



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 1.027, DE 28 DE JUNHO DE 2022

Altera a Portaria DIRBEN/INSS Nº 982, de 22 de fevereiro de 2022 que estabelece regras e procedimentos para o atendimento presencial nas Agências da Previdência Social do INSS.

O DIRETOR DE BENEFÍCIOS E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS uso da competência que lhe confere o Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022 , e tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 35014.433616/2021-21,

RESOLVE:

Art. 1º Alterar a Portaria DIRBEN/INSS Nº 982, de 22 de fevereiro de 2022, publicada no DOU nº 41, de 2 de março de 2022, Seção 1, Páginas 199, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 3º As APS deverão observar o horário de atendimento definido na Portaria PRES/INSS nº 1.347, de 30 de agosto de 2021." (NR)

"Art. 4º A identificação pessoal válida do interessado é pré-requisito para a realização do atendimento, sendo obrigatória a apresentação de, pelo menos, um documento oficial com foto e original." (NR)

"Art. 5º

§ 3º O representante legal e o procurador também devem apresentar um documento oficial de identificação e o documento hábil à representação.

§ 5º Para a pessoa enferma ou com idade a partir de sessenta anos não poderá ser negado validade da Carteira de Identidade, 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. 16 do Decreto nº 10.977, de 23 de fevereiro de 2022." (NR)

"Art. 6º

§2º Por ocasião da emissão da senha, caso o interessado solicite informação quanto à presença de acompanhante durante o atendimento deverá ser informado que:

I - é garantido à pessoa surda ou com deficiência auditiva ser acompanhada por seu intérprete ou tradutor da Língua Brasileira de Sinais – LIBRA durante todos os atendimentos realizados no âmbito do INSS, nos termos da Portaria MTP nº 1.375, de 30 de maio de 2022.

II - nas demais solicitações de presença de acompanhante, principalmente durante da avaliação social, caberá ao profissional responsável pelo atendimento decidir sobre o pedido.

§3º Os atendimentos de perícia médica que seguirão atos próprios da Subsecretaria de Perícia Médica Federal - SPMF" (NR)

"Art. 9º Em se tratando de atendimento agendado, deverá ser entregue a senha do serviço correspondente ao agendamento realizado pelo interessado ou seu representante legal." (NR)

"Art.
16.

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

X – protocolo de requerimentos para pessoas sem acesso aos canais remotos; e

XI - juntada de documentos em requerimento com status "Em Análise", que tenha atingido limite de 50 MB dos anexos"(NR)

"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 próprio, o interessado deverá agendar o serviço "Atendimento Específico", por meio da Central 135 ou, excepcionalmente, nas APS, nos seguintes casos:

IV - impossibilidade de informação ou de conclusão da solicitação pelos canais remotos ou quando a Central 135 não puder atender a demanda e existir a orientação para que o operador direcione o interessado para comparecer à APS;

V - ciência do cidadão referente à necessidade de inscrição no CadÚnico;

VI - reativação de BPC após atualização do CADÚnico;

VI - solicitar a Contestação de NTEP; e

VII – Recurso Ordinário (Inicial) e Especial ou Incidente (Alteração de Acórdão), que tenha empresa (CNPJ) como solicitante." (NR)

"Art. 24. Para a simples entrega de documentos solicitados em exigência será dispensa a apresentação de procuração para a respectiva juntada no processo.

Parágrafo único. Por ocasião da entrega de documentos para fins do cumprimento de exigência, se o terceiro tiver que se manifestar sobre algum ponto da exigência, caso ainda não esteja cadastrado no processo como representante legal/procurador, deverá ser anexo o documento oficial de identificação, CPF, termo de responsabilidade e o documento que comprova a representação." (NR)

Seção VI

Justificação Administrativa ou Justificação Administrativa por solicitação judicial

"Art. 30. Para o processamento de Justificação Administrativa (JA) o servidor responsável pela análise da tarefa principal deverá seguir os procedimentos constantes no Anexo I da Portaria DIRBEN/INSS nº 952, de 1º de dezembro de 2021." (NR)

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

I – designar o servidor processante da justificação;

II – agendar a data da oitiva das testemunhas por meio do serviço de "Justificação Administrativa/Judicial", especificando se é administrativa ou judicial;

III – atribuir status de "Exigência" à subtarefa e incluir despacho no GET/PAT, com as informações do agendamento, para ciência do interessado." (NR)

"Art. 32. No dia agendado para a realização da justificação, o servidor processante recepcionará as testemunhas que comparecerem na APS e deverá:

I - realizar a oitiva das testemunhas observando as regras dispostas no art. 90 da Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 28 de março de 2022;

II - incluir os depoimentos na subtarefa de JA no GET/PAT;

III – emitir o parecer conclusivo quanto à eficácia da JA para comprovar o que foi solicitado, nos termos do art. 91 da Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 2022;

IV – incluir o parecer na subtarefa no GET/PAT; e

V - concluir a subtarefa no GET/PAT." (NR)

"Art. 33. Para o processamento de Justificação administrativa por solicitação judicial, o servidor da Ceab/DJ deverá seguir os procedimentos constantes no Anexo II da Portaria DIRBEN/INSS nº 952, de 1º de dezembro de 2021." (NR)

"Art. 33-A A APS que foi indicada para o processamento da Justificação administrativa por solicitação judicial ao recepcionar a tarefa deverá designar o servidor responsável pela oitiva na data previamente agendada pela Ceab/DJ." (NR)

"Art. 33-B O No dia agendado para a realização da justificação, o servidor responsável pelo atendimento recepcionará as testemunhas que comparecerem na APS.

Parágrafo único. O servidor processante deverá:

I - realizar a oitiva das testemunhas;

II - incluir os depoimentos na tarefa de JA no GET/PAT;

III – emitir o parecer conclusivo quanto à eficácia da JA para comprovar o que foi solicitado, nos termos do art. 91 da Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 2022;

IV – incluir o parecer na tarefa no GET/PAT; e

V - concluir a tarefa no GET/PAT.” (NR)

Art. 2º Esta portaria entra em vigor em 4 de julho de 2022.

EDSON AKIO YAMADA

Diretor de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão



Documento assinado eletronicamente por **EDSON AKIO YAMADA, Diretor(a) de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão**, em 28/06/2022, às 15:11, 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 **7956476** e o código CRC **D5A365CF**.

Fique ligado! O intérprete da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) tem acesso garantido para acompanhar pessoas surdas ou com deficiência auditiva durante o atendimento nas agências do INSS

ASCOM - Assessoria de Comunicação Social <ascom@inss.gov.br>

Qui, 30/06/2022 11:39

Fique ligado!

O intérprete ou tradutor da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) tem acesso garantido para acompanhar pessoas surdas ou com deficiência auditiva durante o atendimento nas agências do INSS, conforme resolução da Portaria/MTP nº 1.375, de 30 de maio de 2022, e a Portaria DIRBEN/INSS nº 1.027, de 28 de junho de 2022.

A partir de agora, ao agendar um serviço, o cidadão deve responder se será acompanhado de intérprete.



Fique ligado!

O intérprete ou tradutor da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) tem acesso garantido para acompanhar pessoas surdas ou com deficiência auditiva durante o atendimento nas agências do INSS, conforme resolução da Portaria/MTP nº 1.375, de 30 de maio de 2022, e a Portaria DIRBEN/INSS nº 1.027, de 28 de junho de 2022.

A partir de agora, ao agendar um serviço, o cidadão deve responder se será acompanhado de intérprete.
Fundo verde. Desenho de mãos brancas fazem sinais em LIBRAS.