



PREVIDÊNCIA SOCIAL



Programa de Educação Previdenciária



**PREVIDÊNCIA SOCIAL**  
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Educação  
Previdenciária

# Rede de Atendimento do INSS

---



A Previdência Social  
vai até onde o cidadão está.  
São inúmeras formas de  
atendimento criadas para  
ninguém ficar sem proteção.

---



**O INSS atua para garantir a renda do trabalhador e de sua família nos momentos de incapacidade laborativa ocasionada por doença, acidente, gravidez, prisão, velhice e morte.**

---



**PREVIDÊNCIA SOCIAL**  
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Educação  
Previdenciária

# INSS em Números

---



- **28 milhões de Beneficiários (12/10)**  
*(População - Minas Gerais + Pernambuco)*  
*(População - Austrália + Suécia)*
- **41,35 milhões de Contribuintes (2009)**  
*(População - São Paulo)*  
*(População - Argentina)*
- **Pagamos em dia: R\$ 19,34 bilhões (12/10)**  
*(PIB da Geórgia)*



**PREVIDÊNCIA SOCIAL**  
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Educação  
Previdenciária

# Canais Eletrônicos de Atendimento

---



## Central de Atendimento 135

Atendimento simples e seguro.

### Caruaru



### Belo Horizonte



**2.900 atendentes**



## Central de Atendimento 135

- **58.647.398** ligações em 2008.  
*(População da Itália)*
- **64.928.827** ligações em 2009.  
*(População do Canadá + Romênia)*
- **67.276.392** ligações em 2010.  
*(População da Argentina + Chile + Suécia)*



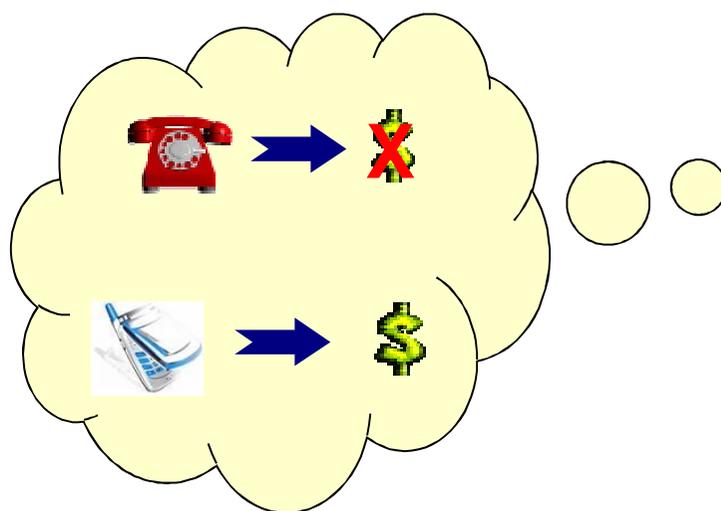
Por meio do telefone **135**, pode-se tanto agendar o atendimento, com dia e hora marcada em qualquer Agência da Previdência Social - observando as vagas disponíveis, quanto requerer diretamente o auxílio doença, pedido de prorrogação e pedido de reconsideração.

---



A ligação é gratuita, caso seja feita de qualquer telefone público ou fixo.

Ligação por meio de telefone celular terá o custo de uma chamada local



**135**



## Central de Atendimento 135

### HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

**Atendimento realizado  
por um atendente  
de segunda a sábado  
07h00 às 22h00**

**Atendimento Eletrônico  
de segunda a domingo  
24horas**



## **Serviços executados na Central 135**

- ✓ Andamento de Processos
  - ✓ Atualização de Endereço (beneficiários)
  - ✓ Cálculo de Contribuição em Atraso (contribuições a partir de janeiro/2005)
  - ✓ Cancelamento de Agendamento
  - ✓ Confirmação de Comparecimento à Perícia Médica e Serviço Agendado
  - ✓ Confirmação de Recebimento de Carta / Aviso para Requerimento de Benefício
  - ✓ Consulta as decisões das Juntas e Câmaras de Recursos
  - ✓ Consulta às Perícia Médica Agendadas
-



## **Serviços executados na Central 135**

- ✓ Inscrição junto à Previdência Social
  - ✓ Marcação de Pedido de Prorrogação do Auxílio-Doença
  - ✓ Marcação de Pedido de Reconsideração do Auxílio-Doença
  - ✓ Orientação e Informação sobre Benefícios
  - ✓ Orientação e Informação sobre Contribuinte Individual
  - ✓ Registro junto a Ouvidoria – Reclamação, Denúncias e Elogios
  - ✓ Remarcação de Agendamento e de Perícia Médica
  - ✓ Solicitação de emissão de 2ª Via de Extrato para Declaração de Imposto de Renda
-



## Serviços **Não** Executados pela Central 135

- ✓ Agendamento de Revisão de Benefício
  - ✓ Agendamento de Cumprimento de Exigências
  - ✓ Alteração de Dados Cadastrais
  - ✓ Cadastramento de Acidente do Trabalho
  - ✓ Emissão de Carta de Concessão e Memória de Cálculo
  - ✓ Extrato de Pagamento de Benefícios
-



## Serviços **Não** Executados pela Central 135

- ✓ Formulários para Requerer Benefícios
- ✓ Implantação de Procuração
- ✓ Inclusão de Cotas de Salário Família
- ✓ Inclusão de Pensão Alimentícia
- ✓ Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição\*
- ✓ Resultado de Perícia Médica antes de 24 horas

\* Serviço disponível apenas na internet

---

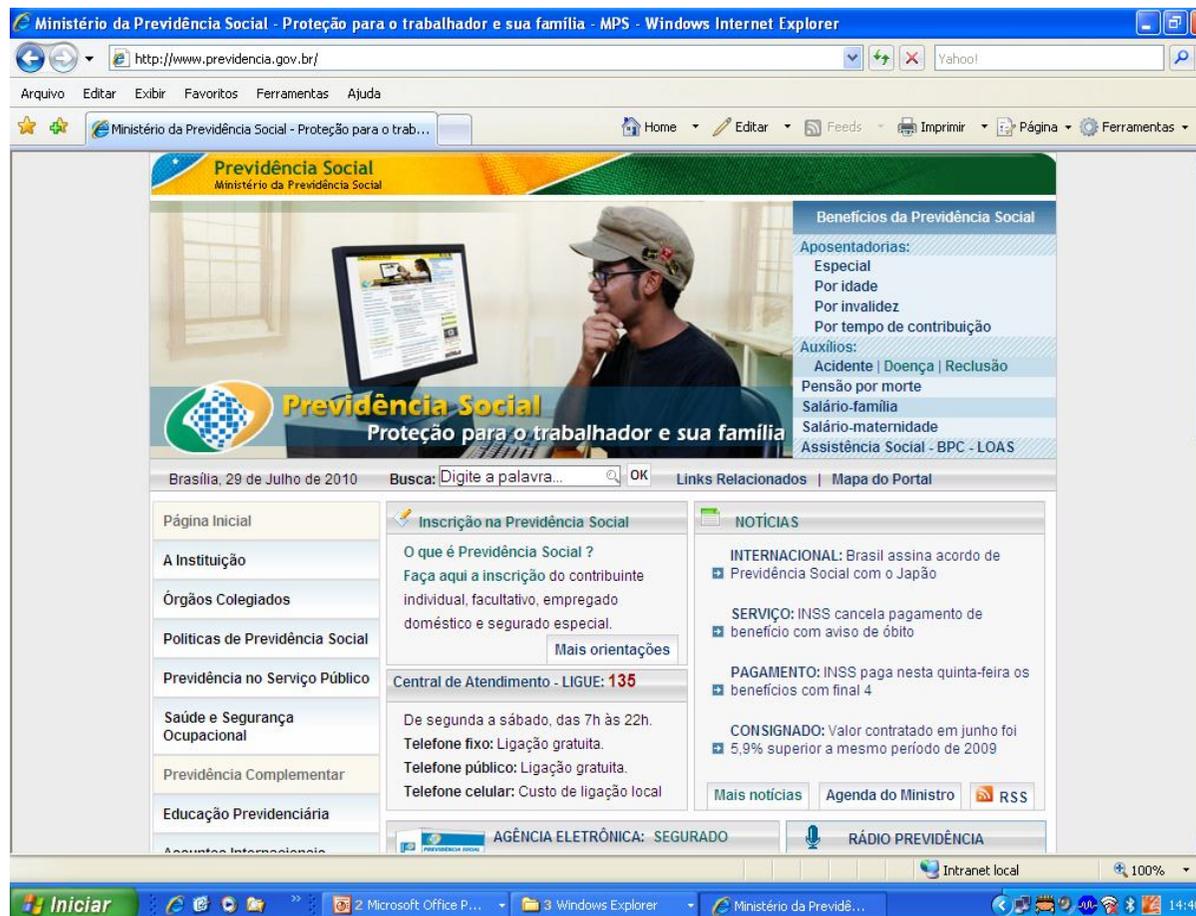


## **Para agilizar o atendimento, quando ligar para o 135 tenha em mãos:**

- **Número de inscrição na Previdência Social:**
    - NIT – Número de Identificação do Trabalhador
    - PIS/PASEP
  - **Número do benefício**
  - **Número do CPF do interessado**
  - **Papel e caneta** (para anotar dia, hora e endereço da Agência)
-



**PREVNet** - serviços e informações disponíveis na rede mundial de computadores.



[www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)



## Serviços Disponíveis na internet

- ✓ Agendamento de serviços e benefícios
  - ✓ Atualização de endereço
  - ✓ Cadastramento de Acidente do Trabalho
  - ✓ Cálculo de contribuição e emissão de GPS
  - ✓ Consulta andamento de processo de benefícios
  - ✓ Extrato de pagamento de Benefícios
  - ✓ Extrato para Imposto de Renda
  - ✓ Formulários e documentação para requerer benefícios
-



## Serviços Disponíveis na internet

- ✓ Inscrição junto à Previdência Social
  - ✓ Marcação do Pedido de Prorrogação e de Reconsideração
  - ✓ Orientação, informação e legislação previdenciária
  - ✓ Requerimento de:
    - salário-maternidade,
    - auxílio-doença e
    - pensão por morte (precedida)
  - ✓ Simulação de Tempo de Contribuição
-



## Orientações de Segurança

- Jamais revele o número do benefício, CPF ou senha do banco a terceiros;
  - O INSS nunca solicita por e-mail dados como número de benefício, CPF, identidade, conta do banco e outros;
  - O INSS não faz convênios com empresas para venda de produtos aos aposentados e pensionistas;
  - Se o segurado receber alguma proposta comercial em nome do INSS, denuncie imediatamente através do 135.
-



É um canal de comunicação direto entre o cidadão e a Previdência Social.



**Ouvidoria da  
Previdência**  
Participação Cidadã

**Sugestão**  
**Reclamação**  
**Denúncia**  
**Elogio**

**Central  
de Atendimento**  
**135**

**PREVNet e  
Ouvidoria-Geral**  
[www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)

**PREVCartas**  
Caixa Postal 09714  
CEP: 70 040.976 – Brasília/DF



## **Finalidade da Ouvidoria**

Estreitar a relação entre a sociedade e governo, permitindo que o cidadão com suas críticas e sugestões colabore de forma substancial para a melhoria do serviço prestado pela Previdência Social.



## **Finalidade da Ouvidoria**

As ações da Ouvidoria-Geral da Previdência Social possibilitam o efetivo controle social, imprimem transparência aos processos internos e possibilitam a melhoria da imagem da Instituição.



**PREVIDÊNCIA SOCIAL**  
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Educação  
Previdenciária

# Unidades de Atendimento

---

## 1.206 - Agências da Previdência Social

Oferecem todos os serviços previdenciários de reconhecimento inicial, manutenção e revisão de direitos ao recebimento de benefícios previdenciários.

**10 APS-BI**

**17 APS-ADJ**





**4 milhões** de atendimentos presenciais/mês (11/10)  
*(População da Irlanda)*

**372 mil** benefícios concedido por mês (11/10)  
*(População de Vitória/ES)*



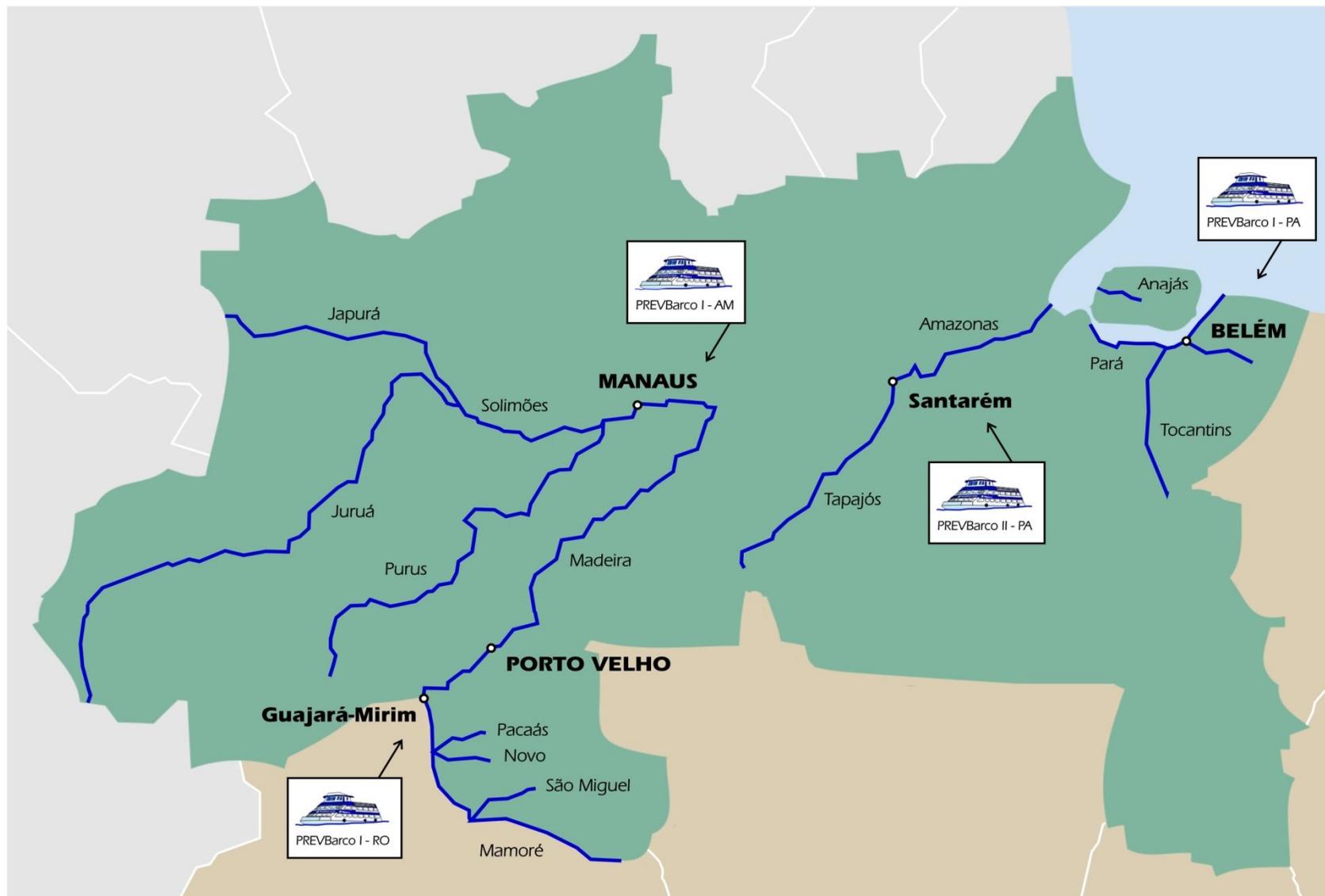


## **PREVBarco - 05 Barcos Próprios**

Atendimento a comunidades ribeirinhas, existentes em locais distantes e isolados.

**2 Amazonas; 2 Pará e 1 Rondônia**







## **PREVBarco - 04 Barcos Convênio**

Convênio com a Marinha do Brasil

**3** Amazonas; **1** Pará





## **PREVCidade – 195 unidades**

Unidades instaladas por meio de **Convênio entre o INSS e a Prefeitura Municipal.**





O INSS pretende ter uma Unidade de Atendimento em todas as cidades com mais de **20.000 habitantes**. Ao final do projeto estaremos presentes em **1.670 municípios**.





**“Compete ao INSS reconhecer direitos e promover todos os meios para que os trabalhadores tenham acesso aos benefícios previdenciários.”**

(Carta de Serviços do INSS)



PEEP  
*12 anos*