



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL  
Superintendência Regional Sul  
Gerência Executiva Blumenau  
Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão

**OFÍCIO SEI Nº 19/2024/SGREC - GEXBLU/GEXBLU - SRSUL/SRSUL-INSS**

Blumenau, 06 de setembro de 2024.

À Senhora

**Ana Paula da Silva**

Deputada Estadual

Assembleia Legislativa de Santa Catarina

Primeira Secretaria

**Assunto: Resposta ao Ofício GPS/DL/0302/2024**

*Referência:* Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.112364/2022-81.

Senhora Deputada,

1. Em atenção ao Ofício GPS/DL/0302/2024, que encaminha a Moção nº 180/2024, encaminhamos nossas considerações referente à retomada do atendimento presencial no município de Gaspar.
2. Esta Gerência Executiva reconhece a importância de oferecer atendimento à população do município de Gaspar. Embora esteja geograficamente muito próximo às agências de Blumenau e Brusque, o município tem tido um expressivo crescimento populacional e econômico e existem algumas dificuldades de mobilidade urbana para o trânsito entre os municípios.
3. Entretanto, o Projeto de Expansão da Rede de Atendimento do INSS (PEX) foi concluído em 2019, em conformidade com a sugestão do Comitê Gestor do PEX. Atualmente, não há previsão orçamentária para a construção de novas unidades.
4. Nos últimos anos, o INSS sofreu severa redução de seu quadro de servidores, que levou à necessidade urgente de otimização da rede de atendimento. Somada tal necessidade às diretrizes de desburocratização do serviço público e ampliação do acesso aos cidadãos, foi implantada uma nova forma de atendimento, que surgiu através do projeto INSS Digital. Esse novo conceito possibilita o atendimento remoto, sem a obrigatoriedade de comparecimento a uma agência do INSS.
5. Os canais remotos evoluíram muito desde 2017 e atualmente, mais de 90% dos serviços anteriormente disponíveis apenas nas agências são solicitados remotamente. Com isso, o usuário deixa de agendar uma data para comparecimento a APS e passa a requerer diretamente o serviço desejado, sendo convocado tão-somente se houver necessidade de complementação de informações. Ou seja, o atendimento presencial fica restrito somente às situações excepcionais que demandem atendimento presencial. Mesmo os requerimentos de benefícios por incapacidade, que antes dependiam da realização de perícia médica, hoje podem ser requeridos de forma remota, tendo sua análise feita pela Perícia Médica Federal com base nos documentos médicos apresentados digitalmente.

6. Os requerimentos remotos permitem a automatização de processos (recurso que vem sendo aprimorado e ampliado) e o direcionamento da mão de obra do INSS, já demasiadamente escassa, para a análise dos requerimentos que exijam atuação humana especializada. Tal direcionamento é de vital importância para redução dos impactos aos cidadãos e cumprimento da missão institucional deste Instituto, bem como da legislação, decisões judiciais e TAC vigentes. Foram implantados ainda programas de gestão visando mensurar e aumentar a produtividade dos servidores do Instituto que atuam na análise de processos, os quais vem apresentando bons resultados.

7. Até março/2020, os atendimentos no município de Gaspar eram realizados por meio de um convênio denominado PrevCidade, que envolvia, por parte do INSS, o deslocamento diário de servidor para a unidade e a manutenção de link de dados, e por parte do Município de Gaspar, a disponibilização de sala e equipamentos exclusivos para tal finalidade.

8. Com a incidência da Pandemia de COVID-19, os atendimentos foram suspensos em todas as unidades do INSS. Após a estabilização do cenário de saúde pública, as agências foram gradualmente reabertas, mas houve grande dificuldade em manter o atendimento nos moldes do PrevCidade. Com isso, e considerando ainda a criação de diversos novos canais de atendimento, optou-se por rescindir tais convênios.

9. A atual política do INSS é buscar parcerias com entidades públicas e privadas interessadas em atuar conjuntamente para atender a população em geral com maior restrição de acesso aos serviços digitais por meio da celebração de Acordos de Cooperação Técnica, que têm por objeto a recepção de documentos e o cadastro de requerimentos em nome dos cidadãos. A execução do ACT não é remunerada, nem enseja repasse de recursos a nenhum dos participantes. Os entes da Federação Brasileira que celebrarem ACT devem indicar seus servidores para receber acesso ao sistema corporativo do INSS próprio para este fim. Diferentemente do modelo de PrevCidade, não há necessidade de utilização de mão de obra ou rede lógica do INSS, havendo maior autonomia do ente acordante para definir locais e horários de atendimento. A celebração de ACT também afasta a possibilidade de suspensão do atendimento por restrições técnicas e orçamentárias do INSS. Entre os serviços abrangidos encontram-se pedidos iniciais, revisionais e de atualização e manutenção de benefícios, entrega de documentos para cumprimento de exigências, entre outros.

10. Esta Gerência Executiva propôs a celebração de ACT com o município de Gaspar por meio dos Ofícios nº 10/2022/SEAT/GEXBLU/SR-III-INSS, de 23/03/2022, do OFÍCIO SEI Nº 12/2022/SEGAT/GEXBLU/SRSUL-INSS, de 27/04/2022, além de ter realizado algumas tratativas com autoridades municipais, de forma presencial. No entanto, não houve manifestação formal de interesse do município na continuidade do processo.

11. Salientamos que outros municípios passaram pelo mesmo processo e migraram para o novo modelo, por meio do ACT. Na área de abrangência desta Gerência Executiva temos como exemplo o município de Taió, que atualmente realiza os atendimentos no espaço denominado "Espaço do Cidadão".

12. Conforme exposto, neste momento, não há recursos por parte desta Gerência Executiva para a instalação de uma agência do INSS no município de Gaspar, o que não impede que a proposta seja reanalisada no futuro, caso a construção de novas unidades seja retomada. Por outro lado, é possível e conveniente a celebração do Acordo de Cooperação Técnica com o município.

13. Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos

Cordialmente,

**Leticia Makowski Petris**

Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão

**William da Silva**  
Gerente Executivo do INSS em Blumenau



Documento assinado eletronicamente por **WILLIAM DA SILVA, Gerente Executivo do INSS em Blumenau**, em 06/09/2024, às 10:18, 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 **LETICIA MAKOWSKI PETRIS, Chefe de Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão**, em 09/09/2024, às 12:58, 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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **17571035** e o código CRC **8401EBE6**.

SGREC - GEXBLU – RUA PRESIDENTE JOHN KENNEDY, 25 – Blumenau – SC. CEP 89010907.  
Telefone: (47) 2111-7224. E-mail:

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.112364/2022-81

SEI nº 17571035