

PREVIDÊNCIA *em questão*

CENTRAL 135

POR LIGIA BORGES



PREVIDÊNCIA SOCIAL

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

135

CENTRAL 135 CONSOLIDA-SE COMO CANAL DE ACESSO DOS CIDADÃOS À PREVIDÊNCIA

Em outubro, foi inaugurada nova unidade em Salvador (BA)



O Canal de Atendimento da Previdência Social, mais conhecido como Central 135, foi lançado em 2005, e desde então se consolidou como principal meio de acesso do cidadão aos serviços da Previdência Social. Antes da implantação da Central, em 1994, eram os próprios servidores do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) que esclareciam as dúvidas da população por meio de uma estrutura pequena, a Central 191, conhecida como Central de Informações da Previdência Social (CIPS). Em fevereiro de 1998, foi criado o PrevFone no Distrito Federal com funcionários terceirizados. A partir daí, em 2005, foi implantado o PrevFone na Bahia que funcionava em Salvador e foi posteriormente desativado. A primeira sede da Central passou a operar em junho de 2006, na cidade de Recife; em junho de 2007, a Central passou a ter uma sede em Caruaru (PE); e em agosto de 2010, foi a vez da Central passar a operar a partir de Belo Horizonte. Em outubro, foi inaugurada uma nova sede de atendimento da Central em Salvador.

Apesar de as sedes da Central 135 funcionarem hoje em três estados (Minas Gerais, Bahia e Pernambuco) o atendimento é realizado para todo o país. As ligações são direcionadas de acordo com o estado de origem da chamada, ou seja, ligações oriundas de São Paulo e Pernambuco são direcionadas para a Central de Caruaru; chamadas realizadas a partir de Minas Gerais, Espírito Santo e estados do Centro-Oeste e Sul são atendidas na Central de Belo Horizonte; por fim, as ligações feitas do Rio de Janeiro, dos estados do Norte e Nordeste, com exceção de Pernambuco, são encaminhadas para a Central de Salvador.

Antes da criação dos Prevfones, o segurado tinha que se deslocar até uma Agência da Previdência Social para obter informação ou requerer benefícios. Com a implantação da Central 135, o serviço deixou de ser essencialmente informativo, pois a criação da Central trouxe uma novidade: os serviços e o agendamento. O Sistema de Agendamento Eletrônico proporcionou ao segurado a possibilidade de programar a sua ida

até a Agência da Previdência, sem necessidade de perder tempo em fila. Antes de chegar à agência, o segurado já havia sido informado pelos operadores acerca da documentação e requisitos necessários para dar entrada no pedido dos benefícios.

Funcionamento - A Central 135 funciona 24h por dia, nos sete dias da semana. Para falar com um atendente, o usuário deve ligar das 7h às 22h de segunda a sábado. Após esse período, o canal funciona apenas para consultas eletrônicas. O cidadão que liga na central terá acesso a três menus de opções: teclando 1, ele pode falar com os atendentes; teclando 2, ele tem acesso ao atendimento eletrônico que permite a consulta a situação do benefício, obtenção do resultado do pedido de revisão de benefício, consulta ao agendamento de perícias; e por fim, teclando 3, ele tem acesso à Ouvidoria em que é possível fazer elogios, reclamações e até mesmo denúncias. A ligação é gratuita quando realizada de telefone público ou fixo e tem custo de chamada local, quando feita a partir de celular.

O horário de funcionamento das centrais não muda durante o horário de verão, contudo, quem for ligar dos estados do Rio de Janeiro e São Paulo, por exemplo, que adotam horário de verão, devem realizar a ligação das 8h às 23h (horário de Brasília), quando as centrais que recebem esses estados já estarão funcionando (após esse período,

atendimento com
agilidade



o canal funciona apenas para consulta eletrônica). O segurado deve ficar atento para o horário dos agendamentos e de funcionamento das agências que é sempre o horário local da unidade de atendimento, que em vários estados não segue o horário oficial de Brasília.

Paralelo à implantação da Central 135, foi criado o Sistema de Agendamento Eletrônico, que permitiu ao segurado agendar horário e local para ser atendido com conforto e comodidade sem precisar perder tempo em fila, sendo orientado previamente acerca da documentação necessária e dos requisitos para dar entrada nos benefícios.

135 é o número da Previdência Social.

Ligue para tirar dúvidas, agendar seu atendimento, fazer sua inscrição e muito mais.

Horário de atendimento do 135:
de segunda a sábado, das 7h às 22h.
A ligação é gratuita de telefones fixos e públicos.



Ministério da
Previdência Social



CENTRAL 135 REALIZA UMA MÉDIA DE 300 MIL ATENDIMENTOS POR DIA



Equipe da Diretoria de Atendimento do INSS em Brasília (DF)

Ao todo são quase 5 mil funcionários - somando os operadores que atuam nas três sedes das centrais- atendendo diariamente aos cidadãos de todo o país. Por dia é realizada uma média de 300 mil atendimentos. Em um mês, a capacidade de atendimento da Central pode chegar a 7,64 milhões, somando a demanda que pode ser atendida pelas três sedes. O número de ligações recebidas pelo Canal em setembro foi de 5,1 milhões.

Em outubro deste ano, a Central passou a ter sede também em Salvador. A unidade tem capacidade para realizar 2,9 milhões de atendimentos por mês. A implantação da unidade na capital baiana gerou cerca de 1,6 mil empregos diretos. Os atendentes, distribuídos em turnos, estão aptos a receber 115 mil ligações/dia. Nesta

fase inicial, a Central 135 em Salvador está recebendo as ligações da região Nordeste, com exceção de Pernambuco, que são direcionadas para a unidade em Caruaru. Em breve, a unidade na capital baiana vai atender a região Centro-Oeste e parte da região Sul.

Mariana de Souza Silva e Ivo Bernardes trabalham com telemarketing há dois anos e meio. Estão começando agora a trabalhar com o tema Previdência Social na Central 135, mas apesar da complexidade dos assuntos, afirmam que não encontram dificuldades no trabalho. “Só tenho que me adaptar aos sistemas”, diz Mariana Silva. “São muitas as informações, mas o sistema ajuda e, seguindo um roteiro, não tem como errar”, afirma Bernardes.

Satisfeita com a ampliação do atendimento remoto da Previdência Social, Cinara Fredo, diretora de Atendimento da Direção Central do INSS em Brasília (DF), explica que a Central 135 em Salvador apresenta um diferencial em relação às de Caruaru e Belo Horizonte: a mais nova unidade opera com um número maior de atendentes entre 9h30 e 14h30. “É quando temos uma grande demanda de ligações e aumentando a capacidade evitamos que os cidadãos fiquem na espera”, comenta a diretora de Atendimento do INSS.

Ministério da Previdência Social

Assessoria de Comunicação Social

Esplanada dos Ministérios, Bloco F, 8º andar, sala 829
Brasília - DF • CEP: 70059-900

(61) 2021-5009 / 2021-5109

Para fazer sugestões ou solicitar recebimento do Previdência Em Questão, envie um e-mail para previdenciaemquestao@previdencia.gov.br com a palavra “sugestão” ou “incluir” no campo “assunto”.

Caso não queira receber a publicação, enviar e-mail com a palavra “exclusão” no campo “assunto”.