacionamento com o Cidadão**, em 21/03/2023, às 20:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO HENRIQUE ANDREKOWISK, Coordenador(a)**, em 22/03/2023, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11032095** e o código CRC **3C9A888E**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.066586/2023-03

SEI nº 11032095



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DESPACHO

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, em 30/03/2023

Ref.: Processo nº 35014.066586/2023-03.

Int.: DEPUTADA PAULINHA - PRIMEIRA SECRETÁRIA.

Ass.: Moção nº 038/2023.

1. Ciente e de acordo dos despachos CSDI (11002735), DGCAT (11022410) e CRC (11032095).
2. Restitua-se ao GABPRE para tratativas decorrentes.

ANDRÉ PAULO FELIX FIDELIS

Diretor de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE PAULO FELIX FIDELIS, Diretor(a) de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão**, em 01/04/2023, às 11:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11144471** e o código CRC **025FEF7C**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.066586/2023-03

SEI nº 11144471

Data de Envio:

03/04/2023 12:26:02

De:

INSS/Serviço Técnico Administrativo do Gabinete <sap@inss.gov.br>

Para:

gabinetepaulinha@gmail.com

Assunto:

Moção 038/2023. Processo nº 35014.066586/2023-03.

Mensagem:

Prezados,

Encaminhamos o Ofício SEI​ N° 340/2023/GABPRE/PRES-INSS, de 3 de abril de 2023.

Solicitamos a confirmação do recebimento.

Atenciosamente,

SERVIÇO TÉCNICO ADMINISTRATIVO DO GABINETE

Instituto Nacional do Seguro Social

(61) 3313-4740/4201

Anexos:

Oficio_SEI_11178068.html

Despacho_11002735.html

Despacho_11022410.html

Despacho_11032095.html

Despacho_11144471.html

ENC: Moção 038/2023. Processo nº 35014.066586/2023-03.

Coordenadoria de Expediente <EXPEDIENTE@alesc.sc.gov.br>

Ter, 18/04/2023 18:38

Para: Secretaria Geral <secgeral@alesc.sc.gov.br>

 6 anexos (282 KB)

Oficio_SEI_11178068.html; Despacho_11002735.html; Despacho_11022410.html; Despacho_11032095.html; Despacho_11144471.html; E_mail_11186387.html;

Boa noite,

Solicito que seja verificado se a presente resposta foi encaminhada a essa Secretaria-Geral pelo Gabinete da Deputada Paulinha, 1ª Secretária, para leitura no Expediente. Caso contrário, solicito que sejam procedidos os trâmites de praxe.

Atenciosamente,

Marlise Furtado Arruda Ramos Burger
Analista Legislativo II

Coordenadoria de Expediente

Telefones (48) 3221-2954 / 3221-2560



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DE SANTA CATARINA

De: INSS/Serviço Técnico Administrativo do Gabinete <sap@inss.gov.br>

Enviado: segunda-feira, 10 de abril de 2023 14:31

Para: gabinetepaulinha@gmail.com <gabinetepaulinha@gmail.com>; Coordenadoria de Expediente <EXPEDIENTE@alesc.sc.gov.br>

Assunto: Moção 038/2023. Processo nº 35014.066586/2023-03.

Prezados,

Reencaminhamos o Ofício SEI 203; N° 340/2023/GABPRE/PRES-INSS, de 3 de abril de 2023.

Solicitamos a confirmação do recebimento.

Atenciosamente,

SERVIÇO TÉCNICO ADMINISTRATIVO DO GABINETE

Esta mensagem se trata de correspondência eletrônica para uso exclusivo de seu destinatário e pode conter informações confidenciais, que todas as informações contidas devem ser tratadas como confidenciais e não devem ser divulgadas a terceiros sem o prévio consentimento do seu remetente; e, caso não seja o destinatário e/ou a tenha recebido por engano, deve devolvê-la ao remetente e eliminá-la do seu sistema, não divulgando ou utilizando de forma total ou parcial as informações contidas em seu texto e/ou anexos.

Esta mensagem se trata de correspondência eletrônica para uso exclusivo de seu destinatário e pode conter informações confidenciais, que todas as informações contidas devem ser tratadas como confidenciais e não devem ser divulgadas a terceiros sem o prévio consentimento do seu remetente; e, caso não seja o destinatário e/ou a tenha recebido por engano, deve devolvê-la ao remetente e eliminá-la do seu sistema, não divulgando ou utilizando de forma total ou parcial as informações contidas em seu texto e/ou anexos.