



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Ofício nº 349 /GABPRE/INSS

Brasília, 25 de agosto de 2017.

A Sua Excelência o Senhor
JOSÉ BAPTISTA DE CARVALHO NETO
Presidente da Câmara Municipal
Bebedouro – SP

Assunto: **Moção nº 168/2017.**

Senhor Presidente,

Em atenção ao expediente OEC/299/2017 - bnp, que trata da melhoria do atendimento prestado aos aposentados pelo Banco Mercantil do Brasil, encaminho a Vossa Excelência as informações anexas, fornecidas pela área técnica deste Instituto.

Respeitosamente,


ALEX MANSUR MATTOS
Chefe de Gabinete da Presidência

CIENTE EM 25/08/17



PRESIDENTE

rc/rr_Ofpres_144

Assunto: Re: Enc: Reclamação atendimento - Câmara Municipal de Bebedouro
De: delcimar.rodrigues@mercantil.com.br <delcimar.rodrigues@mercantil.com.br> [+] [x]
Data: 09/08/2017 14:30:42
Destinatário: "Divisao de Agentes Pagadores" <dagpg@inss.gov.br>
Cc: nelson.ribeiro@mercantil.com.br, delcimar.rodrigues@mercantil.com.br [...]



Annete, boa tarde!
segue abaixo, posicionamento sobre o apontamento.

A titulo de informação, comunico que o mesmo estudo esta sendo feito para nossa agência de Amparo - SP

Prezados, bom dia!
em resposta ao encaminhamento enviado, sobre avaliação do órgão pagador 228360 da localidade de Bebedouro, o Mercantil do Brasil expõe que, na condição de responsável pela prestação do serviço de "Pagamento de Benefício INSS", e tendo constatado o crescimento natural da base de clientes, já encontra-se em andamento com a equipe técnica, engenharia e atendimento, avaliação do quadro atual. O estudo será concluído nos próximos dias e resultará em ampliação do espaço atual, aumento de equipamentos de autoatendimento e quadro de colaboradores se necessário, podendo inclusive apontar a necessidade de abertura de um novo ponto de atendimento.

O banco reforça ainda que a infraestrutura e instalações do ponto de atendimento atual, esta em consonância com a regulamentação vigente, que versa sobre segurança, acessibilidade e condições gerais de atendimento, e que tem como objetivo principal zelar pelo conforto dos clientes, em especial, aos beneficiários do INSS que utilizam periodicamente essa agência e pela qualidade na prestação de serviços do Mercantil do Brasil.

Destaca-se que a agência em questão possui segmentação exclusiva para atendimento a beneficiários do INSS, com colaboradores dedicados e treinados especificamente para essa finalidade.

Em dias e horários específicos (dias de grande movimentação, como os dias de pagamento de benefícios e dias de atendimento aos novos beneficiários), podem ocorrer picos que alterem o padrão de atendimento de qualidade prestado pelo Mercantil do Brasil, assim como ocorre com todas as outras Instituições Financeiras pagadoras de benefício.

Por fim, informamos que a presente Instituição acompanha permanentemente com equipe dedicada para essa finalidade, todas as necessidades porventura apresentadas por suas agências, assim, sempre quando necessário são revisados layout do imóvel, instalação de novos terminais para atendimento, aumento de quadro de pessoal, abertura de novo ponto de atendimento, além de outras medidas para otimizar o atendimento humano.

Agradecemos atenção dispensada e nos colocamos a disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Delcimar Rodrigues
Gerência Produtos e Serviços
Tel.: (31) 3057-6341
delcimar.rodrigues@mercantil.com.br
Mercantil do Brasil
Canal de Denúncia, Sugestões e Dúvidas
Tel.: 0800.601.8653 / www.contatoseguro.com.br/mercantildobrasil

CMR336/2017 23/08/17 14:37:19



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

01.500.503 – DIVISÃO DE AGENTES PAGADORES, em 15/08/2017.



Ref.: Ofício da Câmara Municipal de Bebedouro/SP (SIPPS: 445.450.482)

Int.: Câmara Municipal de Bebedouro.

Ass.: Moção nº 168/2017 pela melhoria do atendimento aos aposentados do INSS pelo Banco Mercantil do Brasil.

1. Trata-se de manifestação da Câmara Municipal de Bebedouro, Estado de São Paulo, pela melhoria do atendimento aos aposentados no pagamento de benefício realizado pelo Banco Mercantil do Brasil, conforme Moção nº 168/2017.
2. Esclarecemos que o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS possui atualmente 17 Instituições Financeiras contratadas para realizarem o pagamento de benefício, com aproximadamente 44.000 (quarenta e quatro mil) pontos de pagamento distribuídos pelo Brasil para pagamento presencial, além de disponibilizar o pagamento de benefício em conta de depósitos (conta-corrente e poupança), visando segurança, comodidade e tranquilidade ao beneficiário que não precisa se deslocar de sua residência para ter o seu crédito mensal na data de seu pagamento.
3. Informamos que o INSS disponibiliza a todo cidadão, canais de atendimento para que o beneficiário registre sua manifestação, dúvida e elogios no site (<http://www.previdencia.gov.br/ouvidoria/>) ou pelo telefone 135. Salientamos que não há, até o momento, registro de manifestação sobre o atendimento bancário na cidade de Bebedouro/SP.
4. De toda forma, encaminhamos a Moção nº 168/2017 para conhecimento do Banco Mercantil S/A, que, após estudo da situação, nos informou as medidas que serão tomadas para a melhoria no atendimento aos beneficiários:
 - Ampliação do espaço atual;
 - Aumento de equipamentos de autoatendimento;
 - Aumento no quadro de colaboradores;
 - Se necessário, a abertura de um novo ponto de atendimento.
5. Além disto, encaminhamos, em anexo, o posicionamento do Banco Mercantil do Brasil com mais explicações.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

01.500.503 – DIVISÃO DE AGENTES PAGADORES, em 15/08/2017.

6. Desta forma, restitui-se ao Gabinete da Presidência – 01.001.0 com trânsito pela Diretoria de Benefícios – 01.500 para prosseguimento do processo.

Atenciosamente,

REINALDO CARLOS BARROSO DE ALMEIDA
Chefe da Divisão de Agentes Pagadores - Substituto



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
01.500 – DIRETORIA DE BENEFÍCIOS, em 17/08/2017.

Ref.: Ofício da Câmara Municipal de Bebedouro/SP (SIPPS: 445.450.482)

Int.: Câmara Municipal de Bebedouro.

Ass.: Moção nº 168/2017 pela melhoria do atendimento aos aposentados do INSS pelo Banco Mercantil do Brasil.

1. Ciente e de acordo.
2. Restitui-se ao Gabinete da Presidência – 01.001.0.

Atenciosamente,


ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO

Diretor de Benefícios



01500326/2017 23/08/17 16:37:19