



INSS
INSTITUTO NACIONAL
DO SEGURO SOCIAL

ATENDIMENTO PRESENCIAL NAS APS

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS

INSS EM NÚMEROS

1.551

APS – Agências da Previdência Social

1.401

APS estão abertas

150

APS estão fechadas

1.147

APS possuem sala para atendimento de Perícia Médica

698

APS com Peritos Médicos

8.088

Colaboradores

1,3 milhões

Atendimentos Mensais

INSS EM NÚMEROS

8.088

Colaboradores

1.889

Servidores Administrativos

670

Servidores do Serviço Social - Assistentes Sociais

161

Servidores da Reabilitação Profissional

2.402

Estagiários

982

Contratados

1984

Médicos Peritos

BASE LEGAL

A PORTARIA PRES/INSS Nº 1.347, DE 30 DE AGOSTO DE 2021 trata sobre a jornada de trabalho, bem como sobre os horários de funcionamento e de atendimento das unidades do INSS.

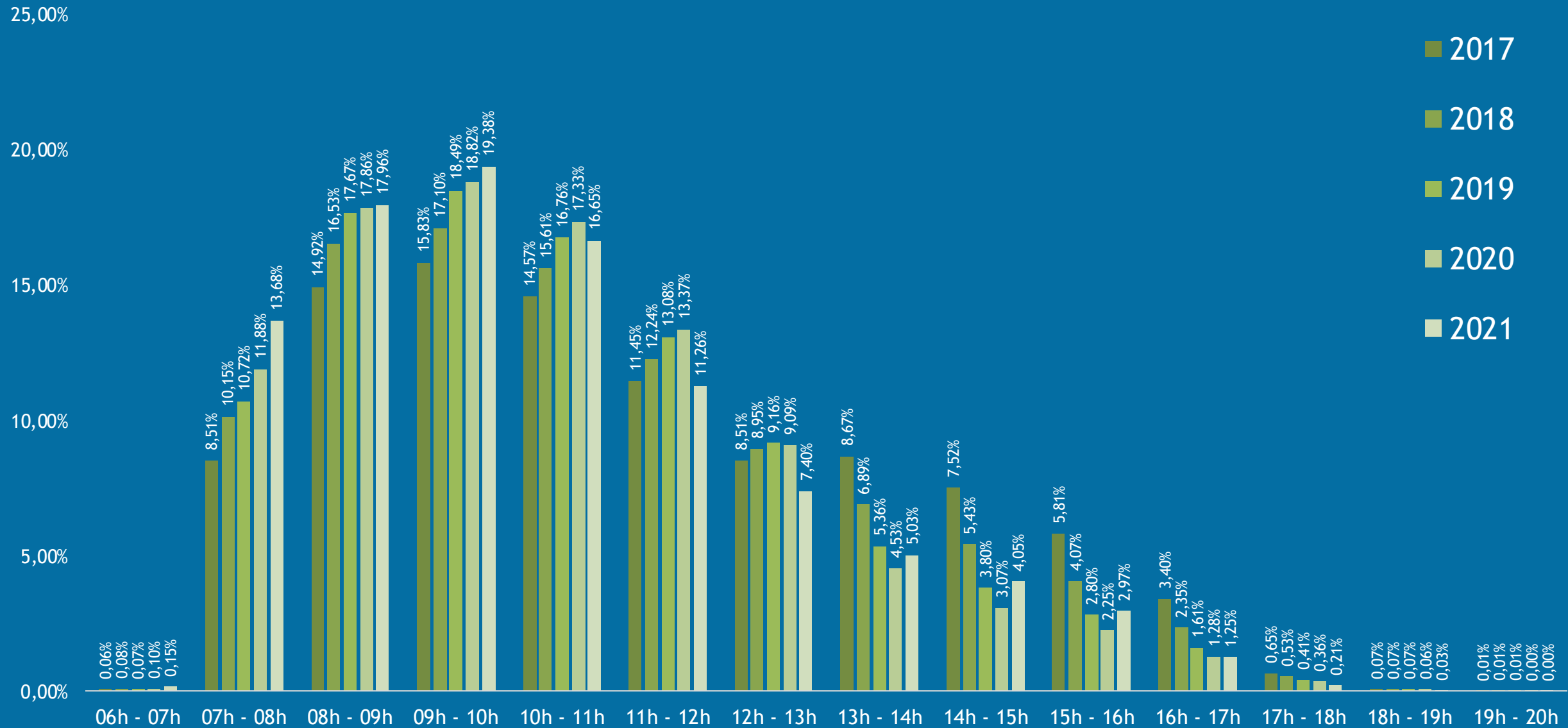
1. O horário de *funcionamento* das APS - entre as 6h30min e 17h30min. Se houver atendimento de perícia médica no turno da tarde, o funcionamento da APS poderá ser estendido até as 18h.
2. O horário de *atendimento* das APS, entre as 7h e 14h, e iniciado até as 8h.

BASE LEGAL

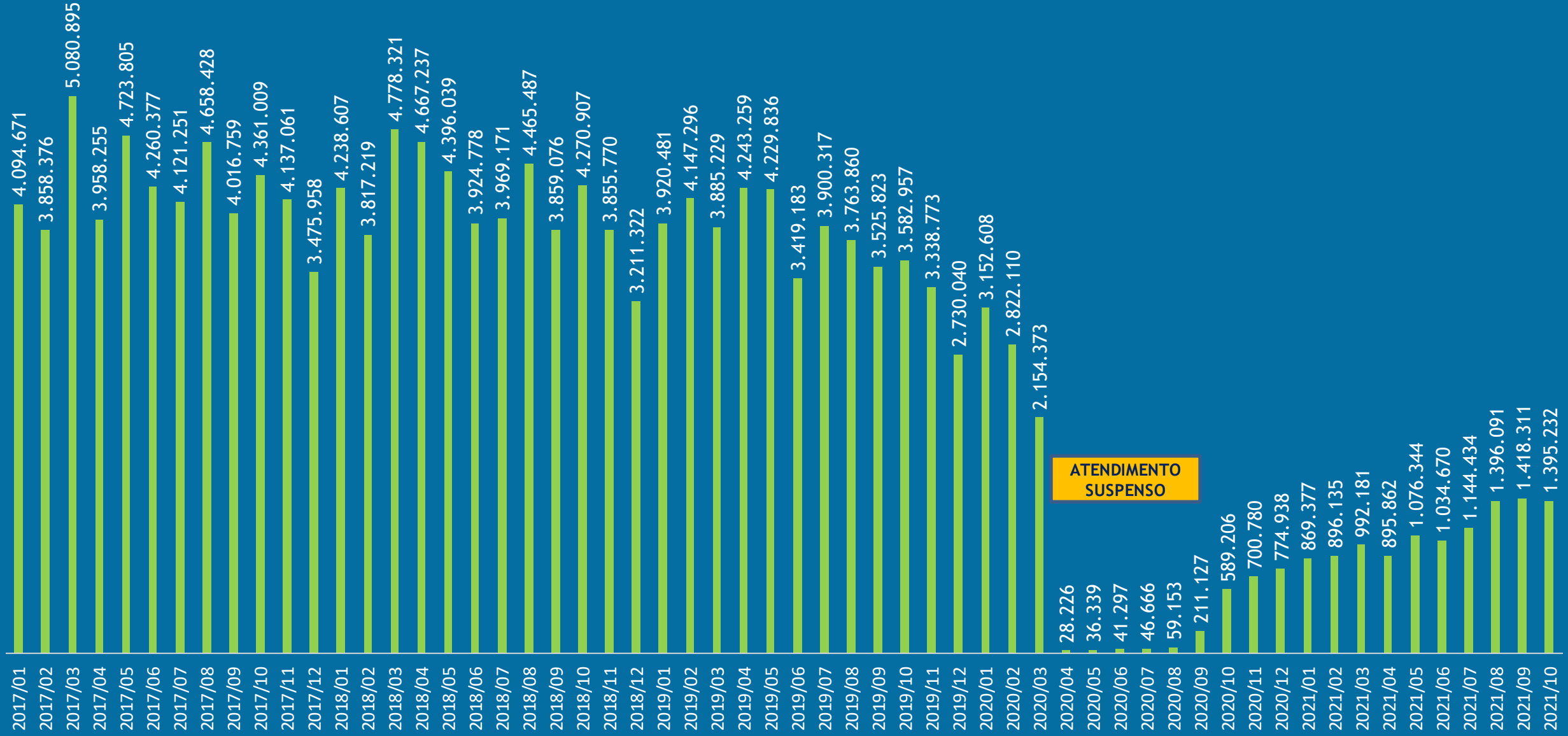
Os horários de atendimento das Agências da Previdência Social, enquanto perdurar a emergência de saúde pública decorrente da pandemia do coronavírus, é regulado pela **PORTARIA Nº 1.153/PRES/INSS, DE 12/11/2020**, que disciplina que:

Enquanto perdurar a emergência de saúde pública decorrente da pandemia do coronavírus, o horário de atendimento ao público das agências ocorrerá das 7h às 13h, único período no qual está autorizada a abertura de agenda de serviços administrativos, respeitado o parâmetro do Anexo I.

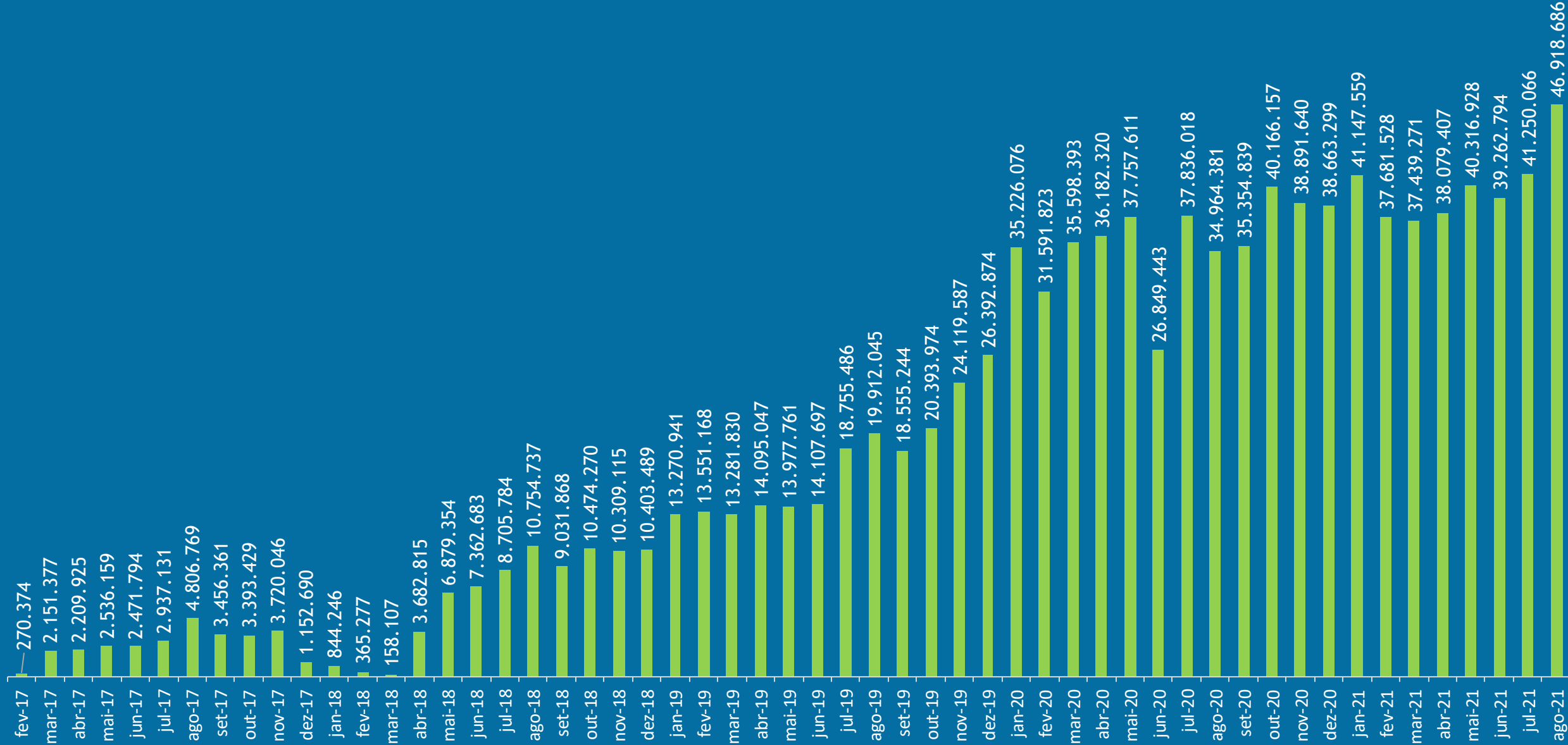
PORCENTAGEM DE ATENDIMENTO POR FAIXA DE HORÁRIO



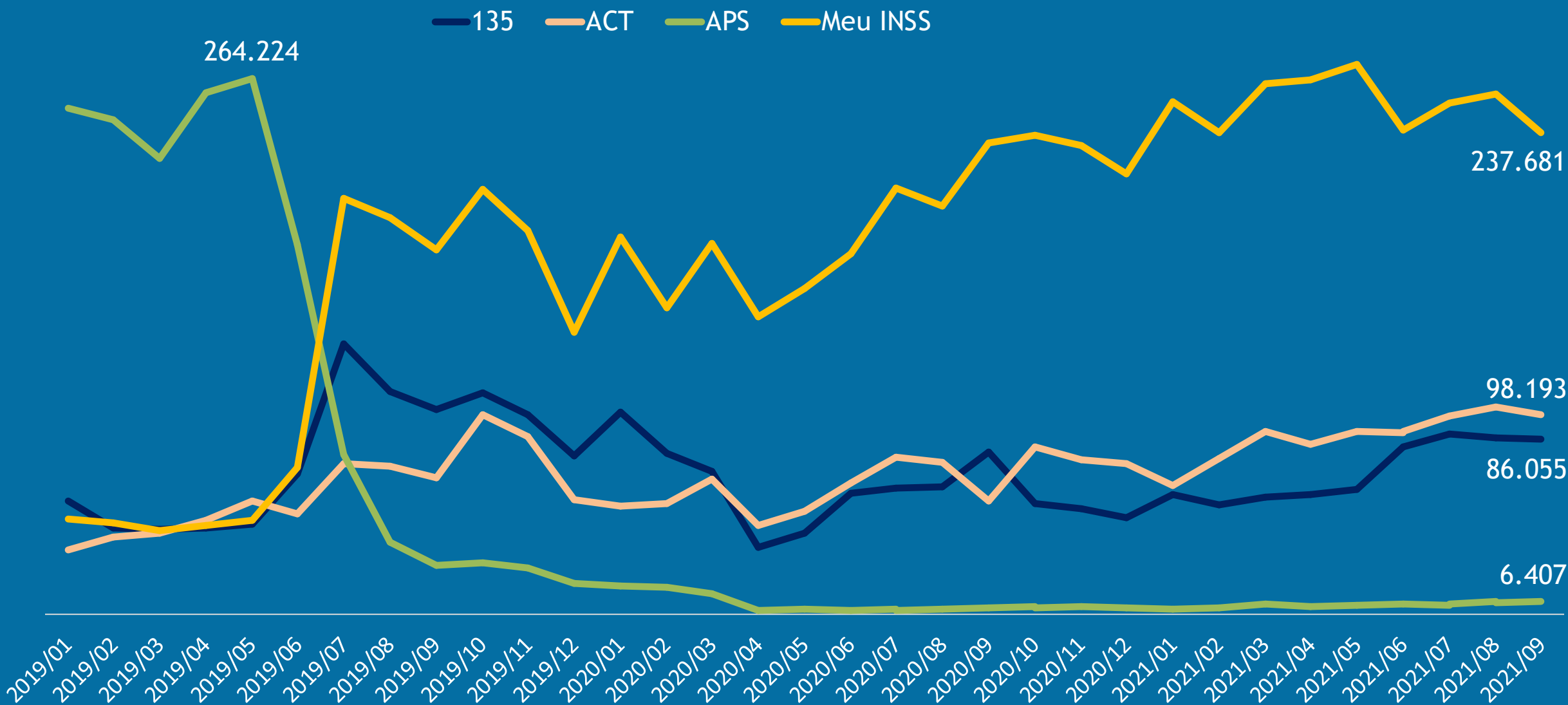
ATENDIMENTO PRESENCIAL (2017-2021)



MEU INSS (2017 – 2021)



REQUERIMENTO POR CANAL DE ATENDIMENTO



PROGRAMA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL - PGAP

O programa tem como premissa dar maior eficiência na mensuração das atividades realizadas por cada servidor de modo a favorecer a autogestão no trabalho e os seguintes objetivos:

- ✓ Maior eficiência na mensuração de atividades;
- ✓ Aumento do número de atendimentos;
- ✓ Aumento de servidores analisando requerimentos de menor complexidade;
- ✓ Favorecer autogestão no trabalho; e
- ✓ Diversificação das atividades.

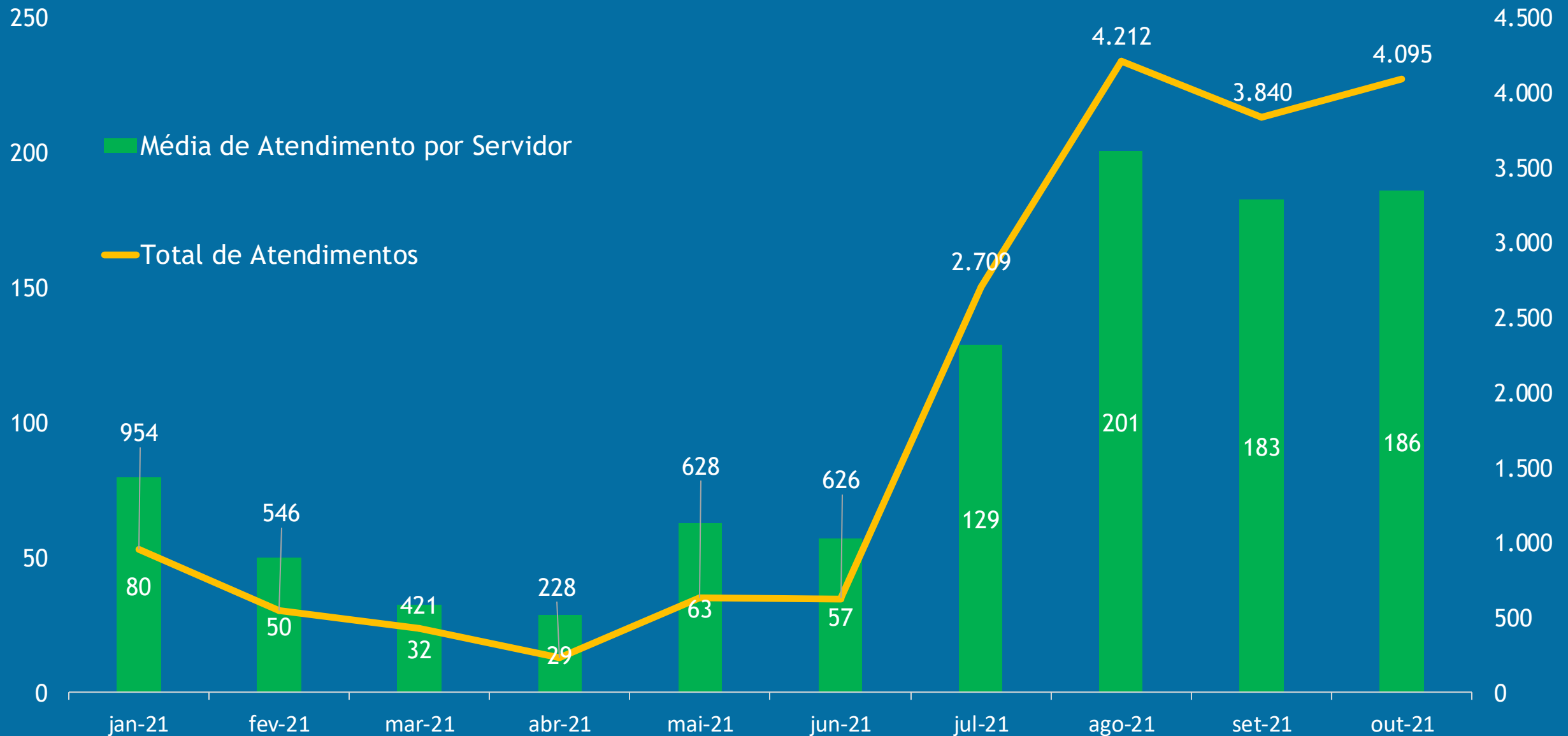
PROGRAMA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL - PGAP



A meta diária de é 4,27 pontos ou 3,20 dependendo da jornada do servidor, podendo ser atingida:

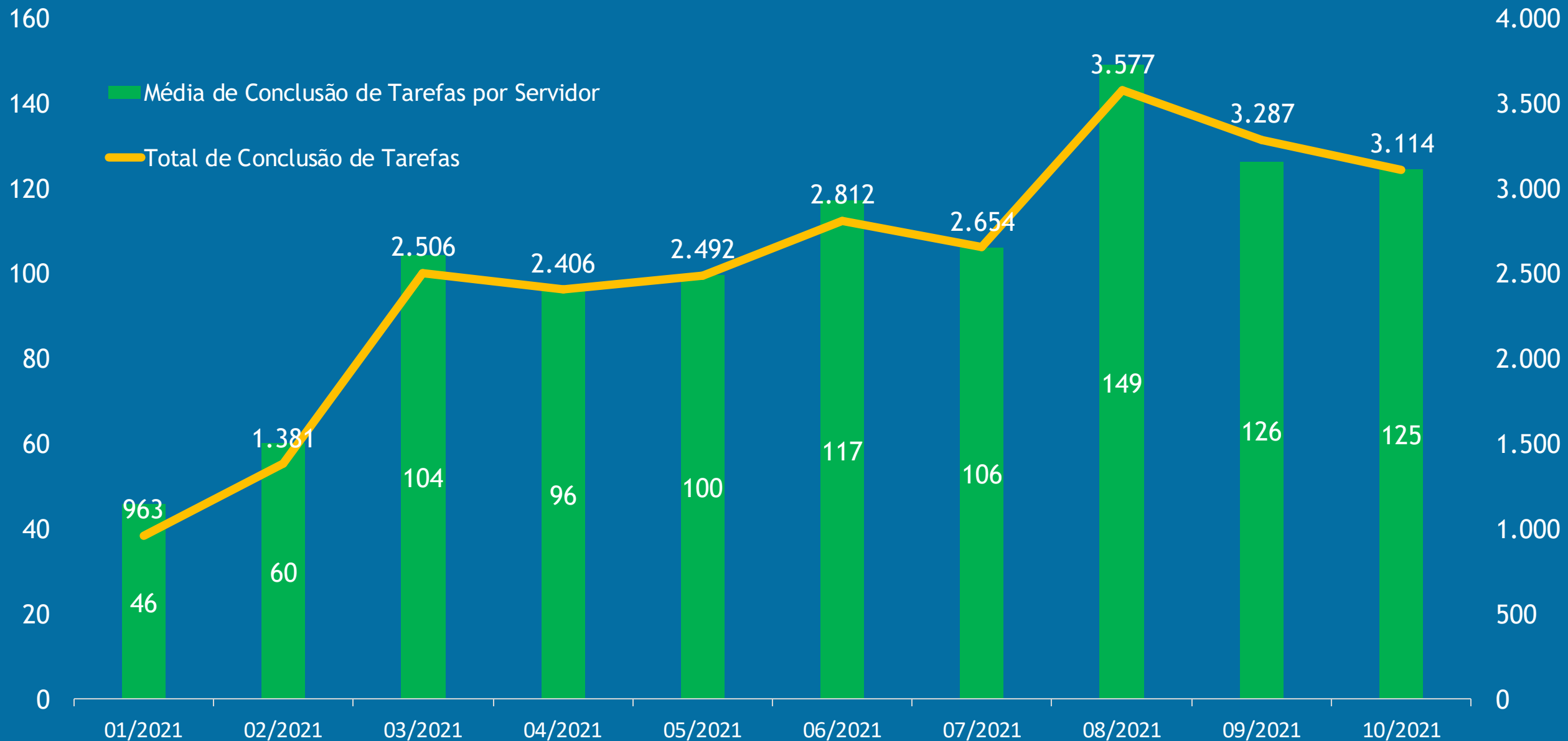
1. Com atendimentos agendados ou espontâneos - em média, **24 atendimentos/dia**; e
2. Caso não atinja a meta apenas com atendimento, pode complementar com análise de tarefas.

PGAP – RESULTADOS PRELIMINARES – ATENDIMENTO



Todos atendimentos realizados pelos servidores do piloto.

PGAP – RESULTADOS PRELIMINARES – TAREFAS



Todas as tarefas concluídas pelos servidores do piloto.

Obrigado!!

Ailton Nunes

ailtonnunes.junior@inss.gov.br

Coordenador-Geral de Modelagem de Atendimento – CGMAT

Diretoria de Benefícios - DIRBEN

