



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência

**PORTARIA PRES/INSS Nº 1.505, DE 30 DE SETEMBRO DE 2022**

Institui o Comitê Nacional de Avaliação do Atendimento na Rede Bancária referente aos serviços que envolvem o INSS.

**O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS**, no uso das atribuições que lhe confere o Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, e considerando o que consta do Processo Administrativo nº 35014.386582/2022-50,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Comitê Nacional de Avaliação do Atendimento na Rede Bancária, cuja finalidade é avaliar a qualidade da prestação dos serviços que envolvem o INSS na rede bancária.

Art. 2º O Comitê é órgão colegiado permanente, vinculado diretamente à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN, devendo avaliar, propor e desenvolver ações relacionadas à temática, para assegurar e promover um atendimento de qualidade aos cidadãos.

Art. 3º Compete ao Comitê:

I - avaliar:

a) a qualidade do atendimento dos serviços que envolvem o INSS, na rede bancária; e

b) o cumprimento:

1. do contrato de pregão com vistas ao pagamento de benefícios administrados pelo INSS;

2. dos Acordos de Cooperação Técnica e Contratos celebrados para operacionalização

de empréstimos consignados; e

3. da Instrução Normativa que estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social;

II - propor soluções para implementação de melhorias no atendimento prestado e solução das reclamações apresentadas pelos usuários do serviço.

Art. 4º A coordenação do Comitê será realizada pelo titular da DIRBEN que atua na área de pagamento e, em seus afastamentos, impedimentos legais e regulamentares ou na vacância do cargo, pelo seu respectivo substituto.

Parágrafo único. O apoio administrativo será prestado pela DIRBEN.

Art. 5º O Comitê terá a seguinte composição:

I - pelo INSS:

a) da Superintendência Regional Sudeste I:

1. titular: Fabíola Júlia Nogueira, matrícula nº 1.516.801; e

2. suplente: Cybelle Augusta de Oliveira Nunes, matrícula nº 1.109.968;

b) da Superintendência Regional Sudeste II:

1. titular: Lidia da Cruz Lopes, matrícula nº 1.376.932; e

2. suplente: Tulio Gramigna Perdigão, matrícula nº 1.449.760;

c) da Superintendência Regional Sudeste III:

1. titular: Jose Ricardo Bille Soares, matrícula nº 1.564.390; e

2. suplente: Arley Xavier Vieira Lisboa, matrícula nº 1.517.863;

d) da Superintendência Regional Sul:

1. titular: Tarik Plácido de Moraes Caland, matrícula nº 2.409.513; e

2. suplente: Cristiane Coelho Olendzki, matrícula nº 1.450.020;

e) da Superintendência Regional Nordeste:

1. titular: Juliana Maria Dias Peixoto, matrícula nº 1.633.873; e

2. suplente: Miguelangelo Araujo Aguiar, matrícula nº 2.997.293;

f) da Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste:

1. titular: Esli Rosa de Souza, matrícula nº 2.026.911; e

2. suplente: Ricardo de Sousa Brasileiro, matrícula nº 1.787.051;

g) da DIRBEN:

1. titular: Ingrid Ambrozio Camilo, matrícula nº 1.376.185; e

2. suplente: Silvana Sandi Giacomini Rocha, matrícula nº 1.962.232;

II - pela rede bancária:

a) da Associação Brasileira de Bancos - ABBC:

1. titular: Alex Sander Moreira Gonçalves; e

2. suplente: Ricardo Andreassa;

b) da Federação Brasileira de Bancos - Febraban:

1. titular: Gilberto Mirabelli Júnior;

2. suplente: Lídia Vieira Rocha Roza;

3. titular: Alexandre Borin; e

4. suplente: Daniela de Avelar Gonçalves;

III - pelo Ministério do Trabalho e Previdência:

a) titular: André Rodrigues Veras, matrícula nº 1.535.574;

b) suplente: Bernardo Patta Schettini, matrícula nº 1.733.004;

c) titular: José Oliveira de Carvalho Neto, matrícula nº 1.638.588; e

d) suplente: Luciana Marchi Strauss, matrícula nº 1.447.034.

Parágrafo único. Os membros titulares deverão manter seus suplentes inteirados do andamento das atividades do Comitê, para que estejam aptos a substituí-los em suas eventuais ausências e impedimentos legais e regulamentares.

Art. 6º Quando necessário, o Comitê poderá solicitar a colaboração de servidores de quaisquer unidades da estrutura organizacional do INSS.

Art. 7º O Comitê Nacional se reunirá, via convocação por e-mail institucional:

I - ordinariamente, uma vez por mês, por convocação da coordenação do Comitê; e

II - extraordinariamente, por convocação da coordenação do Comitê ou por solicitação de qualquer de seus integrantes, aprovada pela coordenação do Comitê.

§ 1º As reuniões ocorrerão:

I - preferencialmente, de forma virtual; e

II - com a participação de todos os seus membros titulares e, na ausência destes, seus respectivos suplentes, devendo ter um quórum mínimo de 14 (quatorze) membros.

§ 2º As deliberações no âmbito do Comitê serão aprovadas pelo voto da maioria simples de seus membros, sendo registradas nas respectivas Atas, que serão assinadas pelos membros presentes nas respectivas reuniões.

§ 3º Nas reuniões de trata o **caput** não será obrigatória a presença de todos os membros do Comitê, mas daqueles que tiverem interesse na pauta específica a ser discutida.

Art. 8º O Comitê deverá apresentar relatório semestral das atividades desenvolvidas à Presidência do INSS.

Art. 9º Fica vedada a criação de subcomitê por ato do Comitê.

Art. 10. A atuação no Comitê é considerada prestação de serviço público relevante e não enseja qualquer remuneração.

Art. 11. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**GUILHERME GASTALDELLO PINHEIRO SERRANO**

Presidente



Documento assinado eletronicamente por **GUILHERME GASTALDELLO PINHEIRO SERRANO, Presidente**, em 03/10/2022, às 09:55, 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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **8918811** e o código CRC **347D14E0**.