



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão  
Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios  
Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios  
Divisão De Agentes Pagadores

### Anexo

## PADRÃO DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO

### I - ABERTURA DA REDE DE ATENDIMENTO

#### 1.1. A Contratada compromete-se a:

- a) Quando necessário e a critério da CONTRATADA, antecipar em até 2 (duas) horas a abertura da agência, para o atendimento exclusivo dos beneficiários do INSS, afixando ainda, cartaz indicando o horário de abertura da Agência;
- b) Alocar número de caixas e/ou terminais de autoatendimento suficientes em razão da quantidade de pagamentos a realizar no período previsto, afim de que o tempo médio para o atendimento dos segurados seja mantido dentro do estabelecido pela legislação municipal vigente e onde não houver legislação definida, o tempo médio de atendimento deverá ser de no máximo 30 minutos;
- c) Dar a opção ao segurado para sacar seu benefício em qualquer canal disponível, conforme desejar, ou seja, em caixa ou em terminais de autoatendimento ou nos correspondentes bancários quando a funcionalidade estiver disponível;
- d) Os órgãos pagadores deverão possuir, no mínimo, um caixa físico ou eletrônico com numerário suficiente para saque de benefício;
- e) Acompanhar o fluxo do atendimento nas agências, postos, caixas eletrônicos e correspondentes bancários, visando sua agilização;
- f) Suprir, com antecedência, todas as agências, postos e correspondentes bancários de numerários suficientes, a fim de evitar atrasos e interrupções no pagamento dos segurados.
- g) 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.
  - g.1) Em razão da necessidade de se preservar o bem estar dos beneficiários e a qualidade do atendimento, os correspondentes bancários ficarão sujeitos às disposições contidas na Resolução CMN 4935/2021 do Banco Central ou outra que venha a substituí-la.

### II - CENTRALIZAÇÃO DE PAGAMENTOS (AGÊNCIAS)

2.1. Excepcionalmente, a CONTRATADA poderá centralizar o pagamento de benefícios em determinada agência, desde que o CONTRATANTE dê a sua anuência formal e sejam atendidos os seguintes itens:

- a) manutenção do padrão de qualidade de atendimento;
- b) área física que permita a livre circulação e espaço adequado aos segurados; e
- c) respeitar o limite máximo de benefícios no período mensal de pagamentos acordado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

### III - CENTRALIZAÇÃO INTERBANCÁRIA - POSTO ESPECIAL DE ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

3.1. O CONTRATANTE, no intuito da melhoria do atendimento aos segurados da Previdência Social, admite que seja implantado "POOL", participando desde o início de sua concepção, condicionado às agências da mesma microrregião, desde que possua área física que permita a livre circulação e acomodações adequadas aos segurados, inclusive disponibilizando assentos, sanitários, bebedouros e etc, respeitados os itens constantes nos títulos "ABERTURA DE AGÊNCIAS" e "CENTRALIZAÇÃO DE PAGAMENTOS".

Observação: - A manutenção do "POOL" poderá ser revista em conjunto com a CONTRATADA, caso não seja constatada a melhoria de atendimento aos segurados da Previdência Social.

### IV - PADRÃO DE QUALIDADE

4.1. Para que sejam mantidos os padrões de qualidade do atendimento bancário aos beneficiários da Previdência, o CONTRATANTE adota o formulário de "INSPEÇÃO" que será apresentado à Centralizadora Nacional da CONTRATADA, como Notificação, quando da ocorrência de inobservância por parte da rede de atendimento, dos itens constantes dos títulos I, II e III.

4.2. A Notificação somente será emitida após apreciação do caso concreto pelo representante do CONTRATANTE, credenciado para esse fim, mediante Portaria da autoridade competente em cada Órgão Descentralizado.

4.3 Para efeito de monitoramento do padrão de qualidade, além do formulário de "INSPEÇÃO", serão utilizados outros mecanismos apropriados tais como: Ouvidoria do INSS, comunicações diversas enviadas pelas unidades da Previdência Social, dentre outros meios oficiais.

4.4. No caso de reincidência comprovada de inobservância já notificada, caberá à CONTRATADA apresentar defesa prévia no prazo de 10 dias da data do recebimento da Notificação de reincidência, à Divisão de Agentes Pagadores do INSS.

4.5. A reincidência somente estará caracterizada quando ocorrida em competência imediatamente posterior ao fato gerador, e poderá acarretar para a agência infratora sanções estabelecidas no instrumento contratual a critério do CONTRATANTE, resguardado o direito de defesa.

### V – MODELO DE QUESTIONÁRIO DE INSPEÇÃO TÉCNICA DA REDE BANCÁRIA

#### QUESTIONÁRIO DE INSPEÇÃO TÉCNICA DA REDE BANCÁRIA

<b>BANCO:</b>	<b>AGÊNCIA:</b>
<b>CÓDIGO SINÔNIMO:</b>	<b>PORTE:</b>
<b>MICRORREGIÃO:</b>	<b>TIPO DE MICRORREGIÃO:</b>
<b>ENDEREÇO:</b>	

<b>MUNICÍPIO:</b>	<b>UF:</b>
-------------------	------------

**( ) AGÊNCIA BANCÁRIA****( ) POSTO BANCÁRIO (Inclusive Posto de Cooperativa de Crédito)****( ) CORRESPONDENTE BANCÁRIO (Inclusive Agência Lotérica)**

O Questionário de Inspeção Técnica tem como objetivo averiguar os itens que estão em desacordo ou em falta, total ou parcial, no Órgão Pagador, que impeçam o cumprimento integral das disposições contratuais assinaladas entre a Rede Bancária credenciada e o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, em razão do estabelecido no Padrão de Qualidade de Atendimento celebrado em contrato nº ... de .../.../20... Após visita do servidor do INSS devidamente identificado, foram aventados os seguintes pontos:

**INSTALAÇÕES FÍSICAS (ausência parcial ou total)**

1 – Há sinalizações adequadas (letreiros, cartazes de identificação, etc)?

( ) Sim ( ) Não

2 - Cartaz indicando o horário de abertura da agência (inclusive com identificação de horário exclusivo aos beneficiários do INSS)?

( ) Sim ( ) Não

3 - Acessibilidade à clientela previdenciária (sinalizações, braile, rampas de acesso, estacionamento/garagem, porta giratória, calçada, elevadores, em caso de piso superior)?

( ) Sim ( ) Não

4 - Sanitários para segurados (inclusive com acessibilidade)?

( ) Sim ( ) Não

5 – Bebedouro?

( ) Sim ( ) Não

6 - Espaço adequado para espera com assentos suficientes?

( ) Sim ( ) Não

7 – Climatização?

( ) Sim ( ) Não

8 - Ambiente com livre circulação e acomodações adequadas aos segurados?

( ) Sim ( ) Não

9 - Número de caixas e/ou terminais de autoatendimento suficientes em razão da quantidade de pagamentos?

( ) Sim ( ) Não. Quantidade: \_\_\_\_\_

10 - Órgão Pagador mudou de endereço e não comunicou ao INSS?

( ) Sim ( ) Não

**ATENDIMENTO BANCÁRIO (desconformidade/descumprimento)**

1 - Tempo de espera para saque do benefício atende à legislação municipal - em caso de falta de dispositivo legal, o tempo médio de espera deverá ser de no máximo 30 minutos (todos os tipos de OP)?

( ) Sim ( ) Não. Tempo de espera: \_\_\_\_\_

2 – O número de funcionários é suficiente para atendimento da demanda em período de pagamento de benefícios (todos os tipos de OP)?

( ) Sim ( ) Não. Quantidade de funcionários: \_\_\_\_\_

3 - Há numerário suficiente para pagamento dos benefícios previstos (todos os tipos de OP)?

( ) Sim ( ) Não

4 - O pagamento dos benefícios é efetivado nas datas previstas no calendário anual de pagamentos estabelecido pelo INSS (todos os tipos de OP)?

( ) Sim ( ) Não

Considerações:

5 - Há conhecimento, por parte do responsável pelo atendimento, dos procedimentos estabelecidos pelo INSS, firmado em contrato (todos os tipos de OP)?

( ) Sim ( ) Não

6 - Há o respeito às prioridades instituídas por lei nas filas de pagamento de benefícios – idoso, gestante, deficiente físico, etc. (todos os tipos de OP)?

( ) Sim ( ) Não

7 - Há antecipação da abertura da agência para atendimento exclusivo aos beneficiários do INSS em até 2 horas – facultado ao banco (agência e posto bancário)?

( ) Sim ( ) Não

8 - É permitido ao segurado sacar seu pagamento nas salas de autoatendimento, caixa humano ou correspondentes bancários (agência e posto bancário)?

( ) Sim ( ) Não

9 - Há funcionário ou representante nas salas de autoatendimento para orientações necessárias aos beneficiários (agência e posto bancário)?

( ) Sim ( ) Não

10 - Há fila externa de segurados à porta da agência, após o início do expediente bancário normal (agência e posto bancário)?

( ) Sim ( ) Não

Considerações:

\_\_\_\_\_  
Representante do INSS / Matrícula

Ciente em \_\_/\_\_/\_\_

\_\_\_\_\_  
Carimbo da Agência com Identificação de Assinatura da Gerência



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO JONAS MOURA DE AZEVEDO, Técnico do Seguro Social**, em 19/09/2024, às 17:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.inss.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **17631260** e o código CRC **E6118802**.

---

**Referência:** Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.483102/2023-89

SEI nº 17631260

---

Criado por [roberto.vilela](#), versão 7 por [roberto.vilela](#) em 19/09/2024 16:35:51.