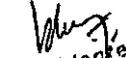




16.04

I - Aprovado

À SEC. EXECUTIVA PARA  
DEVIDAS PROVIDÊNCIAS  
Em 17/4/24

  
Presidente

REQUERIMENTO Nº 52 /2024

REQUEIRO à Mesa Diretora da Assembleia Legislativa do Estado, na forma disposta do art. 180, inciso IX c/c art. 76, inciso V, da Resolução nº 86/1990 - Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Acre, que seja encaminhado expediente à **Gerência Executiva do Instituto Nacional de Previdência Social (INSS) – Rio Branco/AC**, em caráter de urgência, para que sejam prestados os devidos esclarecimentos acerca dos seguintes pontos:

I – Qual o procedimento adotado quanto ao acolhimento dos usuários em todas as agências do Estado.

II – Se há equipe regular nas agências para auxiliar e orientar os usuários que procuram perícia ou se deslocam para tal.

III – Se existe espaço adequado reservado ao acolhimento dos usuários que estão na fila de espera para atendimento.

IV – Qual o horário de abertura das unidades para acomodação, acolhimento e espera dos usuários que aguardam atendimento.

Neste sentido, reiteramos a urgência nos esclarecimentos supracitados, bem como todos os esforços no sentido de priorizar a qualidade e eficiência do atendimento prestado, conseqüentemente o bem-estar da população que necessita de atendimento no Órgão.

Sala das Sessões “Deputado FRANCISCO CARTAXO”,

16 de abril de 2024.

**Adailton Cruz**  
Deputado Estadual – PSB



## JUSTIFICATIVA

São diversas as queixas dos usuários em relação ao atendimento nas Agências do INSS, desde a acessibilidade das instalações até a qualidade do atendimento prestado no local.

É essencial considerar a capacidade de acomodação das agências, de forma que todos os que estão na fila de espera possam aguardar atendimento de maneira confortável e segura.

Além disso, as informações sobre o horário de funcionamento e a disponibilização das acomodações para o público-alvo são essenciais para a adequada orientação aos segurados, possibilitando que eles se programem de acordo com as peculiaridades de cada unidade.

Esses esclarecimentos visam assegurar uma melhor qualidade de atendimento aos cidadãos, bem como identificar eventuais pontos de melhoria e necessidades de aprimoramento.

No que tange ao serviço de acolhimento, entendemos que uma visão geral sobre a qualidade e eficiência do atendimento possibilitará uma melhor análise das demandas e a elaboração de estratégias para a sua resolução.

Sala das Sessões "Deputado FRANCISCO CARTAXO",

16 de abril de 2024.

**Adailton Cruz**  
Deputado Estadual – PSB