



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

PORTARIA CONJUNTA DTI/DIRBEN/INSS Nº 1, DE 28 DE JULHO DE 2023

Dispõe sobre os procedimentos para requerimento e análise de serviços de manutenção de direitos e dá outras providências.

O DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO e o DIRETOR DE BENEFÍCIOS E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO do INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS, no uso das competências que lhes confere o Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, e tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 35014.313989/2021-87,

RESOLVEM:

Art. 1º Ficam disciplinados os procedimentos de operacionalização a serem observados nos seguintes serviços:

I - Bloquear/Desbloquear Benefício para Empréstimo Consignado, código 4452; e

II - Alterar Local ou Forma de Pagamento, código 3072.

Art. 2º Os serviços de que trata o Art. 1º, ao serem requeridos pelo Meu INSS serão submetidos às seguintes verificações:

I. nível de confiabilidade da conta gov.br (bronze, prata ou ouro), utilizada pela pessoa para se autenticar no Meu INSS;

II. procedimento de verificação de vivacidade, que é um método de detecção de vida, através do reconhecimento facial da pessoa autenticada na plataforma; e

III. batimento da imagem capturada com as contidas nos bancos de dados disponíveis, se comprovada a vivacidade.

§1º Estas verificações não se aplicam quando a pessoa solicitar o bloqueio do benefício para empréstimo consignado.

§2º No aplicativo Meu INSS para celulares, a verificação de vivacidade e o batimento de biometria serão disponibilizados gradativamente a partir do dia 07 de agosto de 2023, com previsão de atingimento de 100% dos usuários em 30 de agosto de 2023.

§3º As informações relativas aos níveis de confiabilidade da conta gov.br estão disponíveis no *link* https://faq-login-unico.servicos.gov.br/en/latest/_perguntasdafaq/obtermaisconfiabilidadenacontadeacesso.html

Art. 3º O resultado do cruzamento das verificações citadas no Art. 2º define se o pedido é elegível para o processamento automático ou se seguirá para o fluxo de análise por servidor.

Art. 4º O resultado do cruzamento das verificações será registrado em campo próprio no processo digital (tarefa), podendo ser atribuído um dos seguintes valores:

I. vivacidade não comprovada: quando não for comprovada a vivacidade ou não for possível capturar a imagem da pessoa no momento da realização do procedimento descrito no inciso II do artigo 2º;

II. biometria aprovada: quando for comprovada a vivacidade da pessoa e ainda a imagem capturada conferir com as existentes nos bancos de dados;

III. não consta biometria nos bancos de dados: quando não existir imagem da pessoa nos bancos de dados, inviabilizando sua conferência;

IV. biometria não confere: quando, apesar de ter sido comprovada a vivacidade, a imagem capturada não confere com a imagem existente nos bancos de dados; e

V. erro no sistema de biometria: quando ocorrer erro de sistema no momento da biometria.

Art. 6º Caso o usuário não possua meios para requerer o serviço pelo Meu INSS, poderá ligar para a Central 135.

§1º Por ocasião do atendimento, o operador da Central 135 fará o protocolo do serviço desejado pelo usuário.

§2º Os requerimentos realizados por este canal de atendimento terão exigência automaticamente emitida para apresentação de um documento de identificação oficial com foto do beneficiário, exceto para solicitações de bloqueio, situação em que o documento é dispensável quando requerido pela Central 135.

§3º Os requerimentos realizados por este canal de atendimento não serão incluídos no processamento automático, exceto nos casos de solicitações de bloqueio.

Art. 8º Nos casos em que não ocorrer o processamento automático da solicitação, o servidor responsável pela análise deverá observar se todos os requisitos necessários para a conclusão do pedido foram cumpridos, e, caso necessário, fazer as exigências cabíveis.

Art. 9º Caso seja identificado algum indício de irregularidade, deverá ser observado o estabelecido na Portaria DIRBEN/INSS nº 887, de 10 de março de 2021.

Art. 10 Ficam revogados:

I – os incisos IV e V do parágrafo único, do Art. 16, da Portaria DIRBEN/INSS Nº 982, de 22 de fevereiro de 2022;

II – a Portaria DIRBEN/INSS nº 929, de 24 de setembro de 2021.

Art. 11 Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

AILTON NUNES DE MATOS JUNIOR

Diretor de Tecnologia da Informação

ANDRE PAULO FELIX FIDELIS

Diretor de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão



Documento assinado eletronicamente por **AILTON NUNES DE MATOS JUNIOR, Diretor(a) de Tecnologia da Informação**, em 31/07/2023, às 12:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE PAULO FELIX FIDELIS, Diretor(a) de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão**, em 31/07/2023, às 14:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **12658169** e o código CRC **FA57F5F1**.