



# CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

WS

Tramitado em Sessão

( ) Aprovado

( ) Rejeitado

## REQUERIMENTO Nº 41/2025

Cód. 05.00.01.04 · 1C · P

Assunto: Ao INSS, solicitando esclarecimentos sobre as medidas que pretende adotar para garantir um atendimento mais eficiente e humanizado, tanto no sistema online quanto no atendimento presencial.

**REQUEREMOS** ao Excelentíssimo Senhor Presidente desta Casa, ouvido e aprovado pelo Egrégio Plenário, cumpridas as formalidades regimentais, seja encaminhado ofício ao INSS solicitando esclarecimentos sobre as medidas que pretende adotar para garantir um atendimento mais eficiente e humanizado.

O gabinete recebeu diversos relatos de munícipes enfrentando dificuldades no atendimento do INSS, tanto no sistema online quanto no atendimento presencial. As principais queixas envolvem a complexidade para a realização de agendamentos digitais, a falta de suporte adequado e a ineficiência dos atendimentos presenciais.

Segundo os munícipes, o processo online apresenta falhas que dificultam a solicitação de benefícios, especialmente para idosos e pessoas com pouca familiaridade com a tecnologia. Mesmo após conseguirem encaminhar documentos e agendar atendimento presencial, não encontram suporte adequado nas unidades do INSS.

Houve casos em que segurados compareceram ao atendimento presencial para esclarecer dúvidas, mas os atendentes limitaram-se a solicitar novamente documentos já enviados digitalmente, sem fornecer informações úteis sobre os procedimentos. Além disso, foi relatada a falta de preparo ou disposição dos profissionais em oferecer auxílio adequado, muitas vezes orientando que todas as etapas deveriam ser feitas exclusivamente online, sem alternativas para quem encontra dificuldades no uso do sistema.

Diante desses relatos, solicitam-se esclarecimentos sobre as medidas que o INSS pretende adotar para garantir um atendimento mais eficiente e humanizado, assegurando que os cidadãos possam acessar seus direitos sem enfrentar barreiras burocráticas excessivas.

Assim sendo, mui respeitosamente recorreremos à compreensão e aos préstimos do INSS e, antecipando agradecimento pela atenção dispensada, subscrevemos.

Sala das Sessões, 19 de fevereiro de 2025.

**GABRIEL BELÉM**

Vereador - PSB