SEÇÃO XII – ATENDIMENTO

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

O atendimento aos segurados e usuários da Previdência Social é realizado pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, autarquia federal vinculada ao Ministério da Previdência Social, responsável pela operacionalização do reconhecimento de direitos, manutenção e pagamento de benefícios previdenciários e assistenciais no âmbito do Regime Geral de Previdência Social – RGPS.

O INSS dispõe de uma estrutura de atendimento ao público distribuída por todo o território nacional, organizada de forma integrada e multicanal, composta por unidades de atendimento presencial, canais remotos e digitais, unidades móveis e entidades parceiras, cujas funções são definidas de acordo com as atividades desempenhadas, tais como requerimento de benefícios, realização de perícias médicas e avaliações sociais, reabilitação profissional, cumprimento de demandas judiciais e atendimento a acordos internacionais.

O atendimento aos usuários observa como diretriz a ampliação do acesso por meio decanais digitais e remotos, reduzindo a necessidade de deslocamento do cidadão e promovendo maior eficiência e celeridade na prestação dos serviços.

O canal de atendimento **Meu INSS** consolidou-se como o principal meio de acesso aos serviços e benefícios, permitindo ao usuário requerer serviços, acompanhar o andamento de solicitações, enviar documentos em formato digital, atualizar dados cadastrais e obter informações diversas. O acesso pode ser realizado por meio do endereço eletrônico https://meu.inss.gov.br ou por aplicativo disponível para dispositivos móveis.

A **Central Telefônica 135** presta atendimento gratuito, oferecendo, dentre outros serviços, orientação e informação, registro de requerimentos, agendamento de atendimentos presenciais, remarcação de serviços e acompanhamento de demandas.

Com vistas à ampliação e interiorização da rede de atendimento, o INSS mantém parcerias por meio de **Acordos de Cooperação Técnica (ACTs)** com órgãos e entidades públicas, que realizam a recepção de requerimentos e o atendimento aos usuários de forma descentralizada, contribuindo para o aumento da capilaridade do atendimento. Nessas hipóteses, cabe ao INSS a análise e o reconhecimento do direito aos benefícios e serviços requeridos, observado o disposto no Regimento Interno.

O atendimento presencial nas unidades do INSS é realizado, como regra, mediante agendamento prévio, com dia e hora marcados, por meio dos canais remotos (Central 135 e Meu INSS), de forma a organizar o fluxo de atendimento e garantir maior eficiência na prestação dos serviços.

As **Agências da Previdência Social – APS** têm papel fundamental na rede de atendimento, atuando especialmente: no atendimento de demandas que exigem presença física; no suporte a usuários com dificuldade de acesso digital; na realização de serviços especializados, como perícia médica, avaliação social e reabilitação profissional.

Dessa forma, o atendimento presencial assume caráter complementar e qualificado, integrado aos canais digitais e remotos, em consonância com a diretriz institucional de ampliação do acesso por múltiplos canais e com a competência do INSS na operacionalização do reconhecimento de direitos

A estrutura organizacional do INSS, disciplinada pela Portaria PRES/INSS nº 1.678, de 29 de abril de 2024, que aprova o Regimento Interno do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, compreende unidades descentralizadas responsáveis pela execução e supervisão das ações de atendimento, em consonância com as diretrizes institucionais:

Superintendência Regional – supervisiona, organiza, coordena e avalia a gestão das Gerências-Executivas sob sua jurisdição; implementa as diretrizes institucionais relativas ao atendimento ao cidadão e à prestação de serviços; promove a integração entre os canais de atendimento e atua no monitoramento do desempenho das unidades, com vistas à ampliação do acesso, inclusive por meio decanais digitais e parcerias.

Gerência-Executiva – gerencia, supervisiona, organiza e avalia a execução das ações das Agências da Previdência Social e das unidades de análise de requerimentos; coordena a operacionalização do atendimento em sua área de abrangência, assegurando a observância das diretrizes institucionais e a integração entre os canais digital, remoto e presencial.

Agência da Previdência Social (APS) – constitui a principal unidade de atendimento presencial, responsável por prestar orientação e informações aos cidadãos, executar serviços que demandam presença física e apoiar a operacionalização de políticas de atendimento, tais como perícia médica, avaliação social, reabilitação profissional e ações de educação previdenciária. O atendimento presencial ocorre, como regra, mediante agendamento prévio realizado pelos canais remotos, atuando deforma complementar aos canais digitais e às parcerias, especialmente no atendimento de demandas mais complexas ou de usuários com dificuldade de acesso aos meios digitais.

REDE FÍSICA E RESULTADOS

O INSS mantém unidades fixas e móveis distribuídas no território nacional, além de estruturas de teleatendimento e parcerias institucionais, compondo uma rede ampla e diversificada para atendimento aos usuários.

Os atendimentos são realizados de forma integrada pelos canais: digitais (Meu INSS); remotos (Central 135); presenciais (APS); parceiros (ACTs), consolidando uma rede de atendimento integrada, com maior capilaridade, acessibilidade e eficiência na prestação dos serviços previdenciários.

Em 2025, o INSS dispunha de 97 Gerências-Executivas, 1.569 Agências fixas, 7 Agências de Atendimento de Acordos Internacionais, 3 Agências de Teleatendimento e 7 Agências Móveis Flutuantes (denominadas de PrevBarcos), distribuídas pelo território nacional, para atendimento de seus segurados e dependentes. Foram realizados mais de 29 milhões de atendimentos no ano de 2025 nas Agências Fixas e nas ações promovidas pelas Agências Móveis, o que correspondeu a uma média mensal de 2,5 milhões de atendimentos efetuados. Os atendimentos também puderam ser feitos pelos Canais Remotos (Meu INSS e Central 135) e pelas entidades parceiras, que possuem Acordo de Cooperação Técnica para ampliação rede de atendimento.