

Ofício Interno 151/2025

De: Danilo F. - DCAT

Para: DAL - DEPARTAMENTO DE ASSUNTOS LEGISLATIVOS

Data: 20/01/2025 às 09:42:06

Setores (CC):

GAB-VER, DAL

Setores envolvidos:

GAB-VER, DAL, DCAT

Resposta a Requerimento

Encaminho resposta ao Ofício nº 0814/2024 - SL/CMC, o qual essa Casa encaminha cópia do Requerimento nº 0167/2024 para conhecimento e providências.

—

Danilo Antoniassi de Figueiredo
Técnico Administrativo

Anexos:

Requerimento_n_01672024.pdf



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste
Gerência Executiva Cuiabá

OFÍCIO SEI Nº 8/2025/GEXCBA - SRNCO/SRNCO-INSS

Cuiabá, 08 de janeiro de 2025.

Ao Exmo. Senhor

LUIZ LAUDO PAZ LANDIM

Presidente da Câmara Municipal de Cáceres

Rua Coronel José Dulce, esquina com Rua General Osório - Centro

CEP: 78.210-056 - Cáceres/MT.

Assunto: Resposta ao Ofício nº 0814/2024 - SL/CMC.

Requerimento nº 0167/2024

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.265456/2024-24.

Prezado Senhor,

1. Ao tempo em que o cumprimentamos, comunicamos que tomamos ciência do requerimento supracitado e encaminhamos ao setor competente, Serviço de Gerenciamento de Relacionamento Com o Cidadão, que por sua vez, nos enviou a seguinte resposta:

"Em decorrência das recorrentes demandas apresentadas pelos órgãos públicos da região de Cáceres, acerca do atendimento prestado pela Agência da Previdência Social do referido município, cabe a este SGREC esclarecer o que segue:

A agência de Cáceres recebe diariamente um grande número de usuários que procuram atendimento presencial, conforme o Relatório de Atendimentos extraído do sistema NOVO SIGMA (18993118), no ano de 2024 foram realizados 20.915 atendimentos na agência de Cáceres. Uma média de 1.743 atendimentos/mês.

Como podemos verificar na Tabela Zona de Influência do Sistema de Dados Corporativos (18587817), além do município de Cáceres, a agência atende as cidades Rio Branco; Salto do Céu; Lambari D'Oeste; Curvelândia; e Rondolândia.

No entanto, a APS conta apenas com 02 servidores administrativos (incluindo a gerente), 01 médico perito, 01 assistente social, e 01 estagiário.

*É de conhecimento público que a capacidade operacional do INSS está prejudicada devido ao déficit de servidores que acomete a autarquia já há alguns anos. O número reduzido de servidores, somado a alta procura por atendimento presencial e ao grande número de requerimentos de benefícios e serviços que dependem da atuação dos servidores, **pode ocasionar** demora no atendimento de algumas demandas, gerando reclamação por parte de alguns usuários.*

Porém, salientamos que todo esforço tem sido feito para aumentar a eficiência e melhorar o atendimento ao cidadão. Como pode ser observado no processo SEI 35014.270436/2024-75, a Gerência Executiva em Cuiabá convocou o servidor ALAN CESAR DA

COSTA (exclusivo da análise de benefícios) para reforçar o atendimento ao público da agência de Cáceres no período de 12/08/2024 a 13/09/2024. Além disso, foi iniciado o processo SEI 35014.334072/2024-69 para contratação de mais um estagiário para compor a equipe da APS. A decisão pela convocação e pela contratação de novo estagiário para otimizar o atendimento da agência, deu-se após reunião entre a GEXCBA, SGREC e APS Cáceres com a finalidade de mitigar as reclamações recebidas pela GEXCBA, conforme ata de reunião 18256005.

Além dos serviços administrativos agendáveis como, cumprimento de exigência, atendimento específico, atendimento simplificado, emissão de extratos, entre outros, a agência de Cáceres também realiza grande número de atendimentos espontâneos (sem agendamento prévio), principalmente para orientação e informação diversas, entrega de senha inicial do gov.br e protocolo de ATESTMED. A APS também oferta os serviços de perícia médica e avaliação social.

Conforme Relatório por Indicador do LUPA APS (18993148), de agosto a dezembro de 2024 o tempo médio de espera do atendimento presencial agendado para os serviços administrativos (TMEA AP) da APS Cáceres foi de 03 dias, considerado um excelente resultado para o indicador.

Já o **tempo médio de espera de agendamento da Perícia Médica Federal (TMEA-PMF) foi de 151 dias em dezembro de 2024**. Portanto, podemos presumir que a maior insatisfação por parte dos usuários refere-se ao serviço da Perícia Médica Federal. Isso se dá ao fato de que a APS Cáceres possui apenas 01 médico perito, enquanto que a demanda por perícia médica na região é muito grande.

Com a alta procura por perícia médica e a baixa capacidade operacional para absorver toda a demanda, a agenda da agência tende a ficar lotada e com tempo médio de espera muito longo. Devido a isso, alguns usuários optam por agendar perícia médica em outras unidades do INSS que possuem vagas para datas mais próximas.

Caso o usuário agende o serviço de perícia médica para outra APS, fora da cidade de seu domicílio, o deslocamento para realização da perícia deverá ser feito por sua conta e não haverá ressarcimento de valores, conforme item a seguir do despacho 10209574 do Serviço de Gerenciamento de Benefícios da GEXCBA:

2. Em relação a realização de perícias médicas realizadas fora do domicílio dos segurados, em virtude da localidade dispor de atendimento médico presencialmente, os deslocamentos não terão seus custos ressarcidos pela instituição, conforme artigo 171 do Decreto 3.048/99, onde determina que serão pagos os deslocamentos de segurados para exame médico pericial fora da localidade do segurado se determinado pela Instituição realizar em local diverso.

O longo tempo de espera para agendamento de perícia médica ou até mesmo falta de vagas para o serviço, tem sido objeto de vários questionamentos encaminhados à Gerência Executiva em Cuiabá, como exemplo podemos citar os processos 35014.523381/2022-40; 35014.539959/2022-80; 35014.540007/2022-17; 35014.105640/2023-35.

No entanto, o cargo de Perito Médico Federal pertence ao quadro de pessoal do Ministério do Trabalho e Previdência, o INSS não tem gestão da agenda de perícia médica e nem competência para designar mais médicos peritos para as agências, senda atribuição exclusiva da Subsecretaria de Perícia Médica Federal, órgão da Secretaria Especial da Previdência e Trabalho no Ministério da Economia.

Art. 10. O cargo de Perito Médico Federal, integrante da carreira de Perito Médico Federal, de que trata a Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019, o cargo de Perito Médico da Previdência Social, integrante da carreira de Perícia Médica da Previdência Social, de que trata a Lei nº 10.876, de 2 de junho de 2004, e o cargo de Supervisor Médico-

Pericial, integrante da carreira de Supervisor Médico-Pericial, de que trata a Lei nº 9.620, de 2 de abril de 1998, passam a integrar o quadro de pessoal do Ministério do Trabalho e Previdência.

Dessa forma, reforçamos que questionamentos sobre agenda, tempo médio de espera, ausência de vagas de perícia, escassez de peritos nas unidades e qualquer outro relacionado à Perícia Médica Federal, devem ser encaminhados ao Chefe da Divisão Regional da Perícia Médica Federal Norte/Centro-Oeste 31 (drpmf32@economia.gov.br), para ciência e resposta, assim como, verificações e providências cabíveis.

Porém, cabe informar que, como alternativa para a longa fila de espera ou falta de vagas para perícia presencial, a Portaria Conjunta MPS/INSS nº 38, de 20 de julho de 2023, disciplina a concessão de auxílio por incapacidade temporária por meio de análise documental, ou seja, com dispensa da perícia médica presencial, conforme itens a seguir:

Art. 3º A concessão de benefício de auxílio por incapacidade temporária por meio documental ficará condicionada à apresentação de documentação médica ou odontológica para fins previdenciários, física ou eletrônica, legível e sem rasuras, contendo, obrigatoriamente, os seguintes elementos:

I - nome completo;

II - data de emissão do(s) documento(s) médico(s) ou odontológico(s), a qual não poderá ser superior a 90 (noventa) dias da data de entrada do requerimento;

III - diagnóstico por extenso ou código da Classificação Internacional de Doenças (CID);

IV - assinatura do profissional emitente, que poderá ser eletrônica e passível de validação, respeitados os parâmetros estabelecidos pela legislação vigente;

V - identificação do profissional emitente, com nome e registro no Conselho de Classe (Conselho Regional de Medicina ou Conselho Regional de Odontologia), no Ministério da Saúde (Registro do Ministério da Saúde), ou carimbo, legíveis;

VI - data de início do repouso ou de afastamento das atividades habituais; e

VII - prazo estimado necessário, preferencialmente em dias.

[...]

Art. 5º Quando não for possível a concessão do benefício de auxílio por incapacidade temporária por meio documental, em razão do não atendimento dos requisitos estabelecidos nesta Portaria, bem como quando ultrapassado o prazo máximo estabelecido para a duração do benefício, será facultado ao requerente a opção de agendamento para se submeter a exame médico-pericial.

O Departamento da Perícia Médica Federal - DPMF é o responsável pela avaliação da conformidade do atestado médico, realizando a análise em sistema próprio, e em caso de não conformidade, é emitida exigência para agendamento de perícia médica presencial."

2. Por fim, permanecemos à disposição para outras informações ou esclarecimentos de dúvidas que possam vir a surgir.

Atenciosamente,

JANICE PAULA DA SILVA NANTES
Chefe da Seção de Análise de Manutenção de Benefícios
Matrícula 1421370
Gerência Executiva de Cuiabá

Anexos: I - Ata de Reunião (18256005).
II - Tabela Zona de Influência (18587817).
III - Relatório de Atendimentos (18993118).

IV - Relatório por Indicador LUPA APS (18993148).



Documento assinado eletronicamente por **JANICE PAULA DA SILVA NANTES, Gerente Executivo Substituto(a)**, em 08/01/2025, às 23:27, 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 **19011655** e o código CRC **0FBB9DE9**.

GEXCBA - SRNCO – AV GETULIO VARGAS 553 7º ANDAR – Cuiabá – MT. CEP 78005370.

Telefone: (65) 3928-1677. E-mail: gexcba@inss.gov.br

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.265456/2024-24

SEI nº 19011655



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste
Gerência Executiva Cuiabá
Seção de Comunicação Social

DESPACHO

Seção de Comunicação Social, em 08/08/2024

Ref.: Processo nº 35014.284281/2024-54.

Int.: APS Cáceres

Ass.: Ata de Reunião

1. Trata-se de ata de reunião realizada entre a Gerência-Executiva Cuiabá e a APS Cáceres/MT, para discussão do ofício nº 0814/2024-SL/CMC, da Câmara Municipal de Cáceres.

2. Solicitamos ao presentes na reunião a assinatura da ata. Feitas as considerações, encaminhe-se à (ao) SGREC GEX Cuiabá.

Ata da Videoconferência GEX Cuiabá - APS Cáceres

29/07/2024

Assunto: Discussão sobre o ofício nº 0814/2024-SL/CMC, da Câmara Municipal de Cáceres

Presentes: Odair Egues, Janice Paula da Silva, Ana Maria Reis, Guilherme Duarte, Marcela Galharde Barbosa, Nathalia Teixeira Lima

Pauta:

Discussão sobre os questionamentos relacionados ao atendimento na APS Cáceres conforme o ofício nº 0814/2024-SL/CMC, da Câmara Municipal de Cáceres.

Pontuações e Ações Decididas:

1. Alteração no Horário de Trabalho:

- A gerente da APS passará a priorizar o atendimento ao público no período da manhã, a partir das 8h, devido à presença de apenas um servidor disponível para atendimento.

2. Contratação de Estagiário:

- Será realizada a contratação de mais um estagiário para auxiliar nas atividades da APS.

3. Organização das Atividades dos Estagiários:

- Um estagiário dará apoio ao atendimento ao público, enquanto o outro ficará responsável pela triagem.

4. Respeito ao Horário de Funcionamento:

- A agência deve operar estritamente dentro do horário das 6h30 às 18h (horário definido pela portaria SR-V/INSS Nº 229, de 07 de novembro de 2023), conforme as normas de segurança patrimonial do instituto.

5. Atividades de Retaguarda:

- As atividades de retaguarda serão realizadas no período da tarde, após o atendimento ao público.

6. Suporte Temporário:

- Será convocado um servidor para dar suporte no atendimento por um mês, até que a contratação de mais um estagiário seja efetivada.

Problemas Elencados pelos Servidores da APS Cáceres:

1. Alto Fluxo de Atendimento:

- A agência está sobrecarregada com o alto fluxo de atendimentos, tanto de agendados quanto de espontâneos. Há um grande número de pessoas que se deslocam de Pontes e Lacerda e Mirassol d'Oeste por não serem atendidas em suas respectivas agências.

2. Instabilidades nos Sistemas do INSS:

- Os sistemas do INSS estão apresentando instabilidades e problemas diários, resultando em um atendimento mais demorado.

Encerramento:

A reunião foi encerrada com o compromisso de seguir as ações pontuadas para melhorar o atendimento na APS Cáceres.

NATHALIA TEIXEIRA LIMA

Chefe da Seção de Comunicação Social do INSS em Mato Grosso



Documento assinado eletronicamente por **NATHALIA TEIXEIRA LIMA, Chefe de Seção de Comunicação Social**, em 08/08/2024, às 13:03, 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 **ANA MARIA RIBEIRO DOS REIS, Gerente de Agência da Previdência Social**, em 08/08/2024, às 16:22, 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 **ODAIR EGUES, Gerente Executivo**, em 09/08/2024, às 11:50, 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 **JANICE PAULA DA SILVA, Chefe de Seção de Análise de Manutenção de Benefícios**, em 09/08/2024, às 13:07, 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 **MARCELA GALHARDE BARBOSA, Chefe de Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão**, em 19/08/2024, às 15:08, 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 **17186960** e o código CRC **0CA5B76D**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.284281/2024-54

SEI nº 17186960



DATAPREV

MPS | INSS |
INTRAPREV |

SDC - Sistema de Dados
Corporativos
Módulo de Consulta - versão 3.5

DTPNet | Ouvidoria

TABELA DE ZONA DE INFLUÊNCIA DE UO INSS

U.O. INSS: 10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES

Município

- 10024 - CACERES
- 10106 - RIO BRANCO
- 10108 - SALTO DO CEU
- 10166 - LAMBARI D OESTE
- 10195 - CURVELANDIA
- 10199 - RONDOLANDIA

Foram encontradas 6 ocorrências.

Voltar

Relatório: Personalizada - Serviço Atendimento
Medidas: 'Qtd Serviços (Frequência)'
Competência(s): Igual a '01/2024', '02/2024', '03/2024', '04/2024', '05/2024', '06/2024', '07/2024', '08/2024', '09/2024', '10/2024', '11/2024', '12/2024'
Superintendência(s): Igual a '23150 SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NORTE/CENTRO-OESTE'
GEX: Igual a '10001 - GERÊNCIA EXECUTIVA CUIABÁ'
Unidade: Igual a '10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES'
Data da Consulta: 06/01/2025 14:43:22
Data de Extração dos Dados: 06/01/2025 03:10:05

Unidade (Código e Nome)	Competência Atendimento	Frequência
10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES	2024/01	1.318
10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES	2024/02	1.306
10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES	2024/03	1.885
10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES	2024/04	1.883
10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES	2024/05	1.884
10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES	2024/06	1.616
10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES	2024/07	2.091
10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES	2024/08	2.197
10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES	2024/09	1.990
10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES	2024/10	1.704
10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES	2024/11	1.677
10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES	2024/12	1.364
Subtotal - 10001020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES		20.915
TOTAL		20.915

10.001.020 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CÁCERES

Agência da Previdência Social

Indicador	05/2024	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024
TMEA-AP Tempo Médio de Espera do Atendimento Presencial Agendado	17	10	4	3	3	3	3	3
DAC Demanda de Agendamento Cumprido	544.500	656.100	788.100	789.600	748.500	728.700	617.400	482.700
DAR Demanda de Agendamento Realizado	428.333	509.432	601.581	676.637	627.163	622.689	505.149	387.150
IdMT Idade Média das Tarefas	497	520	515	432	429	480	558	419
IdMT-RP Idade Média das Tarefas da Reabilitação Profissional	836	835	866	872	902	903	903	860

Indicador	05/2024	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024
IdMT-SS Idade Média das Tarefas do Serviço Social	622	652	683	714	744	775	805	836
IdMT-PMF Idade Média das Tarefas da Perícia Médica Federal	1.235	1.265	1.296	1.327	1.357	1.388	1.700	1.731
QAGServ Quantidade de Agendamentos por Serviço	196	254	344	252	248	195	217	176
TMEA Tempo Médio de Espera do Atendimento Agendado	14	9	4	3	3	3	3	3
TMEA-PMF Tempo Médio de Espera de Agendamento da Perícia Médica Federal	56	100	57	54	87	131	160	151
Ag > 15d Agendamentos > 15 dias	176	96	1	0	0	0	0	0
Ag > 15d-SS Agendamentos > 15 dias do Serviço Social	103	125	99	141	135	156	98	78
APSREG APS Registros	-	-	-	-	-	-	-	-

Indicador	05/2024	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024
PAR-PMF Percentual de Agendamentos Remarcados da Perícia Médica	6	5	9	2	5	7	4	14
PAC-PMF Percentual de Agendamentos Cancelados da Perícia Médica	29	23	25	18	5	1	11	1
APSREG RP - APS Registros	-	-	-	-	-	-	-	-
DAS Demanda de Agendamento Solicitado	881.700	916.800	1.441.800	1.094.400	903.900	883.800	992.100	731.100
QAt Quantidade de Atendimentos	1.884	1.616	2.091	2.197	1.890	1.704	1.677	1.364
QAg Quantidade de Agendamentos	402	505	618	542	499	490	429	325
TMEA-DS Tempo Médio de Espera do Atendimento Agendado - Demais Serviços	3	3	3	3	3	3	3	3
TMEA-AS Tempo Médio de Espera para	47	62	63	58	47	44	53	69

Indicador	05/2024	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024
realização da Avaliação Social								
Plns Percentual de Insucessos	1	0	15	1	0	0	0	0
%NCA Percentual de Não Comparecimento ao Atendimento Agendado	28	33	21	21	19	25	25	24
PAC Percentual de Agendamentos Cancelados	7	7	4	7	15	16	11	8
PAR Percentual de Agendamentos Remarcados	5	8	7	7	5	10	10	15
APSREG-VC APS Registros - Exigência Vencidas ou Cumpridas	-	-	-	-	-	-	-	-
TME Tempo Médio de Espera do Atendimento	2.935	2.733	3.351	2.844	3.581	3.940	4.050	3.414
TMAtr Tempo Médio de Atraso do Atendimento Agendado	2.430	2.737	3.622	2.956	2.141	3.190	5.188	1.934

Indicador	05/2024	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024
TMA Tempo Médio de Atendimento	766	852	802	884	883	872	829	798
TMP Tempo Médio de Permanência	3.834	3.777	4.207	3.794	4.508	4.938	4.924	4.796
TMAtr Tempo Médio de Atraso do Atendimento Agendado do Serviço Social	2.666	3.293	3.023	3.090	3.797	4.118	3.213	4.468
TMAtr Tempo Médio de Atraso do Atendimento Agendado da Perícia Médica	7.645	6.688	8.518	6.420	8.092	8.909	11.790	14.456
TMAtr Tempo Médio de Atraso do Atendimento Agendado da Reabilitação Profissional	-	-	-	-	-	-	-	-
PSAPC Percentual de Solicitações de Agendamento por Canal	0	0	0	0	0	0	0	0
SubAPS Subtarefas APS	-	-	-	-	-	-	-	-