



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

## Ofício-Circular Conjunto nº 8 /DIRAT/DIRBEN/INSS

Em 5 de julho de 2019.

Aos Superintendentes-Regionais, Gerentes-Executivos, Gerentes das Agências da Previdência Social – APS, Chefes de Divisão/Serviço/Seção de Atendimento, Chefes de Divisão de Gestão de Benefícios, Chefes de Divisão/Serviço de Benefícios e demais servidores.

**Assunto: Alterações do fluxo de requerimento dos serviços de cópia de processo, recurso, revisão, manutenção de benefícios, reconhecimento inicial de direitos (benefícios) e CTC, serviços de Acordos Internacionais e outros.**

1. Considerando o Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, que dispõe sobre o uso de meio eletrônico para realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, o Decreto nº 9.094, de 17 de julho 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, a Portaria Interinstitucional nº 04/SPREV/SGD/INSS/ DATAPREV, de 10 de abril de 2019, que Institui Comitê Estratégico e Grupo de Trabalho Interinstitucional para implementação da Transformação Digital no âmbito do INSS, e a Portaria nº 20/DIRBEN/INSS, de 17 de maio de 2018, que disciplina o requerimento eletrônico no âmbito do INSS, dá-se continuidade à transformação digital sob a égide desta autarquia.

2. Observado o artigo 667-A da Instrução Normativa nº 77 PRES/INSS, de 21 de janeiro de 2015, o qual constituiu o “Meu INSS” como principal canal de oferta de serviços e extratos ao usuário, em **13/05/2019**, o requerimento dos seguintes serviços passou a ser efetuado através dos canais remotos:

- a) Cópia de processos;
- b) Revisão;
- c) Recurso;
- d) Recurso de benefício por incapacidade;
- e) Recurso de seguro defeso.

3. Desde **29/05/2019**, o requerimento dos seguintes serviços passou a ser efetuado através dos canais remotos:

- a) Alteração de forma de pagamento;
- b) Atualização de dados cadastrais do beneficiário;
- c) Atualização de dados de Imposto de Renda - Retificação da DIRF;
- d) Atualização de dependentes para Imposto de Renda;
- e) Atualização de Imposto de Renda para Declaração de Saída Definitiva do País;
- f) Bloqueio/desbloqueio de benefício para empréstimo;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

- g) Cadastrar Declaração de Cárcere/Reclusão;
- h) Cadastrar ou atualizar dependentes para Salário-família;
- i) Cadastrar ou Renovar Procuração;
- j) Cadastrar ou Renovar Representante legal;
- k) Cadastrar Pensão Alimentícia;
- l) Certidão de Inexistência de Dependentes Habilitados à Pensão por Morte;
- m) Certidão para saque de PIS/PASEP/FGTS;
- n) Cessaçãõ de benefício por óbito;
- o) Desistência de Benefício;
- p) Exclusão de desconto de mensalidade associativa/sindicato em benefício previdenciário;
- q) Reativar benefício;
- r) Reativar Benefício Assistencial suspenso por inclusão no mercado de trabalho;
- s) Solicitação de exclusão de empréstimo consignado;
- t) Solicitar Pagamento de Benefício não Recebido;
- u) Solicitar Valor não Recebido até a Data do Óbito do Beneficiário;
- v) Suspender o Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência para inclusão no mercado de trabalho;
- w) Transferir Benefício para outra Agência da Previdência Social.

4, Desde **13/06/2019**, a Aposentadoria por Tempo de Contribuição passou a utilizar o modelo de requerimento eletrônico e o processamento automático em todos canais de atendimento, devendo ser observado:

4.1. Os estoques de agendamentos pré-existentes deverão ser protocolados diretamente no GET, utilizando-se do serviço “Aposentadoria por Tempo de Contribuição” (código 2792), com recolhimento da documentação pertinente. Esse procedimento visa evitar o processamento automático sem a devida migração da data de entrada do requerimento - DER.

4.2. Nas situações excepcionais em que não for possível a solicitação pelos canais remotos, e não houver agendamento pré-existente, os novos requerimentos de Aposentadoria por Tempo de Contribuição deverão ser inseridos via SAG, selecionando-se o serviço “Aposentadoria por Tempo de Contribuição - B42”, código 3372, do tipo “atendimento a distância”.

5. Desde **19/06/2019**, o requerimento dos seguintes benefícios e de CTC passa a ser efetuado pelos canais remotos:

- a) Aposentadoria da Pessoa com Deficiência por Idade;
- b) Aposentadoria da Pessoa com Deficiência por Tempo de Contribuição;
- c) Aposentadoria por Idade Rural;
- d) Aposentadoria por Tempo de Contribuição;
- e) Certidão de Tempo de Contribuição;
- f) Pecúlio;
- g) Benefício Assistencial à Pessoa Com Deficiência;
- h) Benefício Assistencial à Pessoa Com Deficiência - Microcefalia;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

- i) Benefício Assistencial ao Idoso;
- j) Benefício Assistencial ao Trabalhador Portuário Avulso;
- k) Aeronauta Gestante - Auxílio-Doença;
- l) Auxílio-Reclusão Urbano;
- m) Auxílio-Reclusão Rural;
- n) Pensão por Morte Rural;
- o) Pensão por Morte Urbana;
- p) Salário Maternidade Rural.

6. A partir de 10/07/2019, o requerimento dos seguintes serviços de Acordo Internacional e outros passa a ser efetuado pelos canais remotos:

- a) Acordo Internacional – Aposentadoria Por Idade Rural
- b) Acordo internacional – Aposentadoria por Idade urbana
- c) Acordo Internacional – Aposentadoria por Tempo de Contribuição
- d) Acordo Internacional – Pensão por Morte Rural
- e) Acordo Internacional – Pensão por Morte Urbana
- f) Acordo Internacional – Salário-Maternidade
- g) Acordo Internacional – Revisão
- h) Acordo Internacional – Recurso
- i) Acordo Internacional - Atualização de Atestado de Vida
- j) Acordo Internacional - Atualização de Dados Cadastrais e/ou Bancários
- k) Acordo Internacional - Atualização de Dados de Imposto de Renda
- l) Acordo Internacional – Reativação de Benefício
- m) Acordo Internacional – Transferência de Benefício em Manutenção
- n) Acordo Internacional – Regularização de Pagamentos em Atraso
- o) Acordo Internacional – Benefício Exclusivo do País Acordante
- p) Acordo Internacional – Certificado de Deslocamento Temporário Inicial
- q) Acordo Internacional – Certificado de Prorrogação de Deslocamento Temporário
- r) Acordo Internacional – Histórico de Seguro em País Acordante
- s) Acordo Internacional – Retificação de Deslocamento Temporário
- t) Cálculo de Contribuição em Atraso, Emissão e/ou Cálculo de Gps
- u) Inscrição Junto À Previdência Social
- v) Reemitir Parcelas – Seguro Defeso
- w) Seguro Defeso – Pescador Artesanal
- x) Validação Facultativo Baixa Renda
- y) Requerimento de Antecipação de Pagamento da Revisão do Art. 29
- z) Marcação ou Remarcação de Pp, Pr, Hospitalar e Domiciliar
- aa) CAT, Acréscimo 25%, Isenção de IR e Auxílio-Acidente
- bb) Atualização de Dados Cadastrais

7. Nos requerimentos remotos, o preenchimento das informações corresponde à formalização do pedido e observará o fluxo de requerimento eletrônico.

7.1. A autenticação por meio de login e senha, ou confirmação dos dados através da Central 135, constitui a assinatura eletrônica do usuário, formalizando o requerimento



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

eletrônico e a manifestação de vontade, nos termos da Portaria nº 20/2018 - DIRBEN/INSS, sendo dispensada a juntada de outros formulários para fins de requerimento.

7.1.1. As respostas prestadas quando da solicitação substituem os formulários, sendo vedada emissão de exigência com essa finalidade, **exceto** para os requerimentos dos serviços de Acordo Internacional.

7.2. Nos requerimentos realizados por meio da Central 135, quando o usuário informar que possui documentos para apresentar, será cientificado de que essa solicitação de apresentação de documentos será feita quando a tarefa for analisada, se necessário.

7.3. Se o usuário comparecer na Agência da Previdência Social - APS, para requerer quaisquer dos serviços relacionados neste Ofício, deverá ser emitido o código de acesso do “Meu INSS”, caso ainda não o tenha, sendo cientificado de que o requerimento deve ser realizado por meio do “Meu INSS” ou da Central 135.

8. Não sendo possível realizar o requerimento, em razão de divergência cadastral que impeça a emissão da senha do “Meu INSS” ou identificação junto à Central 135, o usuário será encaminhado à APS. A unidade deverá efetuar a atualização do cadastro sem prévio agendamento, por meio do serviço não-agendável de “Atualização cadastral para emissão de Senha do “Meu INSS”, e, logo em seguida, emitir a senha do “Meu INSS”.

9. O requerimento possuirá campo específico para inserção de CPF do Procurador ou Representante Legal, caso estes sejam indicados durante a solicitação. A inserção da informação dos mesmos pelo servidor no GET e demais sistemas de benefício, somente deverá ser realizada após entrega da documentação pertinente.

9.1. Caberá ao servidor responsável pela tarefa a solicitação dos documentos pessoais do Procurador ou Representante Legal, procuração ou documentos que comprovem o vínculo do representante legal, inclusive para assinatura do termo de responsabilidade. Essa solicitação será feita por meio de carta de exigência emitida na fase de análise.

9.1.1. A apresentação de documentação comprobatória do Procurador ou Representante Legal será obrigatória nos casos de solicitação de Recurso, contudo sua ausência não impede o encaminhamento do processo ao Conselho de Recursos da Previdência Social.

9.1.2. Até que o sistema GET seja adequado, os dados do Procurador ou do Representante Legal deverão ser lançados nos campos “Procurador/Representante Legal” e “Interessado”, simultaneamente, viabilizando o acompanhamento do processo via “Meu INSS”.

9.2. Para análise quanto aos requisitos referentes à procuração, o servidor deverá observar o disposto na Instrução Normativa n.º 77/2015.

9.3. Salientamos que para a emissão de senha do “Meu INSS” solicitada por procurador ou representante legal é necessária sua identificação e procuração, ou documento equivalente para o representante legal, apresentados previamente ao INSS.



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

10. O rol específico de documentos referentes a cada serviço está disponível para consulta na Carta de Serviços ao cidadão e nos canais de atendimento remoto e serão solicitados somente se necessário, no momento da análise, sendo vedada exigência prévia no protocolo.

10.1. Para fins de análise das tarefas criadas pelo “Meu INSS” e Central 135, não se faz necessária a apresentação do documento de identificação, salvo quando necessário realizar alteração de tais dados no sistema, tendo em vista que o usuário já foi identificado ao receber a senha do “Meu INSS” ou ao confirmar os dados cadastrais no 135. Nos casos relacionados no item 16, fica dispensada também a anexação de documentos de identificação no ato do requerimento.

10.1.1. A apresentação de documentos de identificação será necessária somente quando for preciso corrigir dados da identificação do cidadão no sistema e não for possível obtê-los nas bases governamentais.

10.2. Os endereços para acesso às bases governamentais, que contêm informações que deverão ser utilizadas para subsidiar a análise, estarão disponíveis na INTRAPREV.

10.2.1. Quando algum dado ou informação for indispensável ao processamento do benefício ou do serviço e não puder ser obtido através de consulta às bases de dados governamentais, o usuário deverá ser convocado a apresentar os documentos em uma Agência da Previdência Social, mediante agendamento prévio de “Cumprimento de exigências”.

10.3. Quando houver solicitação de documentos, o *status* da tarefa deverá ser alterado para “exigência”. Nos casos em que o usuário não autorizar a comunicação por meio eletrônico, nem optar pelo acompanhamento remoto, ou inexistir informação do e-mail de correspondência do cidadão, deverá ser enviada correspondência para o endereço informado no requerimento. Poderá ser utilizado contato telefônico quando não for possível envio de correspondência por endereço insuficiente. Para este caso, deverá ser feita anotação na forma de despacho no GET informando a data e horário do contato, nos termos do art. 665, §5º, da IN 77.

10.4. Quando os dados cadastrais apresentados pelo usuário divergirem dos constantes nas bases de dados governamentais, deverá ser exigido do usuário que corrija as informações junto à fonte de origem. Exemplo: se houver divergência de dados cadastrais quanto ao CPF, o usuário será orientado a atualizar seus dados junto à Receita Federal na forma de exigência.

11. Os prazos para conclusão das tarefas são aqueles constantes no catálogo de serviços do SAG Gestão e utilizados como referência pelo GET para cálculo do vencimento das mesmas.

12. O servidor responsável pela análise da tarefa deverá observar todos os campos preenchidos pelo usuário quando da solicitação do requerimento, com o objetivo de extrair as informações necessárias à análise do pleito.

12.1 As informações disponíveis nos campos adicionais da tarefa devem ser consideradas como válidas e devem ser analisadas quanto à necessidade ou não de se solicitar



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

documentos complementares, observado o item 10.

12.2. Na fase de análise da tarefa, identificado que o requerimento não tenha sido cadastrado como de Acordo Internacional e que possua período de trabalho exercido no exterior em país acordante, esta deverá ser transferida pelo servidor responsável para a APSAI competente, com despacho de encaminhamento, sendo dispensada à APS realizar a exigência dos formulários de solicitação.

13. O usuário deverá acompanhar o andamento de sua solicitação através dos canais remotos, sendo totalmente dispensado seu comparecimento na APS, exceto se solicitado pelo INSS por meio de exigência.

**14. Os agendamentos já existentes terão seu atendimento presencial garantido:**

14.1 Quando do comparecimento do cidadão, o atendente da triagem deverá imprimir o comprovante de agendamento, caso o usuário não o apresente. O servidor responsável deverá preencher o formulário de requerimento do respectivo serviço no SAT Central, colher a assinatura do cidadão e digitalizá-lo juntamente com o comprovante de agendamento e demais documentos pertinentes para análise. O requerimento à distância deverá ser protocolado via SAG, no qual os referidos documentos serão anexados e autenticados, se necessários. Sendo assim, os requerimentos provenientes de agendamentos remanescentes, **exceto os de Aposentadoria por Tempo de Contribuição**, deverão ser realizados exclusivamente pelo SAG Intranet.

14.1.1. Nas unidades que utilizam o *upload* assíncrono, os documentos poderão ser anexados e autenticados via SAT, após a criação da tarefa no SAG.

14.2. No comprovante do atendimento a distância do SAG, o usuário declarará ciência de que as respostas aos questionamentos feitos no protocolo serão consideradas para análise do seu pedido.

15. Em obediência a ACP nº 0026178-78.2015.4.01.3400, os advogados terão seu protocolo realizado presencialmente, sem agendamento prévio, sendo as tarefas criadas exclusivamente pelo SAG intranet e analisadas conforme fila da unidade.

16. Nas situações específicas em que o usuário não tenha condições de efetuar a solicitação via canal remoto, o atendente deverá realizar o protocolo da tarefa no SAG ([www-agendamento](#)). Nestes casos, deverá ser emitida a senha “Protocolo de requerimento” (código 4658) e observado o fluxo de requerimento eletrônico, sendo que, conforme Portaria Conjunta nº 20/DIRBEN/INSS, de 17/05/2018, a criação da tarefa constitui o requerimento e manifestação de vontade, não sendo necessária assinatura de requerimento pelo usuário. O comprovante do cadastramento do atendimento à distância no SAG deverá ser impresso e fornecido ao cidadão.

**17. Deverão ser observados os procedimentos abaixo para formalização da solicitação do usuário e análise das tarefas de cópia de processos, revisão, recurso, recurso de benefício por incapacidade e recurso de seguro defeso.**



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

## **18. Cópia de Processo:**

18.1. Se o processo for digital e já tiver sido protocolado no GET, este estará disponível para a consulta do usuário. Assim, a unidade que recebeu a solicitação deverá concluir a tarefa informando a disponibilidade do processo solicitado no “Meu INSS”.

18.2. Se o processo for digital, estando em outra plataforma, como SAPD, E-tarefas, Sapiens, E-recursos, e não estiver disponível para a consulta do usuário no GET, a unidade que recebeu a solicitação deverá anexar o processo à tarefa. Após, a tarefa deverá ser concluída.

18.3. Se o processo for físico e estiver disponível na unidade, deverá ser digitalizado e anexado à tarefa do requerimento do serviço. Após, a tarefa deverá ser concluída.

18.4. Se o processo físico estiver localizado em outra unidade, deverá ser transferida a tarefa para a unidade detentora do processo, para digitalizar, anexar e concluir a tarefa.

18.5. Nos casos em que o processo estiver arquivado no CEDOCPREV, deverá ser realizada Requisição de Documentos Arquivados – RDA no SIPPS, ficando a unidade mantenedora responsável por incluir o processo no GET.

18.6. Caso a tarefa tenha sido criada via Central 135, deverá ser comunicado ao usuário que o acompanhamento da solicitação do processo deverá ser feito por meio do “Meu INSS”.

18.7. Em se tratando de demanda de natureza judicial, a APSADJ/AADJ deverá observar se o processo já se encontra disponível no GET, ficando vedada a criação ou encaminhamento de tarefa para APS mantenedora ou CEDOCPREV.

18.7.1. Caso o processo não esteja disponível no GET, observar os procedimentos previstos no art. 8º, I, da Portaria Conjunta nº 83, de 4 de Junho de 2012 e Memorando-Circular Conjunto nº 51 /DIRAT/DIROFL/PFE/INSS, de 21 de novembro de 2014.

18.8. O disposto neste normativo se aplica à solicitação de cópias de processo de benefícios por incapacidade. Neste caso, o processo deverá ser anexado ao GET, exceto os laudos médicos, os quais deverão ser retirados presencialmente, mediante agendamento do serviço “Cópia de laudos médicos”, em qualquer APS.

18.8.1. O servidor responsável, ao concluir a tarefa, deverá inserir no despacho conclusivo a informação de que, caso o segurado assim o deseje, os laudos médicos poderão ser obtidos presencialmente na unidade do INSS, mediante agendamento do serviço de “Cópia de laudos médicos”.

18.8.2. Caso o usuário deseje exclusivamente cópia de laudos médicos, deverá ser atendido mediante agendamento do serviço “Cópia de laudos médicos”.



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

18.9. Os advogados terão acesso às cópias de processos, independente de procuração, exceto em caso de sigilo. Para tanto a solicitação deverá ser feita na APS e a tarefa incluída no GET, registrando o titular e o advogado como interessados, para que seja possível o acompanhamento remoto da solicitação.

18.10. Quando a solicitação de cópia for efetuada por dependente de titular falecido, o requerimento deverá ser feito no login do dependente e informado o NB do instituidor. No sistema, o solicitante indicará qual a relação de dependência com a pessoa falecida. Na análise, o servidor deverá solicitar a documentação pertinente para respectiva comprovação.

### **19. Revisão**

19.1. Quando necessário para análise do requerimento de revisão, o processo concessório deverá ser anexado à tarefa de revisão, observando-se que:

19.1.1. Se o processo for digital e estiver disponível no GET, não será necessário anexá-lo à tarefa de revisão;

19.1.2. Se o processo for digital e não estiver disponível no GET, deverá ser anexado à tarefa de revisão;

19.1.3. Se o processo for físico e estiver disponível na unidade, deverá ser digitalizado e anexado à tarefa de revisão;

19.1.4. Se o processo for físico e estiver localizado em outra unidade, deverá ser cadastrada subtarefa de cópia de processo, para a unidade detentora do processo, a fim de digitalizar e anexar. Após, a subtarefa deverá ser concluída para que a tarefa principal seja analisada pela unidade que recebeu a solicitação do usuário.

19.1.5. Nos casos em que o processo estiver arquivado no CEDOCPREV, deverá ser realizada RDA ficando a unidade mantenedora responsável por incluir o processo no GET.

19.2. Tratando-se de revisão sem apresentação de novos elementos, o servidor procederá a análise com os elementos constantes no processo original, sem a necessidade de novas diligências preliminares.

19.3. Tratando-se de revisão com novos elementos e estes não tiverem sido anexados ao protocolo, no momento da análise deverá ser emitida exigência para apresentação que deverá ser cumprida em qualquer agência mediante agendamento prévio de “Cumprimento de Exigência” pelos canais remotos.

19.4. Nos casos em que novos documentos tiverem sido anexados ao processo, deverão ser adotados os procedimentos relativos à análise da solicitação, conforme legislação vigente.





## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

19.5. Para processos de benefício e Certidão de Tempo de Contribuição - CTC, não mantidos na unidade de solicitação da revisão, deverá ser realizada a transferência da tarefa para a unidade mantenedora do benefício ou CTC, para análise do requerimento de revisão.

### **29. Recurso**

20.1. Quanto ao protocolo e análise das tarefas de recurso, recurso de benefício por incapacidade e recurso de seguro defeso, as unidades deverão observar:

20.1.1. O protocolo do requerimento de recurso deverá ser baixado do GET, anexado e juntado no sistema de recursos.

20.1.2. O processo originário não precisará ser anexado à tarefa, devendo ser inserido no próprio sistema de recursos.

20.1.3. O número de protocolo do sistema de recursos e o canal para o acompanhamento do andamento do processo deverão ser registrados no GET. Após a realização dos procedimentos acima mencionados, a tarefa deverá ser concluída.

20.1.4. A análise e os demais procedimentos, inclusive a apresentação de contrarrazões por parte do usuário, devem seguir os procedimentos já adotados no sistema de recursos, ficando vedada a utilização do GET para esse fim.

20.1.5. O andamento do recurso deverá ser acompanhado no sistema de recursos (atualmente disponível pelo link <https://consultaprocessos.inss.gov.br/>), na aba "Consulta Processual", utilizando-se a senha de acesso do "Meu INSS".

20.1.6. Nos processos de benefícios não mantidos na unidade de solicitação, deverá ser realizada a transferência da tarefa para a unidade mantenedora do benefício, para análise do requerimento de Recurso, sem necessidade de cadastramento prévio no sistema de recursos por parte da unidade protocolizadora.

20.1.6.1. A verificação da unidade mantenedora deverá ser efetuada por meio da funcionalidade MOVCON, na opção "Dados Gerais" no Plenus CV3, item OL de Manutenção.

20.2. Tratando-se de recurso em que o usuário informar que não deseja apresentar razões para embasar seu pedido, nem documentos diferentes daqueles já apresentados, o servidor procederá a reanálise com os elementos constantes no processo original, sem a necessidade de emissão de exigências preliminares.

20.3. Tratando-se de recurso em que o usuário deseje apresentar razões para embasar seu pedido ou documentos diferentes daqueles já apresentados e estes não tiverem sido anexados ao requerimento, no momento da análise deverá ser emitida exigência, no sistema de recursos, a ser cumprida em qualquer agência mediante agendamento prévio de "Cumprimento de Exigência" pelos canais remotos.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

20.4. Caso o usuário aponte que não concorda com a decisão do INSS por alguma das razões elencadas no campo adicional e que não deseja apresentar razões para embasar seu pedido, a informação será considerada como razão válida para fins de reanálise, não sendo necessária exigência por esse motivo.

20.4.1. O disposto acima se aplica exclusivamente às razões, não sendo vedadas exigências complementares cuja necessidade seja identificada na análise.

21. As novas tarefas de recurso e revisão serão criadas e transferidas automaticamente para a APS mantenedora, até que os sistemas sejam adequados, com a respectiva alteração normativa, para que os procedimentos sejam analisados e concluídos em qualquer unidade.

22. Foram criados serviços com nome análogo para uso exclusivo de entidades conveniadas. Estes serviços não estarão vinculados à unidade de manutenção.

**23. Deverão ser observados os procedimentos abaixo para formalização da solicitação do usuário e análise das tarefas dos serviços dispostos no item 3 (manutenção de benefícios e cadastramento de Pensão Alimentícia), com vigência a partir de 29/05/2019.**

24. A operacionalização dos requerimentos de manutenção dispostos no item 3 deste ofício-circular conjunto deverá ser efetuada, conforme disponibilidade do serviço no SIBE PU (Processo único), como disposto no Memorando-Circular n.º 52 /DIRBEN/INSS, de 17 de dezembro de 2018.

24.1. Os serviços que não estão disponíveis no SIBE PU devem ser realizados nos demais sistemas de benefícios.

24.2. Nos casos em que o serviço não estiver disponível no SIBE PU e a tarefa tiver sido cadastrada em APS diferente da mantenedora do benefício, a tarefa deverá ser transferida para a APS mantenedora.

24.2.1. O disposto acima se aplica exclusivamente nos casos em que o serviço não esteja disponível no SIBE PU.

25. Quando o requerente solicitar Transferência de Benefício em Manutenção – TBM, a forma de pagamento deverá ser obrigatoriamente alterada para cartão magnético, não sendo permitida a opção por recebimento em conta corrente/poupança, conforme disciplinado no art. 3º da Portaria nº 20/2018, salvo decisão em juízo.

26. O INSS somente poderá alterar a forma de pagamento de um benefício de conta corrente/poupança para cartão magnético.

26.1. Caso o usuário queira alterar a forma de pagamento para receber em conta corrente/poupança, deverá fazer a solicitação diretamente na agência bancária de seu interesse.

26.2. No caso de alteração de microrregião, a modalidade de pagamento também será cartão magnético.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

27. Os serviços abaixo, do tipo tarefa, são de uso exclusivamente interno:
- a) Auditar pagamento (quando for necessária liberação superior para PAB);
  - b) Alterar status de pagamento;
  - c) Atualizar dados do instituidor e dependentes (RELAC/IUB); e
  - d) Analisar solicitação de reclamação sobre glosa de empréstimo consignado.
28. Regra geral as tarefas de manutenção serão criadas e transferidas automaticamente para a APS mantenedora, até que os sistemas sejam adequados para que os processos sejam analisados e concluídos em qualquer unidade, ressalvados os casos em que é necessário que o interessado escolha a unidade de destino, como por exemplo, “Transferir Benefício para outra Agência da Previdência Social”
29. Para os serviços “Solicitar Pagamento de Benefício não Recebido” e “Solicitar Valor não Recebido até a Data do Óbito do Beneficiário”, em se tratando de pagamento de resíduos, o pagamento alternativo de benefício – PAB deverá ser emitido para o órgão pagador (OP) do município de residência do interessado.
- 29.1. Quando não houver agência do Banco do Brasil no município de residência do interessado, comandar o PAB para o OP mais próximo da residência do interessado.
30. Por se tratar de demanda Judicial, com prazo definido para cumprimento, as tarefas do serviço “**Cadastrar Pensão Alimentícia**” deverão ser monitoradas pelas Gerências Executivas e gestores das unidades, para que sejam atendidas dentro do prazo determinado em juízo.
- 30.1. Quando o ofício vier diretamente para a APS, o servidor deverá digitalizá-lo, cadastrar a tarefa via SAG, anexar o documento e autenticá-lo, sendo dispensada a formalização de processo físico.
- 30.2. Quando não constar dados suficientes para identificação do instituidor ou do beneficiário da pensão alimentícia no ofício, o servidor deverá solicitar informações complementares. Após o recebimento dos dados, a tarefa deverá ser cadastrada via SAG.
31. Quando a solicitação de “Retificação da DIRF” for efetuada por dependente de titular falecido, o requerimento deverá ser feito no login do dependente/interessado e informado o NB do instituidor. No sistema, o solicitante indicará qual a relação de dependência com a pessoa falecida. Na análise, o servidor deverá solicitar a documentação pertinente para respectiva comprovação por meio de exigência a ser cumprida em qualquer agência mediante agendamento prévio de “Cumprimento de Exigência” pelos canais remotos.
32. Nas situações excepcionais o serviço “Realizar Prova de Vida” permanece sendo agendado.
33. Os serviços de cadastramento de procuração para entidades e contestação de Nexo Técnico Epidemiológico (NTEP) permanecem sendo atendidos sem agendamento prévio.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

34. No requerimento dos serviços “Cadastrar ou Renovar Procuração”, “Cadastrar ou Renovar Representante Legal”, “Cadastrar Declaração de Cárcere/Reclusão e “Atualização de Dados Cadastrais do Beneficiário”, o interessado será informado de que será necessário agendar “Cumprimento de Exigência” para apresentar a documentação comprobatória para a representação.

35. Para o serviço de “Cessação de benefício por óbito” a informação do óbito de beneficiário pode ser prestada por qualquer pessoa. Para lançamento dessa informação não é obrigatório login no “Meu INSS”, entretanto é necessária a identificação do usuário. No caso de denúncia anônima ou quando o cidadão não possui o NB do falecido, deverá formalizar manifestação na Ouvidoria.

36. Os documentos e procedimentos necessários à análise das solicitações estarão disponíveis na aba “Transformação Digital”, na INTRAPREV, tópico “Procedimentos de Manutenção”.

**37. Deverão ser observados os procedimentos abaixo para formalização da solicitação do usuário e análise das tarefas dos serviços dispostos no item 5 (requerimento de benefícios e CTC), com vigência a partir de 19/06/2019:**

38. O primeiro pagamento do benefício, decorrente de requerimento eletrônico, será exclusivamente por meio de cartão magnético, conforme disciplinado no art. 3º. Da Portaria nº 20/2018.

38.1. Esse procedimento visa fornecer maior segurança ao fluxo, mediante a apresentação do cidadão perante o agente pagador para identificação e ratificação da manifestação de vontade.

38.2. O recebimento em conta corrente/poupança não poderá ser cadastrado pelo INSS.

38.2.1. Se o cidadão tiver interesse em receber os valores de seu benefício em conta corrente/poupança, deverá, após o recebimento do primeiro pagamento, fazer a solicitação diretamente na instituição bancária.

**39. Deverão ser observados os procedimentos abaixo para formalização da solicitação do usuário e análise das tarefas dos serviços dispostos no item 6 (Acordo Internacional e outros), com vigência a partir de 10/07/2019.**

**39.1. Serviços de Acordo Internacional:**

39.1.1. Conforme Ofício-Circular nº. 34/DIRBEN/INSS de 14 de junho de 2019 é obrigatório o CPF para todos os requerimentos de benefícios no âmbito do Acordo Internacional.



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

39.1.2. As respostas prestadas no ato requerimento dos serviços de Acordo Internacional auxiliam na análise inicial, entretanto **não** substituem os formulários específicos desses serviços, sendo necessária a solicitação de exigência para a apresentação e assinatura dos formulários.

39.1.3. Os serviços de “Acordo Internacional - Certificado de Deslocamento Temporário Inicial”, “Acordo Internacional - Certificado de Prorrogação de Deslocamento Temporário” e “Acordo Internacional - Retificação de Deslocamento Temporário” serão requeridos por meio do “Meu INSS”, **sem login**, tendo em vista que deverá ser realizado pelo empregador, no caso de empregado, ou pelo trabalhador por conta própria (contribuinte individual), quando expressamente previsto no Acordo Internacional de Previdência Social.

39.1.4. A documentação originária do Exterior que se refira aos Acordos Internacionais de Previdência Social, recebida pelas APS Convencionais, deverá ser enviada via SIPPS ou sistema de protocolo físico vigente para ser tratada pela APSAI responsável, sem necessidade da criação de requerimento no SAG Intranet.

39.1.5. Quando do cumprimento de exigência, todos os formulários originais referentes aos serviços de Acordo Internacional de Previdência Social apresentados nas APS deverão ser digitalizados, anexados e autenticados no sistema GET. Em seguida, os documentos deverão ser encaminhados via SIPPS ou sistema de protocolo físico vigente, para a APSAI competente e informado na tarefa do GET o número do comando do protocolo.

39.1.6. O encaminhamento dos documentos originais é obrigatório, tendo em vista as exigências formais previstas nos Acordos Internacionais de Previdência Social.

39.1.7. Os serviços de Acordos Internacionais de Previdência Social serão requeridos para a APS de escolha do cidadão e transferidos automaticamente para a Coordenação de Acordos Internacionais. Portanto, caberá ao SEAT/SERAT configurar a transferência automática dos serviços para a UO 0150012 até o dia 09/07/2019.

### **39.2. Outros Serviços:**

39.2.1. Os serviços “Solicitação de Acréscimo de 25%”, “Solicitação de Isenção de IR”, “Solicitação de Auxílio Acidente” e “Solicitação de Perícia Hospitalar ou Domiciliar” serão desmembrados do serviço original, sendo criados novos serviços do tipo “tarefa”.

39.2.1.1. Quando do requerimento do serviço de “Solicitação de Perícia Hospitalar ou Domiciliar” o cidadão será notificado que deverá comparecer à APS em até dois dias da data da perícia médica agendada, **sem prévio agendamento**, para a apresentação dos documentos médicos comprovando a internação ou restrição ao leito.

39.2.1.2. No requerimento do serviço de “Solicitação de Isenção de Imposto de Renda” o interessado será informado que deverá agendar “Cumprimento de Exigência” para apresentar a documentação médica comprobatória para a isenção do imposto de renda.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

39.2.2. Os serviços que não foram desmembrados e nem convertidos em tipo “tarefa” mantêm o fluxo já utilizado na unidade.

39.2.3. Os serviços de “Cálculo de Contribuição em atraso, Emissão e/ou Cálculo de GPS”, “Inscrição junto à Previdência Social” e “Comunicado de Acidente de Trabalho - CAT” terão seus links disponibilizados no “Meu INSS”.

39.2.4. Os serviços de “Requerimento de Antecipação de Pagamento da Revisão do Artigo 29”, “Reemitir Parcelas - Seguro Defeso”, “Seguro Defeso - Pescador Artesanal”, “Validação Facultativo Baixa Renda” e “Atualização de Dados Cadastrais” estarão disponíveis exclusivamente para atendimento a distância.

40. Os atos normativos contrários a este Ofício-Circular Conjunto expedidos pelas Superintendências Regionais e Gerências Executivas deverão ser revogados pelos respectivos emitentes.

41. Ficam alterados:

a) o item 1.1, alínea f, do [Memorando-Circular nº 72 INSS/DIRBEN, de 13 de novembro de 2006](#), que passa a vigorar com a seguinte redação:

*f) assinatura do recorrente, atentando-se para os casos de requerimento no SABI via canal remoto e no requerimento eletrônico, visto que estes serão assinados eletronicamente.*

b) O item 2.2., alínea a do [Memorando-Circular nº 72 INSS/DIRBEN, de 13 de novembro de 2006](#), deve ser utilizada a informação prestada pelo usuário quanto à existência de ação judicial de mesmo objeto, que passa a vigorar a seguinte redação:

*a) se o interessado declarou no ato do requerimento que propôs ação judicial com o mesmo objeto do recurso, sendo a informação válida.*

42. Revogam-se os seguintes normativos:

a) [Ofício-Circular Conjunto nº 7 /DIRAT/DIRBEN/INSS de 12 de junho de 2019](#);

b) O item “a” do [Memorando-Circular Conjunto 22 /DIRBEN/DIRSAT/DIRAT/INSS de 29 de outubro de 2018](#);

c) O item 2.3 [Memorando-Circular Conjunto 24 /DIRSAT /DIRBEN/DIRAT/INSS de 30 de maio de 2016](#);

d) O item 5 do [Memorando Circular Conjunto 11 /DIRBEN/DIRAT/DIROFL/ INSS de 28 de janeiro de 2016](#).



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

43. Solicitamos ampla divulgação junto aos servidores.

Atenciosamente,

CLÓVIS DE CASTRO JÚNIOR  
Diretor de Atendimento

MARCIA ELIZA DE SOUZA  
Diretora de Benefício