Uma Nova Forma de Atender

CONTEXTO

- **CONTINGENTE DE SERVIDORES DO INSS: 32 MIL**
- **SERVIDORES EM ABONO DE PERMANÊNCIA: 10 MIL**
- **INCORPORAÇÃO DA GRATIFICAÇÃO DE DESEMPENHO: Janeiro de 2019**
- **CRISE ECONÔMICA / CONGELAMENTO DO GASTO PÚBLICO**

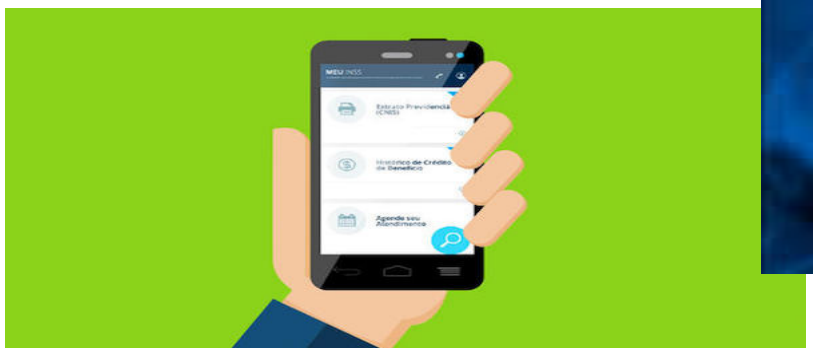
CONCEITO:

- O INSS Digital é uma nova forma de atender no INSS que consiste na utilização do processo eletrônico, distribuição da demanda entre unidades e melhoria da interação com os cidadãos.

INSS DIGITAL

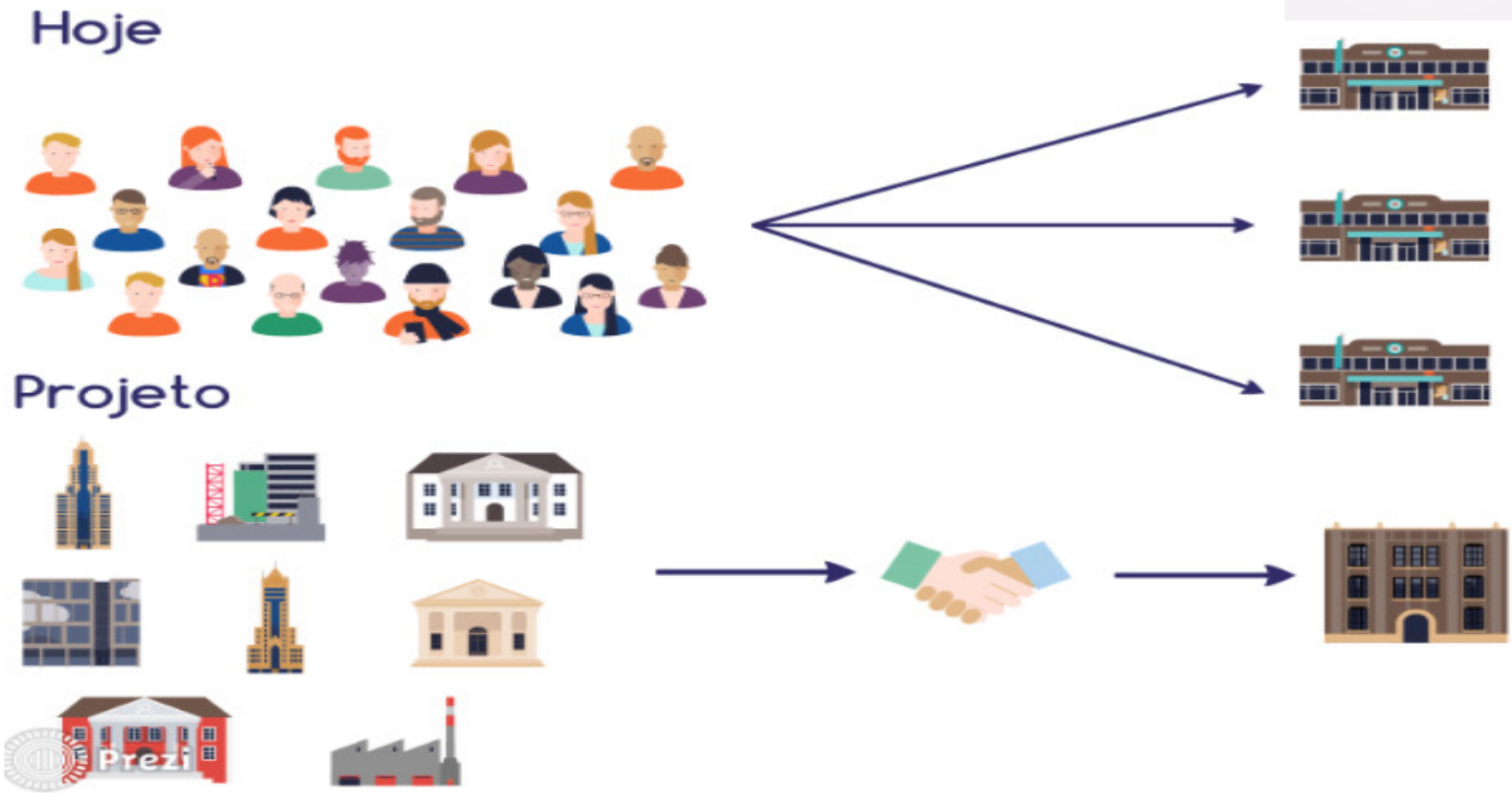
OAB SANTA CATARINA

INSS DIGITAL



INSS DIGITAL

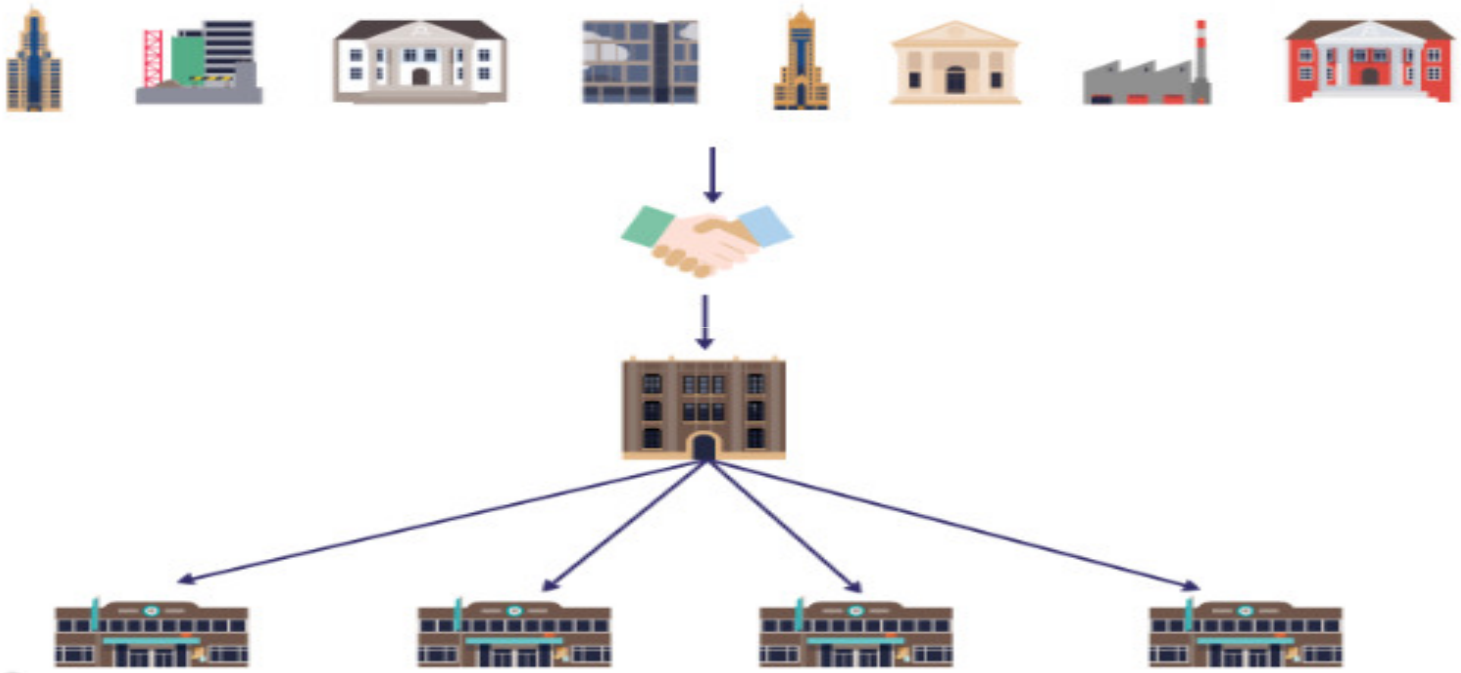
OAB SANTA CATARINA



INSS DIGITAL

OAB SANTA CATARINA

DISTRIBUIÇÃO DA DEMANDA



DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDA

Com o INSS Digital, os requerimentos poderão ser analisados por qualquer unidade do INSS, independente do local do agendamento/atendimento. No caso do ACT com a OAB, os protocolos são centralizados na Gerência Executiva.

PILARES DO INSS DIGITAL

- Acordo de Cooperação Técnica (Lei nº 13.019/2014 e art. 117 da Lei nº 8.213/91);
- Requerimento eletrônico (Decreto nº 8.539/2015);
- Canal de comunicação remota (e-mail, central 135 e Meu INSS).

FOCO NO DIGITAL

- **Art. 667 da IN 77/2015.**

"O requerimento de benefícios e serviços deverá ser solicitado pelos canais de atendimento do INSS, previstos na Carta de Serviços ao Usuário do INSS de que trata o art. 11 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, tais como: (Nova redação dada pela IN INSS/PRES nº 96, de 14/05/2018)

I - Portal do INSS: www.inss.gov.br;

II - Central de Teleatendimento 135;

III - Central de Serviços Meu INSS; e (Nova redação dada pela IN INSS/PRES nº 96, de 14/05/2018)

IV - Unidades de Atendimento."

FOCO NO DIGITAL

- **Art. 667-A da IN 77/2015.**

"Institui-se a central de serviços Meu INSS, disponível na Internet e em aplicativos de celulares, como principal canal para emissão de extrato e solicitação de serviços perante o Instituto. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 96, de 14/05/2018)
Parágrafo único. Os serviços e extratos disponíveis ao cidadão pela central de serviços, quando solicitados presencialmente nas Unidades de Atendimento, passarão a ser realizados somente após requerimento prévio efetuado pelo cidadão, preferencialmente por meio dos canais Remotos (Central 135, Internet e outros), com definição de data e hora para atendimento da solicitação. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 96, de 14/05/2018)"

FOCO NO DIGITAL

- **Art. 667-B da IN 77/2015.**

"O cidadão que comparecer às Unidades de Atendimento deverá ser informado acerca da nova modalidade, devendo ser adotados os seguintes procedimentos: (Incluído pela IN INSS/PRES nº 96, de 14/05/2018)
I - caso o cidadão não possua senha e cadastro no Meu INSS, o atendente, na triagem, deverá emitir senha do Meu INSS via Sistema de Atendimento - SAT, e orientá-lo a acessar a central de serviços; (Incluído pela IN INSS/PRES nº 96, de 14/05/2018)
II - quando a solicitação do requerimento for por meio das Agências da Previdência Social de Teleatendimento (Central 135), deverá ser oferecido primeiramente o cadastro no Meu INSS; e (Incluído pela IN INSS/PRES nº 96, de 14/05/2018)
III - caso o cidadão não obtenha sucesso no cadastro do Meu INSS, ou não opte pelo seu cadastramento, o requerimento deverá ser efetuado conforme disposto no parágrafo único do art. 667-A. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 96, de 14/05/2018)"

CONHECENDO O MEU INSS

www.meu.inss.gov.br

* Disponível em aplicativo para *smartphones* no App Store e Google Play.

PROCESSO ADMINISTRATIVO PREVIDENCIÁRIO

- Constituição Federal
- Lei nº 8213/91
- Lei nº 9.784/99 (subsidiariamente)
- Decreto nº 3.048/99
- Decreto nº 8.539/2015
- Instrução Normativa INSS/Pres. nº 77/2015.

PROCESSO ADMINISTRATIVO PREVIDENCIÁRIO

- **Art. 658 da IN 77/2015.**

- **"Considera-se processo administrativo previdenciário o conjunto de atos administrativos praticados nos Canais de Atendimento da Previdência Social, iniciado em razão de requerimento formulado pelo interessado, de ofício pela Administração ou por terceiro legitimado, e concluído com a decisão definitiva no âmbito administrativo.**

Parágrafo único. O processo administrativo previdenciário contemplará as fases inicial, instrutória, decisória e recursal."

FASES DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Requerimento (Protocolo)

▼

Instrução

▼

Análise administrativa

▼

Decisão

▼

Recurso/Revisão/Arquivo

PROCESSO ADMINISTRATIVO PREVIDENCIÁRIO

- **Art. 680 da IN 77/2015.**

- **"As atividades de instrução destinadas a averiguar e comprovar os requisitos legais para o reconhecimento de direito aos benefícios e serviços da Previdência Social serão realizadas pelo INSS, seja o processo constituído por meio físico ou eletrônico.**

Parágrafo único. O não cumprimento de um dos requisitos legais para o reconhecimento de direitos ao benefício ou serviço não afasta o dever do INSS de instruir o processo quanto aos demais."

PROCESSO ADMINISTRATIVO PREVIDENCIÁRIO

- **Art. 12. do Decreto n.° 8.539/2015.**

"A digitalização de documentos recebidos ou produzidos no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverá ser acompanhada da conferência da integridade do documento digitalizado.

§ 1º A conferência prevista no caput deverá registrar se foi apresentado documento original cópia autenticada administrativamente ou cópia simples."

CONHECENDO O ACT

- **Este ACORDO tem por objetivo viabilizar a operacionalização de requerimento de serviços e/ou benefícios previdenciários prestados pelo INSS, definidos no Plano de Trabalho, na modalidade de atendimento à distância, pelos advogados cadastrados pela Acordante, bem como a preparação e instrução de requerimentos para posterior análise do INSS, a quem incumbe reconhecer ou não o direito à percepção de benefícios.**

CONHECENDO O ACT

- Os agentes encarregados pela operacionalização deste ACORDO, inclusive os representantes designados pela Acordante, serão responsabilizados civil e administrativamente, assegurada a ampla defesa, na hipótese de prestação de informações falsas ou inserção parcial ou totalmente fraudulenta de informações em quaisquer sistemas ou canais de atendimento disponibilizados pelo INSS.
- Havendo indícios de ocorrências de ilícitos penais, o INSS, por meio de sua área competente, oferecerá notícia-crime.

SERVIÇOS ATUALMENTE OFERECIDOS

(1) Aposentadoria por idade urbana;
(2) Aposentadoria por idade rural;
(3) Aposentadoria por tempo de contribuição;
(4) Aposentadoria por idade da pessoa com deficiência;
(5) Aposentadoria por tempo de contribuição da pessoa com deficiência;
(6) Auxílio-reclusão;
(7) Pensão por morte urbana;
(8) Pensão por morte rural;
(9) Salário-maternidade urbana;
(10) Salário-maternidade rural;
(11) Cópia de processo;
(12) Recurso e
(13) Recurso de benefício por incapacidade.

OBRIGAÇÕES DO ADVOGADO - ACT

- Os serviços objeto do Acordo de Cooperação Técnica entre INSS e OAB não poderão ser requeridos pelos advogados cadastrados por outro meio que não o eletrônico, na modalidade atendimento a distância.

- Seguir os padrões de digitalização para fins de protocolo dos requerimentos. Caso os arquivos não estejam de acordo, será aberta exigência para a devida correção.

- Deverá ser selecionada a unidade de atendimento indicada pela OAB quando realizado seu cadastro.

OBRIGAÇÕES DO ADVOGADO - ACT

- **Caso o advogado já tenha agendado algum serviço/benefício, antes de ter acesso ao INSS Digital, e esteja aguardando a data agendada:**

- **Deverá protocolar este requerimento por meio do eletrônico, juntando o comprovante do agendamento anterior, e efetuar o cancelamento do mesmo, com o intuito de garantir a liberação da vaga futura. O INSS assumiu, no plano de trabalho do ACT, *o compromisso de manter como DER a data da solicitação do agendamento cancelado.***

CONHECENDO O PROTOCOLO ELETRÔNICO

INICIANDO O PROCESSO

- http://www.meuinss.net/

PADRÕES DE DIGITALIZAÇÃO (SCANNER):

Formato de cores:	24 bits **Colorido** (Todos os arquivos juntados no sistema do INSS devem ser digitalizados utilizando a qualidade 24 bits **Colorido**).
Resolução mínima:	150 DPI (150x150).
Formato de arquivo:	Utilizar **somente** ".pdf"
Posição de leitura na tela:	Vertical
Tamanho do arquivo:	5 MB
Tamanho de todos arquivos anexados:	Máximo 30 MB para cada protocolo

PADRÕES DE DIGITALIZAÇÃO (NOME DOS ARQUIVOS):

DOCUMENTOS ORIGINAIS	PRIMEIRO NOME DO REQUERENTE_99999999999_ORIGINAIS.PDF
CÓPIA SIMPLES	PRIMEIRO NOME DO REQUERENTE_999999999_SIMPLES.PDF
Cópias Autenticadas por Terceiros. (Autenticadas por órgãos da Justiça, Ministério Público, Procuradorias, autoridades policiais, advogados, cartórios, repartições públicas em geral)	PRIMEIRO NOME DO REQUERENTE_999999999_TERCEIROS.PDF

Obs.: Necessidade de autenticação dos documentos originais junto ao sistema.

PROTOCOLO – SAG ENTIDADE

requerimento.inss.gov.br

* Login a ser solicitado por meio de cadastramento na OAB, através de preenchimento do formulário;
* O profissional receberá, por email, uma mensagem para redirecionamento da troca de senha;
* Eventuais problemas de acesso, como reinicialização de senhas, deverá ser providenciado junto à OAB.

DOCUMENTOS / APOSENTADORIA (ART. 673 DA IN 77/2015)

- Requerimento
- Procuração/Termo de representação
- Documento de Identificação e CPF do Procurador/Representante
- Identidade/CPF/Certidão de Nascimento / Casamento do Requerente /Instituidor/Dependentes
- Documentos referentes às relações previdenciárias (CTPS/Carnês/Contratos Sociais, comprovante empresa individual, CTC, Formulários de atividade especial PPP)
- Certificado de Reservista – Se homem.
- Documentos referente a atividade rural (Escritura das Terras/Contrato de Arrendamento/ Histórico Escolar / Certidão do Incra /Bloco de Produtor Rural / Outro documentos ref a atividade rural)
- Requerimento de JA/Anexo XII
- Documentos das testemunhas
- Outros documentos que o cidadão queira adicionar.

PENSÃO E RECLUSÃO (ART. 673 DA IN 77/2015)

- Requerimento
- Procuração
- Documento de Identificação e CPF do Procurador/Representante Legal
- Identidade/CPF/Certidão de Nascimento/casamento do Requerente/Instituidor/Dependentes
- Certidão de óbito /Declaração de Cárcere/Presídio
- Documentos referentes às relações previdenciárias (CTPS/Carnês/Contratos Sociais, comprovante empresa individual, Certidão Narrativa Alvará)
- Documentos referente a atividade rural (Escritura das Terras/Contrato de Arrendamento/ Histórico Escolar / Incra /Bloco de Produtor Rural / Outro documentos ref a atividade rural, Req. J.A.)
- Outros documentos.

COMUNICAÇÕES AO REQUERENTE

Comentário(s) (1)

MARCIA KUHN (SIAPE - 1783970) | Enviado em: 13/10/2017 17:20

Unidade: 19025010 - AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CARAZINHO

Comentário inserido ao concluir a tarefa.Benefício indeferido. Aguarde correspondência no endereço informado.

Nome do Arquivo	Descrição do Arquivo	Tamanho	Enviado Por	Autenticado?	Ações
DESPACHO.pdf	PROCESSO ADMINISTRATIVO	339,62kB	1783970 - 13/10/2017 17:20	✘	

COMUNICAÇÕES AO REQUERENTE

PREVIDÊNCIA SOCIAL

INSS - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Esta é uma mensagem automática. Favor não responder esse e-mail.

Prezado(a) Sr(a) **AILTON**

Informamos que o requerimento solicitado pela Intranet no dia 03/07/2017 às 19:17 foi realizado com sucesso conforme detalhes abaixo:

Protocolo: 160719168
Serviço: APOSENTADORIA URBANA
Prazo: 17/08/2017 (quinta-feira)
Unidade responsável: DIVISÃO DE PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E MÉTODOS DO ATENDIMENTO

O atendimento deste serviço será realizado à distância, não sendo necessário o comparecimento presencial nas unidades do INSS, a não ser quando solicitado para eventual comprovação.

É possível acompanhar o andamento do seu requerimento ligando para o telefone 135 de segunda a sábado, das 07:00 às 22:00, ou caso já possua senha ao site "Meu INSS", acesse o endereço abaixo (efetue login e depois clique na opção "Consultar"):

http://requerimentos.inss.gov.br

Segue **anexo** o comprovante do requerimento com mais informações.

Atenciosamente,

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

COMUNICAÇÕES AO REQUERENTE

Previsão Legal: A comunicação deverá ser realizada na primeira oportunidade, preferencialmente por ciência nos autos, quando não houver ciência nos autos, a comunicação deverá ser feita via postal com aviso de recebimento, telegrama ou outro meio que assegure a ciência do interessado, devendo a informação ficar registrada no processo administrativo. (art. 665, § 2º da IN 77/2015)

As notificações, intimações e outras comunicações processuais destinadas aos advogados, aos defensores públicos, aos procuradores dos entes públicos e aos membros do Ministério Público serão feitas por meio eletrônico. (Art. 42, "caput" da res. Nº 166/2011)

As notificações ou intimações eletrônicas são realizadas quando do acesso ao seu conteúdo, que deverá ocorrer no prazo máximo de cinco dias da data da sua disponibilização no ambiente de acesso destinado aos usuários do sistema, após a qual são consideradas feitas. (Art. 42, § 2º da res. Nº 166/2011)

INSS DIGITAL

OAB SANTA CATARINA

Obrigado!

DIVISÃO DE ATENDIMENTO

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL SUL