

1. ANEXO PADRÃO DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO

Na resposta à Consulta Pública nº 01/2024, divulgada por esse INSS por meio do documento “REGISTRO DAS ALTERAÇÕES NOS ARTEFATOS, APÓS A CONSULTA PÚBLICA”, havia previsão de alteração do item 1.1.g do Anexo Padrão de Qualidade de Atendimento, conforme se segue:

De: As agências, postos e correspondentes bancários deverão possuir estrutura física adequada para atendimento dos beneficiários, contendo sinalizações compatíveis (letreiros, cartazes de identificação, etc), acessibilidade à clientela previdenciária, sanitários, bebedouro, espaço adequado para espera com assentos suficientes, climatização, ambiente com livre circulação e acomodações e número de caixas e/ou terminais de autoatendimento suficientes.

Para: Disponibilizar agências e postos bancários com estrutura física adequada para atendimento dos beneficiários, contendo sinalizações compatíveis (letreiros, cartazes de identificação, etc), acessibilidade à clientela previdenciária, sanitários, bebedouro, espaço adequado para espera com assentos suficientes, climatização, ambiente com livre circulação e acomodações e número de caixas e/ou terminais de autoatendimento suficientes.

Na justificativa, foi informado que o texto foi alterado para excluir os correspondentes bancários, uma vez que se referem a estruturas de terceiros não pertencentes aos bancos. Para esses casos, seriam observadas as disposições contidas na Resolução CMN 4935/2021, do Banco Central.

Uma vez que no Anexo Padrão de Qualidade de Atendimento publicado com os documentos do Pregão 90.005/2024 não houve alteração do trecho citado, pedimos esclarecer se o referido item será modificado para excluir os correspondentes bancários, considerando, ainda, a inclusão do item 1.1.g.1 no anexo mencionado. No caso de alteração, o item 1.1.g passaria a ter a seguinte redação:

De: Disponibilizar agências, postos bancários e correspondentes bancários com estrutura física adequada para atendimento dos beneficiários, contendo sinalizações compatíveis (letreiros, cartazes de identificação, etc), acessibilidade à clientela previdenciária, sanitários, bebedouro, espaço adequado para espera com assentos suficientes, ambiente com livre circulação e acomodações e número de caixas e/ou terminais de autoatendimento suficientes.

Para: Disponibilizar agências e postos bancários com estrutura física adequada para atendimento dos beneficiários, contendo sinalizações compatíveis (letreiros, cartazes de identificação, etc), acessibilidade à clientela previdenciária, sanitários, bebedouro, espaço adequado para espera com assentos suficientes, ambiente com livre circulação e acomodações e número de caixas e/ou terminais de autoatendimento suficientes.

RESPOSTA:

Apesar de o INSS ter acatado, por ocasião da consulta pública, a sugestão de alteração no texto original do anexo “Padrão de Qualidade de Atendimento”, excluindo os correspondentes bancários do item 1.1 daquele documento, esclarecemos que o texto contido na versão final atendeu à Recomendação nº 8/2024 GAB/IMS/4º Ofício (PR-SE-00039093/2024), referente ao Inquérito Civil nº 1.35.000.000201/2023-31.

Na referida audiência, foi investigada a alegada precariedade na prestação de serviços bancários em alguns municípios. Em virtude dessa apuração, o Ministério Público Federal emitiu recomendações ao INSS, na qualidade de contratante das instituições financeiras, destacando os seguintes pontos:

Ao INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL - INSS, Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Previdência Social (...):

1.2.1. Abstenha-se de autorizar qualquer mudança de redação contratual que implique na distinção entre agências bancárias, postos de atendimento e correspondentes bancários, para fins de avaliação do padrão de qualidade, seguindo o mesmo rito para quaisquer unidades responsáveis pelo pagamento dos beneficiários do INSS, com a manutenção da inteligência do Anexo I do Contrato nº 47/2019, o que deve ser providenciado pela Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL, especialmente pela Coordenação-Geral de Licitações e Contratos ou setor com atribuição específica no tema.