



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Superintendência Regional Nordeste
Coordenação de Gestão de Relacionamento com o Cidadão
Serviço de Gerenciamento de Acordos de Cooperação Técnica

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA - ACT Nº 251/2024

Processo nº 35014.182306/2024-86

Unidade Gestora: DIVISÃO/COORDENAÇÃO/DIRETORIA/INSS

**ACORDO DE COOPERAÇÃO QUE ENTRE SI
CELEBRAM O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO
SOCIAL E A SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL DO
CEARÁ PARA REQUERIMENTO DE BENEFÍCIOS E
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E PREVIDENCIÁRIOS, NA
MODALIDADE ATENDIMENTO A DISTÂNCIA EM
FAVOR DE SEUS REPRESENTADOS.**

O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL, doravante denominado INSS, autarquia federal, vinculado ao Ministério da Previdência Social - MPS, criado pela Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, e reestruturado pelo Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, por intermédio da **Superintendência Regional Nordeste**, com sede na **Av. Dantas Barreto, 300, Recife-PE**, CNPJ nº **29.979.036/1161-06**, neste ato representada por seu **Superintendente regional, CAIO MAIA FIGUEIREDO**, inscrito no CPF nº [REDAZIDO], portador da Cédula de Identidade RG nº **98010358200**, expedida pela **SSPDC CE**, designado pela **PORTARIA MPS nº 253, de 2 de fevereiro de 2024**, publicada no DOU nº 25, em 5 de fevereiro de 2024, no uso das atribuições que lhe confere o Portaria PRES/INSS nº 1.678, de 29 de abril de 2024 (Regimento Interno), de um lado e, de outro, **ESTADO DO CEARÁ**, entidade da pública estadual, adiante designado ACORDANTE, por intermédio a **SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL DO CEARÁ**, entidade da administração direta, situada na Rua Soriano Albuquerque, 230, Joaquim Távora, Fortaleza-CE, inscrita no CNPJ nº 08.675.169/0001-53, representada neste ato pelo Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna, Sandro Camilo Carvalho, inscrito no CPF nº [REDAZIDO] que possui competência para representar legalmente a Acordante, conforme DOE de 02 de março de 2023. RESOLVEM celebrar este Acordo de Cooperação, doravante denominado ACORDO, em conformidade com as proposições contidas na Lei nº 8.213, 24 de julho de 1991; na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021; na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999; na Lei nº 13.019, de 31 de julho de 2014, no Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, no Decreto nº 8.726, de 27 de abril de 2016, Portaria SEGES/MGI nº 1.605, 14 de março de 2024 e demais preceitos de direito público, mediante as Cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Este ACORDO tem por objeto permitir que a Acordante realize, em favor de seus representados, informações, orientações, instrução e preparação de requerimentos de benefícios e serviços assistenciais e previdenciários, para posterior análise do INSS, ao qual incumbe reconhecer ou não o direito à percepção de benefícios e serviços requeridos.

§ 1º A execução deste ACORDO não obsta as atividades do INSS que tenham a mesma finalidade.

§ 2º A Acordante não:

I - terá acesso aos sistemas corporativos do INSS de uso exclusivo dos servidores da Autarquia Previdenciária, nem ao resultado de cruzamento de dados cadastrais; e

II - receberá nenhuma remuneração advinda do INSS, nem dos usuários pela execução dos serviços objeto deste ACORDO, considerando que o serviço prestado é de relevante colaboração para a melhoria do atendimento à população em geral.

§ 3º Para que possam vir a ser representados junto ao INSS pela Acordante, nos termos deste ACORDO, os usuários deverão assinar o Termo de Representação e Autorização de Acesso às Informações Previdenciárias (Anexo IX), sendo vedada autorização geral que confira amplos e indiscriminados poderes de representação em face do INSS.

§ 4º A execução do objeto previsto no **caput** será realizada pela entidade Acordante cuja relação dos representantes, via Formulário para Indicação Inicial de Cadastro dos Representantes nos Sistemas do INSS (Anexo VII), será fornecida ao INSS, ficando sob a inteira responsabilidade da Acordante a referida indicação.

§ 5º Este ACORDO estabelece o acesso ao Sistema de Agendamento - SAG Entidade nas dependências da Acordante, por meio de acesso via **internet**, que se dará apenas para requerimentos de benefícios e serviços assistenciais e previdenciários, não incluindo o compartilhamento de dados de sistemas geridos pelo INSS.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PLANO DE TRABALHO

Para alcance do objeto pactuado, as partes obrigam-se a aderir e cumprir o Plano de Trabalho aprovado e assinado pelos seus representantes, que passa a compor este ACORDO, e especifica procedimentos a serem adotados, além de outras disposições relacionadas ao objeto pactuado.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS ATRIBUIÇÕES DAS PARTES

§ 1º Caberá ao INSS:

I - cadastrar:

a) no SEI ou outro sistema que venha substituí-lo, processo administrativo, com respectivo NUP e conceder acesso externo à entidade Acordante para que possa anexar os documentos necessários ao ajuste durante a formalização e sua vigência;

b) os cadastradores externos, titular e substituto, nos módulos Gerenciamento de Identidades – GID e no GPA, ou qualquer outro sistema que venha ser disponibilizado pelo INSS para esta finalidade, para realizarem o cadastramento dos demais representantes, quando a entidade possuir mais de 20 (vinte) representantes, após a apresentação dos seguintes documentos: Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VIII), Documento pessoal de identificação, Declaração de Participação no Curso e Termo Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII);

c) os representantes que operacionalizarão o Acordo para as entidades que possuírem até 20 (vinte) representantes, nos módulos Gerenciamento de Identidades – GID e no GPA, ou qualquer outro sistema que venha ser disponibilizado pelo INSS para esta finalidade, para fins de requerimento na página "novorequerimento.inss.gov.br" ou outra que venha a substituí-la, após a apresentação dos seguintes documentos: Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VIII), Documento pessoal de identificação, Declaração de Participação no Curso e Termo Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII);

d) os representantes que utilizarão o Canal de Atendimento Suporte INSS/ACT;

e) os demais usuários, nos módulos Gerenciamento de Identidades – GID e no Sistema de Gerenciamento de Permissões de Acesso – GPA, quando estiverem vinculados a mais de uma entidade ou quando possuírem cadastro prévio inativo;

II - treinar, orientar e prestar informações à Acordante quanto às obrigações constantes no ACORDO;

III - orientar a Acordante para utilização da página "novorequerimento.inss.gov.br" e realização de login, inclusive por meio certificado digital ou outra forma de acesso, quando disponibilizado pelo INSS, e sobre as obrigações pactuadas, prestando suporte à operacionalização dos procedimentos e sistemas informatizados, conforme Plano de Trabalho;

IV - atualizar, reinicializar e desbloquear acesso dos responsáveis designados pela Acordante e cadastrados pelo INSS;

V analisar os requerimentos protocolados e proceder às comunicações por meio da página "novorequerimento.inss.gov.br";

VI - monitorar, fiscalizar e supervisionar o ACORDO com vistas à realização dos ajustes necessários para cumprimento do pactuado; e

VII - incluir em seu sítio oficial, na **internet**, a informação sobre a celebração do ACORDO, com o seu Termo de ACORDO, Plano de Trabalho, extrato do DOU e outras informações especificadas no plano de trabalho.

§ 2º Caberá à Acordante:

I - apresentar toda a documentação solicitada pelo INSS no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período;

II - sinalizar a unidade, quando adotado, conforme regras de publicidade, marca e padronização da identidade visual, previstas no Manual de Identidade Visual – Selo Parcerias INSS, divulgado por intermédio do Ofício-Circular nº 6/ACS/PRES/INSS, de 22 de maio de 2019, ou outro que venha a substituí-lo;

III - atuar em conformidade com a legislação vigente sobre proteção de dados pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos seus representados e usuários do INSS;

IV - tratar os dados pessoais a que tiver acesso exclusivamente para a realização do objeto do ACORDO firmado e em conformidade com as cláusulas nele estabelecidas, e que, na eventualidade de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente ao INSS, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo;

V - manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida;

VI - garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, ou terceiros contratados, denominados de representantes, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus empregados, prepostos, sócios, diretores, ou terceiros contratados, denominados representantes, que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade do INSS, assinem o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo - TCMS (Anexo VIII) e o Termo de Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII);

VII - manter quaisquer dados pessoais estritamente confidenciais,

VIII - treinar e orientar seus representantes, que irão operacionalizar o Acordo, sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados, não sendo permitido que os dados pessoais sejam revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito do INSS, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou, de outra forma, reflitam as referidas informações;

IX - fornecer dados pessoais nos casos de determinação legal a uma autoridade pública, devendo informar previamente ao INSS, para que esta tome as medidas que julgar cabíveis, por meio de notificação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, da data de recebimento da determinação, para que este tome as medidas que julgar cabíveis;

X - pronunciar-se, sempre que solicitado, sobre o não cumprimento, ainda que suspeito, das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais pela entidade acordante e pelas entidades associadas, inclusive sobre seus representantes autorizados ou sobre qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da entidade acordante;

XI - dispor de:

a) espaço físico adequado e acessível, possuindo separação entre a triagem e os demais atendimentos, preservando o sigilo das informações prestadas aos usuários;

b) mesas, cadeiras e sanitário no local de atendimento; e

c) acesso à **internet** compatível e suficiente para o protocolo de requerimentos;

XII - indicar representantes, titular e substituto, que serão responsáveis pelo desenvolvimento das atividades decorrentes deste ACORDO, os quais deverão realizar treinamento EaD, com a emissão da correspondente Declaração de Participação, apresentar documentos pessoais de identificação e assinar os respectivos Termos de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VIII) e Termo de Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII), encaminhando-os ao INSS para cadastro, por meio de fluxo definido pelo INSS;

XIII - cadastrar os demais representantes, quando a entidade possuir número superior a 20 (vinte) representantes, nos módulos GID e GPA, para requerimento na página "novorequerimento.inss.gov.br" ou outra que venha a substituí-la, inclusive nos casos de utilização de **login** por meio de certificado digital ou outra forma de acesso definida pelo INSS, após a apresentação do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VIII), do documento pessoal de identificação, da Declaração de Participação no Curso e do Termo de Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII), encaminhando-os ao INSS para guarda, por meio de fluxo definido pelo INSS;

XIV - prestar as orientações necessárias ao adequado cumprimento deste ACORDO, supervisionando e fiscalizando os representantes indicados, quanto aos procedimentos de requerimentos a serem feitos por meio da página "novorequerimento.inss.gov.br", bem como acompanhar rotineiramente o andamento das solicitações;

XV - identificar os representantes da entidade, titular e substituto, citados no item XII, sobre a obrigatoriedade da utilização do Canal de Atendimento Suporte INSS/ACT previsto no art. 29 inciso I, para fins de registro e acompanhamento de chamados de auxílio técnico e operacional concernentes ao acordo;

XVI - identificar todos os representantes da entidade do material de "Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética " e da necessidade de observar suas informações;

XVII - manter:

a) sigilo relativo aos dados recebidos em decorrência da execução do objeto deste ACORDO, nos termos do art. 48 do Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, solicitando anuência do INSS antes de divulgar os atos e eventos decorrentes de sua execução;

b) atualizados os dados cadastrais de seus representantes junto ao INSS e comunicar eventual revogação ou alteração de suas atribuições; e

c) durante toda a vigência do ACORDO, a mesma qualificação jurídica e regularidade fiscal exigidas na celebração e apresentar a comprovação desta manutenção ao INSS, anualmente, através do SEI ou outro sistema que venha substituí-lo, quando solicitado;

XVIII - dar ciência e orientar seus representados das rotinas e documentação necessária relativa ao requerimento remoto eletrônico;

XIX - atender às convocações do INSS para tratar da implantação, manutenção, avaliação e atualização deste ACORDO e do Plano de Trabalho; e

XX - cumprir e fazer cumprir a legislação aplicável e as solicitações do INSS nos prazos fixados, assegurando que os serviços decorrentes do objeto deste ACORDO sejam executados adequadamente por representantes qualificados;

CLÁUSULA QUARTA – DA RESPONSABILIZAÇÃO

A Acordante e os representantes por ela indicados serão solidariamente responsáveis:

I - pelo sigilo das informações que venham a ter acesso em decorrência do presente ACORDO;

II - pelo procedimento adotado na execução dos serviços acordados, inclusive por falhas e erros de qualquer natureza e/ou descumprimento de cláusulas deste ACORDO que acarretem prejuízo ao INSS e/ou a terceiros;

III - 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, sem prejuízo da responsabilidade penal eventualmente cabível;

IV - pela utilização dos dados pessoais que venha ter acesso com objetivo diferente ao pactuado no acordo, estando sujeitos às obrigações previstas no art. 42 da Lei nº 13.709, de 2018; e

V - compartilhamento indevido da senha pessoal ou de outra forma de acesso aos sistemas disponibilizados pelo INSS a terceiros, inclusive a sua utilização em aplicativos ou dispositivos automatizados não autorizados pelo INSS.

§ 1º A responsabilidade prevista no **caput** abrange as áreas cível e administrativa, sendo assegurada a ampla defesa e o contraditório.

§ 2º Havendo indícios de ocorrências de ilícitos penais, o INSS, por meio de suas áreas competentes, oferecerá notícia-crime.

§ 3º O INSS não se responsabiliza:

I - pelos encargos decorrentes da execução deste ACORDO; e

II - pelo ônus do treinamento e capacitação dos representantes da Acordante, no que se refere às despesas de hospedagem, transporte e alimentação.

§ 4º O descumprimento de cláusulas deste ACORDO, por parte da Acordante, ou a existência de reclamações recebidas pelo INSS relativas à sua execução, poderá ensejar a sua rescisão, respeitado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

Este ACORDO vigorará pelo prazo de 60 (sessenta) meses, a contar da data da sua publicação no Diário Oficial da União – DOU.

CLÁUSULA SEXTA – DO ACOMPANHAMENTO

Sem prejuízo da responsabilidade da Acordante, a execução e cumprimento das cláusulas do presente ACORDO estão sujeitos ao mais amplo e irrestrito monitoramento, fiscalização e supervisão, notadamente em relação aos seguintes pontos:

I - verificação:

a) das instalações físicas, por meio de visita **in loco**;

b) da manutenção da qualificação jurídica, regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista, exigidas para a celebração do ACORDO;

c) quanto à adequada execução do objeto e cumprimento das cláusulas pactuadas no ACORDO e Plano de Trabalho; e

d) da regularidade da concessão de acessos aos representantes, mediante apresentação do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VIII), da Declaração de Participação no Curso e do Termo de Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII), por meio de batimento de informações em sistemas corporativos do INSS;

II - qualidade do atendimento prestado pelos representantes da Acordante, por meio de amostragem, através de pesquisa de satisfação realizada pela Central de Atendimento 135, que entrará em contato com os usuários selecionados;

III - qualidade dos requerimentos protocolados pelos representantes da Acordante, por servidor do INSS, por meio de amostragem; e

IV - acompanhamento da apresentação de protocolos de requerimentos.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA ALTERAÇÃO

Este ACORDO e seu respectivo Plano de Trabalho poderão ser modificados em qualquer de suas cláusulas e condições, exceto quanto ao seu objeto e quanto à publicação, mediante Termo Aditivo, de comum acordo entre os partícipes, desde que tal interesse seja manifestado e justificado, previamente, pelas partes.

Parágrafo único. A alteração dos serviços definidos, seja para incluir ou excluir, pode ser realizada sem a necessidade de Termo Aditivo, desde que seja motivada em razões explícitas de necessidade da Administração ou em razão de fato excepcional ou imprevisível, após acordo entre os partícipes e apreciação por parte da autoridade competente para firmar o ajuste.

CLÁUSULA OITAVA – DA PRORROGAÇÃO

Este ACORDO poderá ser prorrogado após o transcurso do prazo inicial de 60 (sessenta) meses, por meio de Termo Aditivo e de comum acordo entre as partes, por iguais períodos sucessivos.

§ 1º A prorrogação de que trata o **caput** está condicionada ao cumprimento do objeto do ACORDO e das metas estabelecidas no Plano de Trabalho.

§ 2º Os autos devem ser devidamente instruídos com os documentos exigidos para a assinatura do ACORDO inicial, indicando-se os que possam ser aproveitados e demonstrando-se a manutenção da conveniência do objeto para a Administração Pública, bem como condicionado à juntada do novo Plano de Trabalho para o período vindouro.

CLÁUSULA NONA – DOS CASOS OMISSOS

Casos omissos e as dúvidas porventura surgidas, em decorrência da operacionalização deste Instrumento, serão resolvidos mediante acordo entre os Partícipes.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO ENCERRAMENTO

O presente Acordo de Cooperação Técnica será extinto:

- a) por advento do termo final, sem que os partícipes tenham até então firmado aditivo para renová-lo;
- b) por denúncia de qualquer dos partícipes, se não tiver mais interesse na manutenção da parceria, notificando o parceiro com antecedência mínima de XX dias;
- c) por consenso dos partícipes antes do advento do termo final de vigência, devendo ser devidamente formalizado; e
- d) por rescisão.

Subcláusula primeira. Havendo a extinção do ajuste, cada um dos partícipes fica responsável pelo cumprimento das obrigações assumidas até a data do encerramento.

Subcláusula segunda. Se na data da extinção não houver sido alcançado o resultado, os partícipes entabularão acordo para cumprimento, se possível, de meta ou etapa que possa ter continuidade posteriormente, ainda que de forma unilateral.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO

O presente instrumento poderá ser rescindido justificadamente, a qualquer tempo, por qualquer um dos partícipes, mediante comunicação formal, com aviso prévio de, no mínimo, 30 dias, nas seguintes situações:

- a) quando houver o descumprimento de obrigação por um dos partícipes que inviabilize o alcance do resultado do Acordo de Cooperação Técnica; e

b) na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS CUSTOS E DESPESAS

As partes deste ACORDO arcarão com as próprias despesas para o seu fiel cumprimento, não havendo remuneração, nem ensejará repasse de recursos a nenhum dos participantes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO

Os PARTÍCIPES deverão publicar o Acordo de Cooperação Técnica na página de seus respectivos sítios oficiais na internet, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua assinatura.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICIDADE E DIVULGAÇÃO

A publicidade decorrente dos atos, programas, obras, serviços e campanhas, procedentes deste Acordo de Cooperação Técnica deverá possuir caráter educativo, informativo, ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos, nos termos do art. 37, §1º, da Constituição Federal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA CONCILIAÇÃO E DO FORO

Na hipótese de haver divergências, que não puderem ser solucionadas diretamente por consentimento, os partícipes solicitarão à Câmara de Mediação e de Conciliação da Administração Pública Federal - CCAF, órgão da Advocacia-Geral da União, a avaliação da admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação. Subcláusula única. Não logrando êxito a tentativa de conciliação e solução administrativa, será competente para dirimir as questões decorrentes deste Acordo de Cooperação Técnica o foro da Justiça Federal de Recife, Seção Judiciária do Estado de Recife, nos termos do inciso I do art. 109 da Constituição Federal

E, por estarem justos e acordados, firmam o presente instrumento, eletronicamente, na Cidade de Recife, Pernambuco.

23 de outubro de 2024

CAIO MAIA FIGUEIREDO

Superintendente-Regional do INSS na região Nordeste

SANDRO CAMILO CARVALHO

Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna



Documento assinado eletronicamente por **CAIO MAIA FIGUEIREDO**, Superintendente Regional Nordeste, em 29/10/2024, às 18:08, 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 **SANDRO CAMILO CARVALHO**, Usuário Externo, em 30/10/2024, às 09:01, 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 **18169616** e o código CRC **16BF4AAF**.