



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Presidência

Ofício SEI Circular nº 2/2020/PRES-INSS

Brasília, 24 de julho de 2020.

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: **Retomada Gradual do Atendimento Presencial das Agências da Previdência Social.**

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.158611/2020-23.

1. Considerando a Portaria Conjunta nº 27/SEPRT/INSS, de 7 de julho de 2020, que prorroga a suspensão do atendimento do INSS, com previsão de reabertura, bem como, o Estudo de viabilidade e Plano de Ação para Reabertura das Unidades de Atendimento do INSS, frente às medidas de combate à propagação da COVID-19.

2. Seguem orientações e medidas preliminares a serem adotadas no âmbito do INSS, quanto ao retorno das atividades presenciais.

3. A retomada do atendimento presencial nas Agências de Previdência Social - APS é norteada pelas premissas de:

I - retorno gradual, mediante agendamento;

II - formato de atendimento que não cause filas externas nas APS ou aglomerações no interior das unidades de atendimento e;

III - prevenção à proliferação do novo coronavírus no atendimento presencial, de modo a resguardar a segurança e saúde do público interno e externo envolvido no atendimento do INSS.

RETORNO GRADUAL DO ATENDIMENTO PRESENCIAL, MEDIANTE AGENDAMENTO

4. A preparação para reabertura das unidades de atendimento é composta pela adaptação das condições de estrutura e do atendimento às medidas de segurança e saúde para o enfrentamento da pandemia do COVID-19, bem como por Plano de Comunicação Social para informação pública geral e controle de acesso e permanência na APS.

5. O acompanhamento da execução do Plano de Ação para Reabertura das Unidades de Atendimento do INSS será realizado pelo Portal COVID-INSS, com perfis de acesso definidos para cada gestor, considerando os níveis hierárquicos do INSS.

6. O acompanhamento pelo Portal COVID-INSS é suplementar às demais ferramentas de monitoramento do atendimento já consolidadas, a exemplo do Sistema Integrado de Monitoramento do Atendimento - SIM.

7. Os canais remotos serão mantidos como principal porta de entrada para requerimentos, bem como, para orientação e informação dos segurados e beneficiários do INSS, seja por meio do 135, Meu INSS, Assistente Virtual do INSS (Chat), Plantão de Dúvidas da APS, e-mail e telefone.

8. A abertura das APS está condicionada à capacidade operacional presencial da unidade, observadas as hipóteses específicas de trabalho remoto previstas na Instrução Normativa nº 19/SGDP/SEDGGD/ME, de 12 março de 2020.

9. Enquanto perdurar a emergência de saúde pública decorrente da pandemia do coronavírus, o horário de atendimento ao público das agências ocorrerá das 7h às 13h, único período no qual está autorizada a abertura de agenda de serviços administrativos, respeitado o parâmetro do Anexo I.

10. O atendimento presencial acontecerá somente por meio de agendamento prévio.

11. Foram elencados como prioritários na retomada do atendimento presencial, em ordem de prioridade, considerando estudo do volume de estoque, a gravidade, urgência e impactos sociais causados pela suspensão dos serviços antes disponíveis no atendimento presencial das APS, os serviços de:

- I - perícia médica;
- II - cumprimento de exigências (digitalização e conferência por servidor de documentos originais);
- III - avaliação social;
- IV - reabilitação profissional;
- V - justificativa administrativa;
- VI - justificativa judicial; e
- VII - atendimento relacionado ao Monitoramento Operacional de Benefícios.

SUORTE ADMINISTRATIVO ÀS ATIVIDADES DE PERÍCIA MÉDICA

12. Considerando o estudo de precedência dos serviços acima, a APS que disponha de profissionais de Perícia Médica deve priorizar o seu suporte administrativo.

13. Atendida a necessidade de suporte à Perícia Médica, a capacidade operacional administrativa restante deve ser convertida em atendimento administrativo agendado, observado o período de atendimento ao público do item 9 e o parâmetro da estrutura do atendimento do Anexo I.

14. Excepcionalmente, as APS que disponham de Perícia Médica no turno vespertino estão autorizadas a funcionar nesse turno, exclusivamente para atendimento de Perícia Médica.

AÇÕES PARA TRATAMENTO DE AGENDAMENTOS E ADEQUAÇÃO DE AGENDA ADMINISTRATIVA

15. As ações para tratamento de agendamentos ativos e adequação de oferta de serviços administrativos à capacidade operacional das APS que retomarão atendimento parcial envolverão atividades conjuntas em todos os níveis de gestão da área de atendimento:

- I - das ações DIRAT:
 - a) cadastro de eventualidade Nacional no sistema SAG Gestão até 31 de julho de 2020. (A eventualidade está em conformidade com o prazo previsto na Portaria Conjunta nº 27/SEPRT/INSS, de 2020);
 - b) revisão dos parâmetros e atributos de todos os serviços do tipo Agendáveis Demais Serviços, de modo a interromper a criação de vagas automáticas e a extensão de filas de agendamento ativo;
 - c) monitoramento de insucessos, do Portal COVID-INSS e de outras bases de dados para consolidação de informações que servirão, nos variados níveis gerenciais da Autarquia, de subsídio para melhoria da prestação de serviços pelo INSS;
 - d) monitoramento do incremento de vagas em paralelo com o estoque projetado no

fluxo operacional, com o fim de dimensionar o tempo de atendimento dos serviços represados;

II - As SEAT/SERAT/DIVAT devem:

a) cadastrar eventualidade local no sistema SAG Gestão com duração até 31 de dezembro de 2020;

b) orientar e supervisionar as APS, Assessores Técnicos da Reabilitação Profissional - AT e os Responsáveis Técnicos do Serviço Social - RT, conforme as atividades de cada área, quanto:

1. ao cadastro de eventualidade local no sistema SAG Gestão com duração até 31 de dezembro de 2020;

2. a adaptação da agenda à capacidade operacional de cada Unidade;

3. ao correto uso do Portal COVID-INSS e preenchimento do sistema Supervisão.

III - As APS com o apoio das SEAT/SERAT/DIVAT deverão:

a) reconfigurar as agendas das Unidades de acordo com a capacidade operacional, em conformidade com os parâmetros do Anexo I;

b) realizar o monitoramento dos pontos definidos no Portal COVID-INSS e alimentar o portal em tempo real;

c) alimentar o sistema Supervisão quando demandado; e

d) registrar ocorrências que impactem o atendimento no sistema SIM.

16. A eventualidade nacional será mantida enquanto perdurar a suspensão total do atendimento presencial nas APS.

17. A eventualidade local deve impactar todos os serviços do tipo Agendáveis Demais Serviços, exceto os serviços para atendimento de demandas judiciais.

18. A eventualidade local deverá ser retirada para a APS que alcançar os parâmetros mínimos para reabertura, após adequação da agenda de serviços administrativos, de Serviço Social e Reabilitação Profissional e confirmação da data de reabertura.

19. As APS, com o apoio das SEAT/SERAT/DIVAT's terão 5 (cinco) dias, a partir da data de publicação desta comunicação, para atendimento do disposto nas alíneas "a" e "b", inciso III do item 15.

20. Cabe aos Gerentes-Executivos a supervisão do cumprimento das ações orientadas nesse ato normativo, com a observação dos prazos.

21. Em caso de impossibilidade de configuração do atendimento nos parâmetros do Anexo I, a justificativa deverá ser validada pela Gerência-Executiva em conjunto com as Equipes de Atendimento e repassada à DIRAT.

AÇÕES PARA TRATAMENTO DE AGENDAMENTOS E ADEQUAÇÃO DE AGENDA DO SERVIÇO SOCIAL E REABILITAÇÃO PROFISSIONAL

22. As ações para tratamento de agendamentos ativos e adequação de oferta de serviços do Serviço Social e Reabilitação Profissional à capacidade operacional das agências que retomarão atendimento parcial, serão executadas pelos representantes técnicos das respectivas áreas, sob coordenação da SEAT/SERAT/DIVAT e Diretoria de Atendimento - DIRAT.

23. Os Assessores Técnicos da Reabilitação Profissional - AT e os Responsáveis Técnicos do Serviço Social - RT devem reconfigurar as agendas das Unidades no sistema SAG Gestão e SIBE de acordo com a disponibilidade de profissionais e critério de reabertura das APS.

24. Nas APS com previsão de reabertura e que possuam profissionais da Reabilitação Profissional deverão ser, obrigatoriamente, disponibilizados os serviços agendáveis de:

- I - Avaliação de Desligamento - Profissional de Referência (Código 1215);
- II - Avaliação de Acompanhamento em Reabilitação Profissional (Código 3353);
- III - Avaliação Socioprofissional + abertura de prontuário (Código 3352);
- IV - Avaliação Socioprofissional Obrigatória Judicial (Código 3434).

25. Os serviços de Reabilitação Profissional terão Duração Efetiva de 60 (sessenta) minutos, Tempo de Pesquisa de 2 (dois) dias corridos e Limitador de 30 (noventa) dias.

26. Nas APS com previsão de reabertura e que possuam profissionais de Serviço Social deverão ser, obrigatoriamente, disponibilizados os serviços agendáveis de:

- I - Avaliação Social B87 (Código 124);
- II - Avaliação Social B87 - Recurso (Código 1085);
- III - Avaliação Social da Pessoa com Deficiência (Código 743);
- IV - Avaliação Social da Aposentadoria da Pessoa com Deficiência - Recurso (Código 1023);
- V - Parecer Social - Estudo Social (Código 1084).

27. Como mecanismo de mitigação da possibilidade de aglomeração de requerentes em espera nas unidades, os serviços de Avaliação Social do grupo Serviço Social terão Duração Efetiva de 60 (sessenta) minutos e o serviço de Parecer Social terá duração de 120 (cento e vinte) minutos. O Tempo de Pesquisa desses serviços será de 60 (sessenta) dias corridos e Limitador de 90 (noventa) dias.

28. As Divisões de Serviço Social e de Reabilitação Profissional devem orientar as unidades sob sua competência e supervisionar as ações executadas sob coordenação da DIRAT, propondo ações que resultem na melhoria do serviço prestado.

OUTRAS DISPOSIÇÕES GERAIS

29. Em caso de intercorrência posterior à reabertura da Agência que cause impacto no atendimento e quantidade de vagas ofertadas, o gestor da APS deverá se atentar para as orientações contidas no tópico 1.8 da página Normas INSS Online, que trata do Atendimento em casos de contingência, sem prejuízo da atualização do Portal COVID-INSS.

30. Casos de intercorrências não previstas deverão ser encaminhadas para SEAT/SERAT/DIVAT, para orientação e encaminhamento.

31. Considerando a capacidade de atendimento (número de servidores disponível para o atendimento e número de servidores afastados/grupo de risco) e a máxima de preservação da segurança e saúde do público interno e externo envolvidos no atendimento do INSS, os agendamentos ativos serão reorganizados e adequados à capacidade operacional das agências.

32. Os usuários serão comunicados remotamente das ações adotadas em virtude do retorno gradual do atendimento nas APS e orientados a realizar nova solicitação de atendimento presencial assim que retomado o funcionamento nas unidades de atendimento.

33. O usuário será informado de que o prazo para cumprimento de exigência continua suspenso até a retomada total do atendimento no INSS, com isso não sofrerá prejuízos quanto aos prazos processuais.

34. A suspensão do prazo serviço de "Cumprimento de Exigência" não afetará a análise regular dos processos e a emissão de exigência para apresentação de documentação complementar.

35. Quando a exigência for exclusivamente para apresentação de documentos tratados no art. 7º da Portaria nº 412/PRES/INSS, de 20 de março de 2020, o servidor informará que os mesmos

poderão ser anexados pelos canais remotos nos termos dos artigos 8º e 9º do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, sem necessidade de agendamento do serviço de "Cumprimento de Exigências".

36. As ações por hora adotadas se adaptam, excepcionalmente, ao momento de enfrentamento da pandemia do COVID-19 e permanecem em contínua análise e monitoramento.

37. Dúvidas específicas poderão ser dirimidas pela Coordenação-Geral de Gestão da Experiência do Usuário e Canais da Diretoria de Atendimento.

Atenciosamente,

LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES

Presidente



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO JOSE ROLIM GUIMARAES, Presidente**, em 24/07/2020, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



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 1327382 e o código CRC C68FFC26.

ANEXO I

PARÂMETROS PARA CONFIGURAÇÃO DAS AGENDAS DO ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO

ATENDE PERÍCIA		1 SERVIDOR	2 SERVIDORES	3 SERVIDORES	4 SERVIDORES	5 SERVIDORES	6 SERVIDORES	7 SERVIDORES	8 SERVIDORES	9 SERVIDORES	10 SERVIDORES
SIM	TIPO A	FECHADA	FECHADA	FECHADA	FECHADA	ABERTA (2 agendas)	ABERTA (3 agendas)	ABERTA (4 agendas)	ABERTA (5 agendas)	ABERTA (6 agendas)	ABERTA (7 agendas)
	TIPO B	FECHADA	FECHADA	ABERTA (1 agenda)	ABERTA (2 agendas)	ABERTA (3 agendas)	ABERTA (4 agendas)	ABERTA (5 agendas)	ABERTA (6 agendas)	ABERTA (7 agendas)	ABERTA (8 agendas)
	TIPO C	FECHADA	FECHADA	ABERTA (1 agenda)	ABERTA (2 agendas)	ABERTA (3 agendas)	ABERTA (4 agendas)	ABERTA (5 agendas)	ABERTA (6 agendas)	ABERTA (7 agendas)	ABERTA (8 agendas)
	TIPO D	FECHADA	ABERTA (sem agenda)	ABERTA (1 agenda)	ABERTA (2 agendas)	ABERTA (3 agendas)	ABERTA (4 agendas)	ABERTA (5 agendas)	ABERTA (6 agendas)	ABERTA (7 agendas)	ABERTA (8 agendas)
NÃO	TIPO A	FECHADA	FECHADA	FECHADA	FECHADA	ABERTA (3 agendas)	ABERTA (4 agendas)	ABERTA (5 agendas)	ABERTA (6 agendas)	ABERTA (7 agendas)	ABERTA (8 agendas)
	TIPO B	FECHADA	FECHADA	ABERTA (2 agendas)	ABERTA (3 agendas)	ABERTA (4 agendas)	ABERTA (5 agendas)	ABERTA (6 agendas)	ABERTA (7 agendas)	ABERTA (8 agendas)	ABERTA (9 agendas)
	TIPO C	FECHADA	FECHADA	ABERTA (2 agendas)	ABERTA (3 agendas)	ABERTA (4 agendas)	ABERTA (5 agendas)	ABERTA (6 agendas)	ABERTA (7 agendas)	ABERTA (8 agendas)	ABERTA (9 agendas)
	TIPO D	FECHADA	ABERTA (1 agenda)	ABERTA (2 agendas)	ABERTA (3 agendas)	ABERTA (4 agendas)	ABERTA (5 agendas)	ABERTA (6 agendas)	ABERTA (7 agendas)	ABERTA (8 agendas)	ABERTA (9 agendas)

ATENDE PERÍCIA		ESTRUTURA DO ATENDIMENTO
SIM	TIPO A	Triagem: 2 servidores / Retaguarda Perícia: 1 servidor / Demais servidores: agenda
	TIPO B	Triagem: 1 servidor / Retaguarda Perícia: 1 servidor / Demais servidores: agenda
	TIPO C	Triagem: 1 servidor / Retaguarda Perícia: 1 servidor / Demais servidores: agenda
	TIPO D	Triagem: 1 servidor / Retaguarda Perícia: 1 servidor / Demais servidores: agenda
NÃO	TIPO A	Triagem: 2 servidores / Demais servidores: agenda
	TIPO B	Triagem: 1 servidor / Demais servidores: agenda
	TIPO C	Triagem: 1 servidor / Demais servidores: agenda
	TIPO D	Triagem: 1 servidor / Demais servidores: agenda
		Agendas de 6h para cada servidor

Observações:

1. Os agendamentos administrativos serão configurados APENAS no período da manhã (7h as 13h) seguindo as tabelas acima conforme tipologia e número de servidores.

2. Se a APS possuir servidores administrativos e médicos peritos nos dois períodos (manhã e tarde), esta APS atenderá agendamentos administrativos e perícia médica no período da manhã e APENAS perícia médica no período da tarde.

3. Se a APS possuir apenas servidor administrativo e médico perito no período da tarde, esta APS atenderá APENAS perícias médicas no turno vespertino, podendo dispor de agendamento administrativo no turno da manhã, se houver capacidade operacional.

4. Para o suporte da triagem/agendamentos no período da tarde será necessário 1 servidor administrativo, além do gestor da unidade.

ANEXO II

ORIENTAÇÃO DE FLUXO PARA TRIAGEM

A triagem na APS seguirá o seguinte fluxo:

- I - a formação da fila dos segurados em preparação para a triagem ativa deverá ocorrer na parte externa da APS. O local deverá conter marcação para indicar o distanciamento correto entre os segurados;
- II - a triagem ativa consiste em um servidor/colaborador verificar com cada segurado se o mesmo está agendado, caso não esteja, orientá-lo sobre o devido canal para ser atendido, apresentando o panfleto conforme disponível na página "[Imprima na Agência](#)";
- III - o triador se posicionará na porta da APS com a lista dos agendamentos que será disponibilizada pelo gerente da APS, permitindo a entrada apenas de segurados agendados;
- IV - no dia anterior, o gerente da APS imprimirá a lista de agendamentos do dia seguinte da agenda SAG e SABI em ordem crescente de horário para auxiliar a triagem;
- V - os segurados agendados que comparecerem na APS com atrasos superiores a 15 (quinze) minutos, deverão ser orientados a reagendar nos canais remotos;
- VI - para evitar aglomeração dentro das APS sugere-se que acompanhantes aguardem do lado de fora da APS durante o atendimento do segurado, respeitando-se os casos assegurados em lei que permitam o acesso dos mesmos;
- VII - quando os segurados entrarem na APS (de hora em hora) retirarão a senha na triagem e aguardarão no salão de espera respeitando o distanciamento; e
- VIII - a APS deverá respeitar sua capacidade máxima no salão de espera, incluindo o distanciamento exigido.