

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 02/03/2022 | Edição: 41 | Seção: 1 | Página: 199

Órgão: Ministério do Trabalho e Previdência/Instituto Nacional do Seguro Social/Diretoria de Benefícios

PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 982, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2022

Estabelece regras e procedimentos para o atendimento presencial nas Agências da Previdência Social do INSS.

O DIRETOR DE BENEFÍCIOS DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS, no uso da competência que lhe confere o Decreto nº 9.746, de 8 de abril de 2019, e tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 35014.433616/2021-21, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Estabelecer regras e procedimentos para o atendimento presencial nas Agências da Previdência Social - APS do INSS, de forma a garantir uniformidade nos fluxos e nas orientações a serem prestadas ao público em geral.

Art. 2º Para os efeitos desta Portaria, considera-se:

I - atendimento presencial: aquele realizado por servidores e colaboradores do INSS ao público em geral, de forma espontânea ou agendada, no âmbito das APS;

II - atendimento espontâneo: aquele realizado na triagem, no autoatendimento orientado ou em guichê específico para informação ou orientação, sem necessidade de prévio agendamento;

III - atendimento agendado: aquele que é realizado na APS em dia e horário previamente marcado pelo cidadão, por meio dos canais remotos, para atendimento de serviço específico;

IV - atendimento de baixa complexidade: aquele que pode ser realizado por servidor ou por colaborador do INSS; e

V - atendimento de alta complexidade: aquele que somente pode ser realizado por servidor do INSS.

Art. 3º As unidades que retomarem o atendimento presencial, deverão observar o horário de atendimento definido na Portaria PRES/INSS nº 1.347, de 30 de agosto de 2021.

CAPÍTULO II

DA IDENTIFICAÇÃO

Art. 4º A identificação pessoal válida do interessado é pré-requisito para a realização do atendimento, sendo obrigatória a apresentação de um documento oficial com foto e original, se maior de 16 (dezesseis) anos.

Parágrafo único. A identificação dos menores de 16 (dezesseis) anos poderá ser realizada por meio da Certidão de Nascimento.

Art. 5º O documento de identificação apresentado deve conter fotografia que permita o reconhecimento do interessado, além de não apresentar rasuras ou indícios de falsificação.

§ 1º Os documentos de identificação militares equiparam-se aos documentos de identificação civis.

§ 2º Os documentos de identificação expedidos em meio eletrônico, regulamentados por lei, têm o mesmo valor da versão impressa do documento, sendo dispensada validação por meio da leitura do QR code, salvo em caso de dúvida fundada.

§ 3º O representante legal e o procurador também devem ser devidamente identificados, com a apresentação dos documentos hábeis à representação.

§ 4º Caso o documento de identificação apresentado não seja hábil à identificação do interessado, deverá ser observado que:

I - se a solicitação for passível de complementação por exigência, o atendimento será prestado e, por ocasião da análise, será realizada exigência para apresentação de outro documento de identificação válido; e

II - se a solicitação não for passível de complementação por exigência, o atendimento não será prestado devendo ser informado o motivo ao cidadão.

§ 5º Para a pessoa enferma ou idosa não poderá ser negado atendimento, mesmo que o documento apresentado contenha alteração das características físicas do titular que gere dúvida fundada sobre a identidade ou alteração significativa da assinatura, nos termos do parágrafo único do art. 19 do Decreto nº 9.278, de 5 de fevereiro de 2018.

CAPÍTULO III

DA TRIAGEM DO ATENDIMENTO

Art. 6º O atendimento presencial deve contemplar a emissão de senhas, observada a prioridade de atendimento prevista em lei.

§ 1º O direito à prioridade especial é garantido ao idoso maior de 80 (oitenta) anos.

§ 2º Por ocasião da emissão da senha, caso o interessado solicite informação quanto à presença de acompanhante durante o atendimento da perícia médica ou da avaliação social, deverão ser disponibilizados os formulários constantes dos Memorando-Circular Conjunto nº 2/PRES/PFE/DIRSAT/DIRAT/DRH/INSS, de 16 de agosto de 2011, Memorando-Circular Conjunto nº 6/PRES/PFE/DIRSAT/DIRAT/DIRBEN/INSS, de 31 de agosto de 2012, e Ofício-Circular SEI nº 3229/2021/ME, de 05 de novembro de 2021.

Art. 7º A triagem do atendimento deverá ser realizada de forma célere e assertiva, de modo a evitar a formação de filas ou aglomerações.

§ 1º O colaborador responsável pela triagem deverá observar as seguintes orientações:

I - identificar o interessado, na forma definida no art. 5º, e o serviço pretendido, verificando se há agendamento realizado; e

II - emitir a senha por meio do Sistema de Atendimento (SAT), entregando ao cidadão.

§ 2º Haverá tolerância máxima de quinze minutos de atraso, por parte do interessado, para a emissão de senha de serviços agendados, respeitando o horário de funcionamento das agências, podendo o prazo de tolerância ser ampliado à critério do gestor da unidade.

§ 3º O disposto no § 2º não se aplica aos atendimentos de perícia médica que seguirão ato próprio da Subsecretaria de Perícia Médica Federal - SPMF.

Art. 8º A condição de procurador ou representante legal deverá ser comprovada pela apresentação de procuração ou Termo de Representação legal.

§ 1º Caso o procurador ou representante legal informe que a Procuração ou Termo de Representação encontra-se em processo eletrônico ou físico, a senha poderá ser entregue, devendo o colaborador, no atendimento, consultar se o documento é válido.

§ 2º Em qualquer caso, se não houver a comprovação da legitimidade da representação, o colaborador, no atendimento, deverá informar sobre a impossibilidade de conclusão do atendimento.

Art. 9º Em se tratando de atendimento agendado, deverá ser entregue a senha do serviço específico agendado ao interessado ou seu representante legal.

Parágrafo único. Nos casos de comparecimento do interessado antecipadamente ao horário marcado do agendamento, este será identificado e a senha entregue no ato de sua chegada

Art. 10. Caso a solicitação do interessado exija prévio agendamento para o seu atendimento e este não tenha sido realizado, o interessado ou seu representante deverá ser orientado a realizar o agendamento por meio dos canais remotos de atendimento disponíveis ou, caso exista na unidade, pelo autoatendimento orientado.

Parágrafo único. Se o interessado alegar dificuldades de acesso aos canais remotos, ou o colaborador identificar essa situação, o agendamento poderá ser realizado na APS diretamente na triagem.

Art. 11. Nos casos em que o atendimento não possa ser realizado por indisponibilidade momentânea do local de atendimento, pela ausência de profissional para a realização do ato, pela indisponibilidade de sistemas ou qualquer outro motivo cuja causa seja da responsabilidade do INSS, a APS deverá remarcar todos os agendamentos, sem necessidade de solicitação por parte do interessado.

Parágrafo único. No caso de impossibilidade de informar a nova data do agendamento na presença do interessado, o servidor deve orientá-lo a consultar a nova data de seu agendamento por meio do Meu INSS ou da Central 135.

CAPÍTULO IV

DA DIGITALIZAÇÃO

Art. 12. Ao colaborador compete observar se os formulários e requerimentos, quando necessários, estão devidamente assinados pelo interessado, ressalvados os processos eletrônicos que dispensam a assinatura do requerimento.

§ 1º Ao detectar inconsistência no preenchimento de formulários e requerimentos apresentados pelo interessado, o atendente deve reemitir os formulários e requerimentos pelo SAT e proceder à coleta da assinatura.

§ 2º Os documentos deverão ser digitalizados, em único arquivo para cada tipo e em formato PDF, colorido e legível, na sequência abaixo:

I - Requerimento assinado, quando necessário;

II - documentos comprobatórios da representação legal:

a) procuração ou termo de representação legal;

b) documento de identificação; e

c) CPF do procurador ou representante.

III - Documento de identificação e CPF do requerente, instituidor e dependente; e

IV - Documentos referentes às relações previdenciárias, tais como Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, Certidão de Tempo de Contribuição - CTC, carnês, formulários de atividade especial, documentação rural;

V - documentos para comprovação de união estável/dependência econômica; e

VI - outros documentos que o interessado possua em mãos e queira adicionar.

§ 3º Os arquivos digitalizados deverão ser nomeados com o padrão PRIMEIRO NOME DO REQUERENTE_CPF_TIPOLOGIA;

§ 4º O documento anexado deverá ser qualificado como "original", "cópia autenticada em cartório", "cópia autenticada administrativamente" ou "cópia simples", conforme o caso, fazendo o registro no campo de Descrição do Arquivo.

§ 5º São considerados autenticados administrativamente por terceiros os documentos microfilmados por empresas ou cartórios e, ainda, os autenticados por órgãos da justiça e seus auxiliares, Ministério Público e seus auxiliares, Procuradorias, autoridades policiais, repartições públicas em geral, advogados públicos e privados.

§ 6º Fica dispensada a autenticação de cópias de documentos específicos nas unidades de atendimento, nos termos do § 2º do art. 19-B do Regulamento da Previdência Social - RPS, aprovado pelo Decreto 3.048, de 6 de maio de 1999.

§ 7º Os documentos apresentados pelo interessado emitidos com assinatura eletrônica são classificados como documentos do tipo cópia simples.

§ 8º Os documentos emitidos com assinatura manuscrita, devem ser classificados como documento do tipo original.

CAPÍTULO V

DO PROTOCOLO

Art. 13. Os requerimentos de benefícios ou serviços do INSS, disponibilizados por meio eletrônico, serão realizados por meio dos Canais Remotos de Atendimento.

Parágrafo único. Excepcionalmente, na hipótese em que o interessado alegue não dispor de meios para a realização do requerimento eletrônico, a APS deverá agendar o serviço de "Atendimento Simplificado".

Art. 14. Os requerimentos de benefícios ou serviços não disponibilizados pelos canais remotos deverão ser realizados pela APS, mediante prévio agendamento observando as regras dispostas nesta Portaria.

Art. 15. Por ocasião do atendimento presencial na APS para protocolo de requerimentos, conforme o disposto no art. 13 e no parágrafo único do art. 12, o colaborador responsável pelo atendimento deverá:

I - criar a tarefa correspondente ao serviço solicitado pelo interessado no sistema de requerimento correspondente;

II - entregar o comprovante de protocolo;

III - informar ao interessado de que deverá acompanhar o andamento de sua solicitação por meio dos canais remotos, sendo dispensado o seu comparecimento na APS, exceto se solicitado pelo INSS por meio de exigência; e

IV - finalizar o atendimento.

CAPÍTULO VI

DO ATENDIMENTO AGENDADO

Seção I

Atendimento Simplificado

Art. 16. Para possibilitar o atendimento presencial nas APS, relativo às solicitações de baixa complexidade, o interessado deverá agendar o serviço "Atendimento Simplificado", por meio da Central 135 ou nas APS.

Parágrafo único. O agendamento do serviço "Atendimento simplificado" será realizado para os seguintes casos:

I - Pensão Especial Vitalícia da pessoa portadora da Síndrome da Talidomida;

II - Pensão Mensal Vitalícia do Seringueiro e seus Dependentes;

III - Pensão Especial das Vítimas de Hemodiálise de Caruaru;

IV - bloquear/desbloquear Benefício para Empréstimo Consignado;

V - alterar Local ou Forma de Pagamento;

VI - retificação de Comunicação de Acidente do Trabalho;

VII - devolução de Documentos;

VIII - retirada de Histórico de Atendimento de Chat ou Central 135;

IX - orientações e Informações básicas sobre benefícios e serviços previdenciários; e

X - protocolo de requerimentos para pessoas sem acesso aos canais remotos.

Art. 17. No serviço "Atendimento Simplificado" o colaborador realizará o protocolo para o serviço pretendido, devendo orientar o interessado sobre as possíveis formas de acompanhamento de seu requerimento por meio de canais remotos.

Art. 18. O colaborador não deverá realizar análise no momento do atendimento, mas apenas digitalizar a documentação e protocolizar o pedido no Portal de atendimento (PAT).

§ 1º O requerimento do serviço "Retificação de Comunicação de Acidente do Trabalho", quando for solicitado por pessoa jurídica, deverá ser protocolado pelo Gerenciador de Tarefas (GET), sendo cadastrado como interessados o CNPJ da pessoa jurídica e o CPF de seu representante, para possibilitar o acompanhamento pelo Meu INSS.

§ 2º Por ocasião do protocolo na hipótese do inciso X, preferencialmente, não será realizada a anexação de documentos. Durante a análise do pedido, se for necessária a apresentação de documentação complementar, será cadastrada exigência ao interessado.

Seção II

Atendimento Específico

Art. 19. Para possibilitar o atendimento presencial nas APS relativo às solicitações de alta complexidade que não estão disponíveis nos canais remotos ou por meio de agendamento específico, o interessado deverá agendar o serviço "Atendimento Específico", por meio da Central 135 ou, excepcionalmente, nas APS, nos seguintes casos:

I - Órgão mantenedor do benefício inválido impossibilitando a solicitação de serviços;

II - Tarefas concluídas com os seguintes erros:

a) inclusão de documentos ou relatórios alheios à análise;

b) despacho conclusivo divergente da formatação no sistema de benefício;

c) encerramento da tarefa por erro de sistema;

d) conclusão da tarefa com benefício não formatado (Crítica 02); e

e) utilização de Número de Identificação do Trabalhador - NIT de terceiro na conclusão da tarefa ou equívoco na atribuição do NIT do titular, dependente, instituidor ou representante legal.

III - Consulta à consignação administrativa;

IV - Impossibilidade de informação ou de conclusão da solicitação pelos canais remotos ou quando a Central 135 não puder atender a demanda, observada a existência de roteiro quanto à orientação para que o operador direcione o interessado a comparecer à APS;

V - Ciência do Cidadão Referente à Necessidade de Inscrição no CadÚnico; e

VI - Solicitar a Contestação de NTEP.

§ 1º O serviço "Atendimento Especializado" terá sua nomenclatura alterada para "Atendimento Específico".

§ 2º Por ocasião do atendimento, o colaborador não deverá realizar análise do pedido, mas apenas prestar os devidos esclarecimentos e/ou protocolar o pedido no sistema correspondente e digitalizar a documentação necessária.

§ 3º O serviço "Solicitar a Contestação de NTEP" deverá ser protocolado pelo GET, sendo cadastrado como interessados o CNPJ da pessoa jurídica e o CPF de seu representante, para possibilitar o acompanhamento pelo Meu INSS.

§ 4º Os pedidos de Contestação de NTEP que forem encaminhados por correspondência para as APS deverão ser recepcionados pela APS e adotadas as providências necessárias para criação da tarefa de "Solicitar Contestação de NTEP".

Seção III

Emissão de Extratos

Art. 20. Mediante prévio agendamento, serão emitidos os seguintes extratos:

I - Extrato de Empréstimo Consignado, contendo as parcelas e prazos referentes aos contratos de empréstimos descontados em seu benefício, além da margem disponível para novas contratações;

II - Extrato de Pagamento de Benefício/Histórico de Crédito (HISCRE) que comprova a renda do seu benefício, detalhando os valores, banco e a data de pagamento do benefício;

III - Extrato de Imposto de Renda (IR), que permite ao interessado obter documento que consolida o valor total recebido em benefício previdenciário para fins de Declaração do Imposto de Renda da Pessoa Física - DIRPF;

IV - Extrato Previdenciário (CNIS), que permite obter o documento que contém informações sobre vínculos e remunerações que constam do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS);

V - Carta de Concessão do Benefício, que informa a forma de cálculo do valor do seu benefício e fornece informações relativas ao banco responsável pelo pagamento; e

VI - Declaração de Beneficiário do INSS que permite ao cidadão imprimir declaração informando a existência ou não de benefício em seu CPF.

Parágrafo único. Os agendamentos de Emissão de Extrato deverão ser atendidos na triagem.

Seção IV

Cumprimento de Exigência

Art. 21. O cumprimento de Exigência Administrativa deverá ser precedido de agendamento, devendo a documentação apresentada ser anexada na tarefa já existente, pelo PAT ou pelo SAT, por meio de upload assíncrono.

Art. 22. Ao colaborador do protocolo não cabe a análise do mérito do pedido, devendo realizar a conferência entre a integralidade dos documentos exigidos e os apresentados, conforme despacho de exigência.

Art. 23. Nos casos em que o requerente apresentar parcialmente os documentos exigidos ou declarar não dispor de documentos para apresentar, o colaborador deverá formalizar despacho na tarefa e modificar o status para tarefa pendente.

Art. 24. Para a entrega de documentos para fins do cumprimento de exigência não será necessária a apresentação da procuração.

Seção V

Exigência Expressa

Art. 25. A Exigência Expressa consiste em meio alternativo de entrega de documentos solicitados pelo INSS para possibilitar o reconhecimento inicial de direitos, a manutenção ou a revisão de benefícios.

§ 1º Para a recepção dos documentos pela Exigência Expressa será disponibilizada urna na APS de forma que o interessado deposite cópia simples dos documentos, na unidade mais próxima de sua residência.

§ 2º O horário de recepção da Exigência Expressa será de segunda a sexta-feira, das 07:00 às 13:00 ou 08:00 às 14:00.

§ 3º A urna deverá estar em local de fácil acesso ao interessado, na entrada da APS, sem que seja necessário ingresso nas dependências do prédio e o contato direto com servidor do INSS.

Art. 26. A entrega dos documentos deverá ser precedida de prévia manifestação do interessado por meio do agendamento do serviço de "Exigência Expressa", realizado pelo Meu INSS ou pela Central 135.

§ 1º O interessado poderá solicitar o serviço para requerimentos com status pendente ou em exigência.

§ 2º Por ocasião do agendamento do serviço, o interessado será cientificado de que as cópias dos documentos apresentados não serão devolvidas e que a recepção dos documentos não dispensa futura apresentação de documentos originais quando a legislação assim exigir.

§ 3º Para assegurar que a entrega dos documentos seja efetuada por pessoa interessada no processo, durante a solicitação do serviço deverá ser informado:

- I - o número do protocolo do requerimento que originou o pedido de exigência; e
- II - o nome e CPF da pessoa que efetivamente depositará o envelope na urna.

Art. 27. O interessado comparecerá na APS na data e horário marcados para o depósito da documentação na urna disponibilizada.

§ 1º A documentação deverá estar em envelope lacrado e identificado pelo lado de fora com os seguintes dados:

- I - Nome completo do interessado;
- II - CPF;
- III - Telefone (mesmo que para recado) e e-mail (se tiver);
- IV - Endereço completo; e
- V - Número do Protocolo do agendamento da Exigência Expressa.

§ 2º No envelope deverá constar o formulário "Autodeclaração de Autenticidade e Veracidade das Informações", nos moldes do Anexo I, e as cópias da documentação solicitada.

Art. 28. O gestor da APS, ou servidor por ele designado, deverá preparar as urnas conforme Manual de Identificação das Urnas para Exigência Expressa, disponível no Imprima na Agência, do Portal INSS.

Parágrafo único. O gestor da APS, ou servidor por ele designado, deverá:

- I - viabilizar a implantação da Exigência Expressa na APS;
- II - organizar a coleta diária dos documentos depositados nas urnas, definindo o horário e o servidor responsável pela atividade; e
- III - organizar a digitalização e a juntada dos documentos, apresentados pela Exigência Expressa, no sistema.

Art. 29. A documentação apresentada e o envelope com os dados do interessado deverão ser digitalizados e anexados à tarefa pelo PAT ou pelo SAT, por meio de upload assíncrono, até no máximo 3 (três) dias úteis, contados da entrega do envelope.

§ 1º A digitalização obedecerá a seguinte ordem e será salva em arquivo único, se possível:

- I - o envelope com os dados do interessado;
- II - formulário de Autodeclaração de Autenticidade e Veracidade das Informações;
- III - documento de identificação e CPF do procurador ou representante, se houver;
- IV - documento de identificação e CPF do requerente, instituidor e dependentes;
- V - documentos solicitados pelo INSS; e
- VI - outros documentos que o interessado queira adicionar.

§ 2º Após digitalização e inclusão dos documentos pelo PAT ou SAT, as cópias apresentadas serão descartadas conforme legislação específica.

§ 3º O servidor responsável pela anexação dos documentos deverá formalizar despacho informando que os documentos anexados foram apresentados por meio do serviço de Exigência Expressa.

§ 4º O retorno do processo para o status de Pendente configurará o comprovante do cumprimento da exigência por parte do interessado.

Seção VI

Justificação Administrativa ou Judicial

Art. 30. Para o processamento de Justificação Administrativa (JA) ou Justificação Judicial (JJ), o servidor responsável pela análise da tarefa principal deverá seguir os procedimentos abaixo:

I - criar a subtarefa "Justificação Administrativa" ou "Justificação Judicial" no PAT; e

II - encaminhar a subtarefa para a APS responsável pela respectiva Justificação.

Art. 31. A APS responsável pela justificação, ao recepcionar a subtarefa, deverá:

I - agendar o serviço de "Justificação Administrativa/Judicial", especificando se é administrava ou judicial;

II - incluir despacho na tarefa no PAT, com as informações do agendamento, para ciência do requerente; e

III - designar servidor para o processamento na data marcada.

Art. 32. No dia agendado para a realização da justificação, o servidor responsável pelo atendimento recepcionará as testemunhas que comparecerem na APS.

§ 1º O servidor processante deverá realizar a análise quanto à forma, emitir parecer único no PAT e concluir a subtarefa.

§ 2º O servidor processante deverá entregar cópia do termo de depoimento para as testemunhas e encerrar o atendimento.

Art. 33. Tratando-se de processamento de justificação judicial serão adotados os procedimentos definidos nesta Seção, desde que a decisão judicial não disponha em sentido diverso.

Seção VII

Entrega de Documentos por Convocação

Art. 34. O serviço Entrega de Documentos por Convocação deverá ser precedido de agendamento e será realizado para o atendimento da demanda de Qualificação da Folha de Pagamento de Benefícios (QDBEN), tendo em vista inconsistências detectadas pelo Sistema de Verificação de Conformidade da Folha de Pagamento de Benefícios.

Art. 35. Ao servidor do protocolo não cabe análise do mérito da tarefa devendo realizar a digitalização, anexar documentos no PAT e registrar o cumprimento da exigência.

Art. 36. O trâmite da tarefa referente ao QDBEN seguirá orientações contidas nas normas específicas vigentes.

CAPÍTULO VII

DO ATENDIMENTO ESPONTÂNEO

Art. 37. O atendimento espontâneo será realizado nas APS, de acordo com a realidade local e a capacidade de atendimento, observado o disposto no § 1º, para os seguintes serviços:

I - orientações e informações básicas sobre benefícios e serviços previdenciários;

II - atendimento por decisão judicial;

III - agendamento de serviços;

IV - emissão de senha para acesso ao Gov.br; e

V - acesso aos serviços ofertados pelo Autoatendimento Orientado, nas unidades participantes do Projeto do Novo Modelo de Atendimento.

§ 1º A Gerência-Executiva, em conjunto com o gestor da APS, quando houver a necessidade de alteração do rol definido no caput, submeterá à análise e aprovação da Superintendência Regional.

§ 2º As unidades que não ofertarem o atendimento espontâneo em razão de sua capacidade de atendimento, devem orientar o interessado a realizar o agendamento desses serviços pelos canais remotos de atendimento ou, caso exista na unidade, pelo autoatendimento orientado.

§ 3º O atendimento deverá ser realizado diretamente na triagem ou no autoatendimento orientado, nos casos em que o colaborador identificar ou o interessado alegar dificuldades de acesso aos canais remotos.

§ 4º Caberá ao gestor adotar medidas para que o atendimento de que trata este capítulo não prejudique o fluxo regular de distribuição de senhas para os demais serviços da unidade, de modo a garantir a fluidez no atendimento da triagem.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 38. Em caso de intercorrência posterior à reabertura da Agência, que cause impacto no atendimento e na quantidade de vagas ofertadas, o gestor da APS deverá se atentar para as orientações contidas nos itens 1.8 dos Anexos I e II da Portaria nº 24/DIRAT/INSS, de 8 de outubro de 2019, que trata do atendimento em casos de contingência, sem prejuízo da atualização do Portal COVID-INSS.

Parágrafo único. Os casos de intercorrências não previstas deverão ser encaminhadas para SEATs/SERATs/DIVATs, para orientação e encaminhamento.

Art. 39. O servidor responsável pela análise de benefícios e serviços, ao emitir exigência para apresentação de documentação complementar, deverá orientar o usuário de que poderá anexar os documentos solicitados pelo MEU INSS, com uso de login e senha, considerando a dispensa de apresentação de documentos originais, nos termos do § 2º do art. 19-B do Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999, sem necessidade de agendamento do serviço de "Cumprimento de Exigências".

Art. 40. Consideram-se como serviços de baixa complexidade as atividades de Triagem, Digitalização, Protocolo e Atendimento Espontâneo, previstas nos Capítulos III, IV, V e VII, assim como os serviços dispostos nas Seções I, III, IV e V do Capítulo VI desta portaria.

Art. 41. As disposições contidas no Capítulo VI desta portaria não se aplicam aos serviços de perícia médica e de serviço social.

Art. 42. Será disponibilizado através de site próprio, aos servidores e colaboradores, de modo a auxiliar na rotina da APS, roteiros para cada serviço existente contendo os fluxos de atendimento, ferramentas, sistemas e passos a serem seguidos, visando facilitar a localização dos conteúdos e suas devidas aplicações.

Art. 43. Compete às SEATs/SERATs/DIVATs:

I - cadastrar eventualidade local no sistema SAG Gestão na ocorrência de situações que levem à suspensão do atendimento presencial;

II - orientar e supervisionar as APS, os ATs e os RTs, conforme as atividades de cada área, quanto:

a) ao cadastro de eventualidade local no sistema SAG Gestão, quando necessário;

b) à adaptação da agenda à capacidade operacional de cada Unidade; e

c) ao correto uso do Portal COVID-INSS.

III - realizar, no prazo estabelecido pela Portaria DIRBEN/INSS nº 916, de 11 de agosto de 2021, as Supervisões de acompanhamento do retorno gradual e seguro do atendimento presencial; e

IV - monitorar a oferta de vagas de agendamentos administrativos nas APS.

Art. 44. Compete às APS, com o apoio das SEATs/SERATs/DIVATs:

I - reconfigurar as agendas das Unidades, observando o horário de atendimento constante no art. 3º;

II - realizar o monitoramento dos pontos definidos no Portal COVID-INSS;

III - alimentar o Portal COVID-INSS em tempo real; e

IV - registrar ocorrências que impactem o atendimento em sistema a ser indicado pela DIRBEN.

Art. 45. A eventualidade local cadastrada na forma do inciso I do art. 13, deve:

I - impactar todos os serviços do tipo Agendáveis Demais Serviços, exceto os serviços para:

a) atendimento de demandas judiciais;

b) entrega de documentos por convocação; e

c) entrega de Exigência Expressa.

II - ser retirada para a APS, após a superação das causas que levaram a suspensão do atendimento presencial.

Art. 46. O acompanhamento da execução do Plano de Ação da retomada do atendimento presencial no INSS será realizado pelo Portal COVID-INSS, com perfis de acesso definidos para cada gestor, considerando os níveis hierárquicos do INSS.

Parágrafo único. O acompanhamento pelo Portal COVID-INSS é complementar às demais ferramentas de monitoramento do atendimento já consolidadas.

Art. 47. Casos omissos serão tratados no âmbito das Superintendências Regionais.

Art. 48. Ficam revogados:

I - os itens 1.1 a 1.4 dos Anexo I e II, da Portaria nº 24/DIRAT/INSS, de 8 de outubro de 2019;

II - a Portaria nº 213/DIRAT/INSS, de 12 de agosto de 2020; e

III - a Portaria DIRBEN/INSS nº 908, de 9 de julho de 2021.

Art. 49. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

SEBASTIÃO FAUSTINO DE PAULA

ANEXO I

AUTODECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE E VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES APRESENTADAS

Nome do Titular do Benefício: _____

CPF: _____ Telefone (para contato ou recado): (____) _____

Endereço do titular do benefício: _____

Complemento: _____ CEP: _____

E-mail: _____

Responsável pela entrega: () Titular do benefício () Representante Legal ou Procurador ()

Outros

Se o responsável pela entrega for representante legal/ procurador ou outros:

Nome do responsável pela entrega: _____

CPF: _____ Telefone (para contato ou recado): (____) _____

Declaro que as cópias que depusitei em uma urna na agência do INSS são autênticas, feitas a partir de documentos originais. Declaro também que todas as informações que constam nos documentos apresentados são verdadeiras.

Estou ciente que cópias apresentadas não serão devolvidas pelo INSS.

Estou ciente que além da documentação solicitada pelo INSS, devo apresentar cópia de um documento de identificação com foto (RG ou CNH).

Declaro saber que estou sujeito(a) às penalidades previstas nos artigos 171 e 299 do Código Penal, em caso de declaração falsa ou diferente de fato ou situação real ocorrida, além de estar obrigado(a) a devolver valores recebidos indevidamente, quando for o caso.

Local e data: _____ / _____ / _____

Assinatura e identificação do(a) requerente ou representante legal

SOMENTE CÓPIAS, NÃO DEIXE DOCUMENTOS ORIGINAIS

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.