

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Atendimento Expresso será instalado em todo o país para orientar beneficiários

22/11/2012

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) vai implantar em todo o país um novo serviço, o Atendimento Expresso, que ajuda os segurados a resolver as demandas mais simples em poucos minutos e, ao mesmo tempo, ensina o usuário a utilizar os benefícios previdenciários disponíveis na internet. A previsão é de o serviço absorva 30% do atendimento espontâneo (aquele em que o usuário procura o Instituto sem hora marcada) nas Agências da Previdência Social (APS) em todo o país.

Para isso, basta um atendente, um computador, uma impressora e um software – que foi desenvolvido internamente em 2010, na Gerência Executiva em Goiânia, e implantado nas seis agências da Previdência daquela capital. O programa exibe os serviços mais procurados nas agências da Previdência Social, disponíveis pela internet, em apenas uma tela, o que facilita a sua utilização por segurados não familiarizados com computadores.

Devido ao sucesso da iniciativa, o Atendimento Expresso foi validado pela presidência do INSS em 2012 e agora está sendo implantado inicialmente em todo o Distrito Federal. O superintendente em exercício da Regional Norte-Centro-Oeste, José Eduardo Lopes Mendes, e o gerente-executivo do INSS no Distrito Federal, Elias José de Carvalho Filho, lançaram o Atendimento Expresso na APS Taguatinga (DF), nesta quarta-feira.

O serviço foi disponibilizado ao público da APS Brasília Ceilândia, na segunda-feira (19), com previsão de atender 1.100 segurados todos os meses. A APS Brasília-Asa Sul, instalada na W3 Sul, Quadra 502, também já oferece o Atendimento Expresso. O serviço será levado ainda às demais agências de Sobradinho, Planaltina e Gama, no Distrito Federal; Formosa, Posse, Luziânia, Valparaíso, Cristalina e Padre Bernardo, em Goiás; Buritis e Unaí, em Minas Gerais.

Segundo o gerente-executivo do Instituto Nacional do Seguro Social no Distrito Federal (GEX/DF), Elias José de Carvalho Filho, o Atendimento Expresso irá diminuir em 10% o número total de segurados que se dirigem aos balcões, incluindo o atendimento espontâneo e o atendimento com hora marcada.

“E o mais interessante é que, ao receber o segurado, o atendente ensina como utilizar os serviços que estão disponíveis na internet, no endereço <http://www.previdencia.gov.br/>, o que evita futuras demandas presenciais”, ressalta Elias Filho.

Fonte: Blog do Planalto