

Diretoria de Benefícios

Instituto Nacional do Seguro
Social



Processo de Requerimento

- Agendamento (desde 2006):
 - Etapa 1: Efetuar a solicitação pelos canais remotos e receber data para comparecimento
 - Etapa 2: Comparecer a uma unidade de atendimento para apresentação de documentos
 - Etapa 2.1: INSS efetua habilitação do requerimento nos sistemas de benefício



Processo de Requerimento

- Agendamento (desde 2006):
 - No ato da solicitação era emitido um protocolo e no dia do comparecimento a unidade de atendimento, era gerado número de benefício;
 - O mesmo número de benefício era utilizado em todas as etapas do processo.



Processo de Requerimento

- INSS Digital (desde 2017):
 - Etapa 1: Efetuar a solicitação pelos canais remotos (unifica as fases de solicitação e comparecimento)
 - Etapa 2: Comparecer a uma unidade de atendimento para apresentação de documentos em caso de necessidade de complementação de documentos
 - Etapa 3: INSS efetua habilitação do requerimento



Processo de Requerimento

- INSS Digital (desde 2017):
 - No ato da solicitação é gerado o mesmo protocolo do cenário anterior, porém em alguns benefícios já é gerado imediatamente o número de benefício, pois há avaliação automatizada para emissão de decisão;
 - Caso o cidadão não esteja apto ao processamento automatizado, o protocolo fica na fila de atendimento das unidades que emitirão exigência,



Processo de Requerimento

- INSS Digital (desde 2017):
 - Portanto, todos os requerimentos avaliados ou decididos tem número próprio, semelhante ao modelo anterior;
 - Todavia, desde 2017, a chave para solicitação, acompanhamento e obtenção de resultados passou a ser o CPF;
 - O próximo passo é vincular um NUP – Número



Chaves de Consulta

- **CPF:** primária (todos os requerimentos desde 2017 estão associados)
- **PROTOCOLO:** secundária (todos os requerimentos já efetuados estão disponíveis ao cidadão)
- **NB:** secundária (depende de ação do INSS para geração, todos os requerimentos decididos possuem este número)