



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

ANEXO IV

PORTARIA PRES/INSS Nº 1.538, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2022

PLANO DE TRABALHO

PLANO DE TRABALHO DO ACORDO DE COOPERAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL E A FUNDAÇÃO CPQD - CENTRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM TELECOMUNICAÇÕES PARA REQUERIMENTO DE BENEFÍCIOS E SERVIÇOS PREVIDENCIÁRIOS, NA MODALIDADE ATENDIMENTO A DISTÂNCIA EM FAVOR DE SEUS EMPREGADOS.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - GERÊNCIA EXECUTIVA EM CAMPINAS/SP		
CNPJ: 29.979.036/0346-30		
ENDEREÇO: Rua Barreto Leme, 1.117, 4º andar - Centro		
CIDADE: Campinas	UF: SP	CEP: 13.010-201
ÁREA RESPONSÁVEL: Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão (SGREC)		
TELEFONES: (19) 3343-6207	EMAIL: sgreccpn@inss.gov.br	

FUNDAÇÃO CPQD - CENTRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM TELECOMUNICAÇÕES		
CNPJ: 02.641.663/0001-10		
ENDEREÇO: Rua Dr. Ricardo Benetton Martins, 1.000 - Parque II do Polo de Alta Tecnologia		
CIDADE: Campinas	UF: SP	CEP: 13.086-902
ÁREA RESPONSÁVEL:		
TELEFONES: (19) 99604-2167	EMAIL: tuca@cpqd.com.br	

1. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

1.1 Este Plano de Trabalho tem por objeto definir os critérios que deverão ser adotados na operacionalização do Acordo de Cooperação Técnica - ACT, para que a Acordante realize, em favor de seus empregados, informações, orientações, instrução e preparação de requerimentos de benefícios e serviços previdenciários. Para tanto, serão utilizados sistemas eletrônicos específicos a serem disponibilizados pelo INSS, para posterior análise por parte da Autarquia Previdenciária, à qual incumbe reconhecer ou não o direito à percepção de benefícios.

1.2 Inicialmente, poderão ser operacionalizados os grupos de serviços assinalados abaixo, tendo em vista que a Acordante tem como missão institucional *Contribuir para o desenvolvimento, o progresso e o bem-estar da sociedade*", havendo, portanto, um alinhamento entre a missão institucional da Acordante, o objeto do presente ACT e os serviços delineados neste Plano de Trabalho.

1.3 Ressalta-se que o rol de serviços elencados pode ser alterado, excluído ou incluído, desde que haja motivação, em razão de interesse público ou de fato excepcional ou imprevisível, a qual deverá ser submetida ao crivo da autoridade competente no INSS para firmar o ajuste e ACT entre os partícipes, sem necessidade de Termo Aditivo e apreciação por parte da Procuradoria Federal Especializada:

I - requerimentos:

Aposentadoria por idade (urbana, rural e da pessoa com deficiência)  
Aposentadoria por tempo de contribuição (e da pessoa com deficiência)  
Pensão por morte (urbana e rural)  
Auxílio-reclusão (urbano e rural)  
Salário Maternidade (urbano e rural)  
Cópia de Processo  
Revisão dos benefícios e certidões; e  
Recurso.

## **2. OBJETIVOS**

2.1 Facilitar o acesso dos usuários aos serviços prestados pelo INSS.

2.2 Promover eficiência, economicidade e acessibilidade ao requerimento de serviços prestados pelo INSS, e na disponibilização de orientações pertinentes ao objeto deste ACORDO.

## **3. DA ABRANGÊNCIA**

A área de abrangência do ACORDO ficará condicionada e restrita ao âmbito de atuação da entidade Acordante, e os serviços selecionados no item 1.3 vinculados a sua área de abrangência.

## **4. DAS METAS**

4.1 Realizar requerimentos mensais, visando o aumento da proteção social pretendida pelo INSS, que, por meio da celebração deste Acordo, busca garantir a ampliação dos locais de atendimento presencial e alcançar os usuários que estão à margem da transformação digital ou que se encontram em locais de difícil acesso aos serviços do INSS.

4.2 Dos requerimentos monitorados, qualitativamente, espera-se que pelo menos 80% (oitenta por cento) estejam corretamente instruídos, assim considerados aqueles nos quais não haja a abertura de exigência para complementação da instrução.

4.3 Dos atendimentos monitorados, por amostragem qualitativa, espera-se que atinjam 80% (oitenta por cento) dos critérios abordados.

4.4 O não cumprimento das metas previstas nos subitens 4.2 e 4.3 por 2 (dois) períodos monitorados poderá ensejar a rescisão do ACORDO.

## 5. DA ESTRUTURA FÍSICA

Para fins de operacionalização a Acordante deverá:

I - dispor de:

a) instalações físicas e condições materiais adequadas e acessíveis para o atendimento ao público ou para o autoatendimento, a exemplo de mesas, cadeiras e sanitário acessível;

b) recursos tecnológicos para assegurar capacidade técnico operacional, a exemplo de acesso à **internet** compatível e suficiente para o protocolo de requerimentos; e

c) separação entre a triagem e os demais atendimentos, preservando o sigilo das informações prestadas aos usuários;

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.

## 6. DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO

A execução deste ACORDO prevê as seguintes etapas, segundo seus responsáveis:

I - os representantes designados pela Acordante serão submetidos a treinamento específico para a execução de suas atividades do âmbito do ACORDO e dos Termos de Adesão, no prazo de até 2 (dois) meses após celebração;

II - após o treinamento e a aprovação da estrutura física, por meio de visita **in loco**, caberá à Acordante iniciar, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, as atividades necessárias à execução das obrigações previstas no ACORDO;

III - será avaliada a necessidade de novos treinamentos para atualização ou aperfeiçoamento dos representantes da Acordante, a partir da qualidade da instrução dos requerimentos apresentados pela Acordante e qualidade do atendimento; e

IV - o INSS avaliará:

a) as instalações físicas da Acordante, por meio de visita **in loco**;

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

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

d) a regularidade da concessão de acessos aos representantes da Acordante, 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;

e) a 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;

f) a qualidade dos requerimentos protocolados pelos representantes da Acordante, por servidor do INSS, por meio de amostragem; e

V - acompanhamento da apresentação de protocolos de requerimentos pela Acordante.

## 7. DA PREVISÃO DE INÍCIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO E SUAS ETAPAS

O ACORDO iniciará com a sua publicação no Diário Oficial da União – DOU e tem suas etapas previstas no item 6, com previsão de finalização de sua execução após 60 (sessenta) meses da publicação.

## 8. DA OPERACIONALIZAÇÃO

8.1. Os requerimentos de benefícios e de serviços serão efetuados diretamente pelos representantes designados pela Acordante, nos termos do ACORDO, com a digitalização dos documentos necessários à análise dos requerimentos.

8.2. Os procedimentos para requerimento eletrônico deverão ser realizados através de autenticação, por meio de **login** e senha, conforme regras e diretrizes estabelecidas pelo INSS para acesso aos sistemas, podendo ser exigido o uso de certificação digital, mediante cadastramento prévio para acesso em página própria ou outra forma que seja definida pelo INSS, da seguinte forma:

I - acessar a página "novorequerimento.inss.gov.br" ou outra que venha substituí-la, e efetuar **login** para acessar os serviços abrangidos pelo ACORDO ou Termo de Adesão firmado;

II - selecionar o serviço desejado;

III - cadastrar um requerimento para cada usuário, observando-se:

a) o preenchimento dos dados individuais;

b) a inclusão do Termo de Representação e Autorização de Acesso às Informações Previdenciárias (Anexo IX);

c) a inclusão dos documentos na íntegra e claramente legíveis, digitalizados ou fotografados a partir dos documentos originais, das cópias ou das cópias autenticadas, na ordem correspondente exigida, no protocolo do requerimento, respeitando os campos dos anexos detalhados;

d) a digitalização ou a foto deve ser colorida, permitindo a correta visualização de todo o documento, inclusive o verso, se for o caso;

IV - finalizada a digitalização, os arquivos devem ser salvos com o padrão "PRIMEIRO NOME DO REQUERENTE\_CPF\_TIPOLOGIA":

a) "NOME\_9999999999\_ORIGINAIS.pdf";

b) "NOME\_9999999999\_TERCEIROS.pdf"; e

c) "NOME\_9999999999\_SIMPLES.pdf".

8.3 Os documentos digitalizados, conforme seu tipo, não devem ultrapassar o tamanho máximo de 5 Mb, para cada anexo detalhado, e 50 Mb para todo o processo.

8.4. Os representantes da entidade Acordante se responsabilizam pelo envio digital de toda documentação necessária para o requerimento.

8.5. Em conformidade com o § 2º do art. 19-B do Decreto nº 10.410, de 30 de junho de 2020, os documentos necessários à atualização do CNIS e à análise de requerimentos de benefícios e serviços poderão ser apresentados em cópias simples, em meio físico ou

eletrônico, dispensada a sua autenticação.

8.5.1. Nas hipóteses em que haja dúvida fundada quanto à autenticidade ou à integridade do documento ou, ainda, se a documentação apresentada estiver incompleta e/ou ilegível será desconsiderada para análise e emitida carta de exigência para apresentação da documentação original. Os documentos originais devem ser apresentados por meio de agendamento para atendimento presencial nas unidades do INSS.

8.5.2. O INSS poderá exigir, a seu critério, até que decaia o seu direito de rever os atos praticados no processo, a exibição do original de documento enviado eletronicamente pela Acordante.

8.6. Todas as comunicações necessárias ao andamento processual dos requerimentos serão realizadas por meio dos canais ordinários de comunicação do INSS. A obrigação da Acordante se encerra com a apresentação do pedido administrativo, sendo o acompanhamento dos atos e comunicações do requerimento de responsabilidade do usuário. Os requerimentos protocolados também poderão ser acompanhados pelo usuário através do Meu INSS, Central de Atendimento 135 ou através da entidade Acordante.

8.7. As informações e comunicações relativas ao ACORDO, desde que devidamente justificadas, serão consideradas regularmente entregues por ofício, correio eletrônico ou outros meios definidos pelas partes.

8.8. A responsabilidade solidária e o apoio administrativo na prestação de informações aos usuários destina-se aos requerimentos realizados pelos representantes da Acordante por meio do canal "Entidade Parceiras", excluindo-se os realizados pelo próprio usuário, através de outros canais remotos de atendimento.

8.9. Os requerimentos protocolados nesta modalidade poderão ser encaminhados para qualquer unidade definida pelo INSS, à qual competirá a análise do reconhecimento de direitos, previdenciários e assistenciais, em todas as suas fases, e de atualização e manutenção dos benefícios.

## **9. DA DESIGNAÇÃO, AUTORIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE DOS REPRESENTANTES**

9.1. A Acordante deverá indicar, no mínimo, 2 (dois) representantes, titular e substituto, inicialmente relacionados no processo, através do Formulário para Indicação Inicial de Cadastro dos Representantes nos Sistemas do INSS (Anexo VII), destacando os representantes que também irão operacionalizar o Sistema Suporte INSS/ACT.

9.2. Os representantes indicados pela Acordante deverão realizar capacitação EaD, através da Escola Virtual do Programa de Educação Previdenciária - PEP, devendo apresentar a Declaração de Participação no Curso, o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo - TCMS (Anexo VIII), preenchido e assinado pelo representante e por 2 (duas) testemunhas, o Termo de Ciência do material de "Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética" (Anexo XX), o documento pessoal de identificação, além de Formulário para Indicação Inicial de Cadastro dos Representantes nos Sistemas do INSS (Anexo VII).

9.3. Após apresentação dos documentos listados no item 9.2, os representantes indicados serão cadastrados nos sistemas corporativos destinados às entidades, pelo INSS, quando o total não ultrapassar o limite de 20 (vinte) representantes ou, pela Acordante, quando o total for superior a 20 (vinte) representantes.

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

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

9.4.2 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;

9.4.3 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;

9.4.4 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

9.4.5 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.

9.5 A responsabilidade prevista no item 9.4 abrange as áreas cível e administrativa, sendo assegurada a ampla defesa e o contraditório.

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

9.7 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.

## 10. DADOS DO ATENDIMENTO

10.1 As partes definem os dados abaixo sobre o atendimento que será prestado neste ACORDO e publicado no site externo do INSS:

I - nome da Entidade;

II - endereço da Entidade onde será realizado o atendimento;

III - dias e horário de atendimento;

IV - serviços; e

V - quem pode ser atendido.

10.2 Caso haja alguma alteração nas informações prestadas nos campos acima, fica a Acordante obrigada a comunicar ao INSS para que o mesmo providencie a atualização da informação no site externo.

## 11. DOS CUSTOS

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.

02 de dezembro de 2023

**ADRIANA DE ÁVILA RITO**

Gerente Executiva do INSS em Campinas/SP - Substituindo

**SEBASTIÃO SAHÃO JÚNIOR**

Presidente da Fundação CPqD





Documento assinado eletronicamente por **SEBASTIÃO SAHÃO JUNIOR**, **Usuário Externo**, em 04/12/2023, às 10:59, 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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **14197307** e o código CRC **5186C25F**.

---

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.297887/2023-79

SEI nº 14197307

---

Criado por [aline.toledo](#), versão 3 por [aline.toledo](#) em 02/12/2023 06:55:02.