REQUERIMENTO Nº 56/2024

Utilizar o canal telefônico de atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social tem requerido boa dose de paciência dos munícipes vicentinos quando entram em uma espécie de “fila virtual” para aguardar até que uma atendente esteja disponível pelo canal/central 135.

Nesse sentido, fomos procurados por munícipes que nos informaram dessa dificuldade de atendimento no INSS devido à sua demora e tempo de espera excessiva.

Segundo nos foi relatado, a dificuldade se verifica já no primeiro contato por telefone, pelo canal/central 135. O fato é que, para se conseguir a ligação, chega-se a tentativas que duram, em média, 15 minutos e, quando se consegue, a pessoa é informada por gravação que o sistema está fora de ar, sendo necessário tentar novamente dentro 1h30 a 2 horas.

Além disso, alguns atendimentos pelo número 135 chegaram a durar por volta de 43 minutos.

Diante do exposto,

R E Q U E I R O, nos termos regimentais, oficie-se à agência do INSS para que, após estudos, sejam retornados os atendimentos presenciais nos seus postos de atendimento, ao menos enquanto estiverem represadas e com gargalos as demandas mais urgentes.

SALA MARTIM AFONSO DE SOUSA
Em 21 de março de 2024.

ADOILSON FERREIRA DOS SANTOS
(Adilson da Farmácia)

Tec 114 JMA/Br