



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Memorando-Circular Conjunto nº 11 /DIRAT/DIRBEN/INSS

Em 23 de novembro de 2018

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 de Gerenciamento de Reconhecimento de Direitos, Chefes de Divisão/Serviço de Benefícios e demais servidores

Assunto: Alterações dos serviços do “Tipo Tarefa” para requerimento por meio do Gerenciador de Tarefas – GET, inativação de serviços “Tipo Não Agendável” em duplicidade e alteração de “Tipo Demais Serviços”.

1. Em razão da necessidade de unificar e padronizar procedimentos, bem como possibilitar a melhoria da gestão do atendimento, se faz necessários ajustes na configuração dos serviços destinados aos cidadãos.

2. Assim, foram criados os serviços conforme abaixo:

a. ~~“Agendável – Demais Serviços”:~~

i. ~~Cumprimento de Exigência – Código 117 – Sigla CEXIG – duração 20 minutos~~

ii. ~~Consulta sobre Andamento de Solicitações – Código 3856 – Sigla CSASOL – duração 5 minutos~~

iii. ~~Validação Facultativo Baixa Renda – Código 3792 – Sigla VALFBR – duração 20 minutos~~ (Revogado o item conforme [Ofício SEI Circular Conjunto nº 12/DIRAT/DIRBEN/INSS](#), de dezembro de 2019).

b. “Não Agendável”:

i. Cessação de Benefício por Óbito - Código 634 - Sigla SNAS24

ii. Exclusão de Desconto de Mensalidade Associativa em Benefício Previdenciário - Código 3832 - Sigla EXEDMA

iii. Solicitação de Exclusão de Empréstimo Consignado - Código 3833 - Sigla SEECONSG

iv. Bloqueio de Benefício para Empréstimo - Código 3834 - Sigla BLOBEMP

v. Cadastrar Pensão Alimentícia - Código 3852 - Sigla CADPENSAO

c. “Tarefas”:

i. Validação Facultativo Baixa Renda - Código 3812 - Sigla TVALFBR;

ii. Cessação de Benefício por Óbito - Código 3853 - Sigla TCBOBIT;

iii. Exclusão de Desconto de Mensalidade Associativa em Benefício Previdenciário - Código 3854 - Sigla TEXEDMA;

iv. Bloqueio de Benefício para Empréstimo - Código 3192 - Sigla TBLOQEMP

v. Cadastrar Pensão Alimentícia - Código 3174 - Sigla TPA



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

- vi. Solicitação de Exclusão de Empréstimo Consignado - Código 3855 - Sigla TSECONSG
- vii. Parecer de Área Técnica - Código 3835 - Sigla TATEC
- viii. Cumprimento de Exigência - Processo Físico – Código 3836 – Sigla TCEXIPF

3. Em prosseguimento, serão inativados os seguintes serviços no SAG GESTÃO:

- a. Pagamento Alternativo de Benefício – PAB, Código 635 - Sigla SNAS25;
- b. Suspensão, Cessação e Reativação De Benefícios, Código 636 - Sigla SNAS26;
- c. Declaração de Benefícios, Código 667 - Sigla SNAS44;
- d. Atualização de benefícios – Outros Serviços, Código 638 - Sigla SNAS28.
- e. Consulta sobre Andamento de Solicitações – Código 606 – Sigla SNAS06

~~4. A configuração dos serviços do item 2.a deverá ser efetuada a partir da publicação deste memorando, devendo ser observado:~~

~~a. O Tempo do Agendamento não pode exceder dez dias, sendo que após este prazo será criada oferta automática de vagas. O serviço de cumprimento de exigência será do tipo “obrigatório” no SAG Gestão.~~

~~b. Serão ofertadas vagas automáticas, não sendo possível qualquer configuração por parte da DIRAT, DIVAT ou SEAT/SERAT. (Revogado o item conforme Ofício SEI Circular Conjunto nº 12/DIRAT/DIRBEN/INSS, de dezembro de 2019).~~

~~5. Será disponibilizado no sistema de agendamento, no caso do cumprimento de exigência, a opção do cidadão informar se este possui todos os documentos solicitados e se há ou não outros documentos para serem apresentados. As respostas subsidiarão o andamento do processo após o cumprimento da exigência. (Revogado o item conforme Ofício SEI Circular Conjunto nº 12/DIRAT/DIRBEN/INSS, de dezembro de 2019).~~

~~6. Os documentos apresentados para o cumprimento de exigência na data agendada deverão ser digitalizados e anexados na tarefa principal, a qual gerou a carta de exigência. (Revogado o item conforme Ofício SEI Circular Conjunto nº 12/DIRAT/DIRBEN/INSS, de dezembro de 2019).~~

~~7. Quando no cumprimento de exigência, o documento se referir a um processo de outra Agência e cujo processos não esteja digitalizado, o atendente deverá digitalizar a documentação e criar uma tarefa de cumprimento de exigência – Cumprimento de exigência de processo físico – Código 3836 – Sigla TCEXIPF no GET, realizar o “upload” do documento digitalizado, autenticar no GET e encaminhar a tarefa para a unidade detentora do processo físico.~~

~~7.1. Para o cumprimento de exigência emitida em processo físico por Agências que não possuem scanner, e consequentemente não disponibilizam agendamento de “cumprimento de exigência”, o atendimento será realizado no espontâneo. Lembrando que, durante a análise do processo estas Agências deverão acompanhar se houve cumprimento da exigência nos moldes do item 7.~~

~~7.2. Ocorrendo a situação do item 6, a tarefa de “cumprimento de exigência”~~



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

~~deverá ser impressa em sua integralidade para ser juntada ao processo físico e, posteriormente, concluir a tarefa no GET. Para impressão o servidor deve detalhar a tarefa e em seguida clicar no botão “gerar PDF”.~~

~~7.3. O serviço Cumprimento de exigência de processo físico, será inativado no momento que todos os processos estiverem digitalizados.~~

~~8. Findado o prazo da exigência, caso o cidadão não tenha apresentado a documentação necessária, caberá ao servidor efetuar a consulta para verificar se há agendamento ou não:~~

~~a. Não havendo agendamento, e findado o prazo da exigência, caberá a análise do requerimento com base nos documentos apresentados.~~

~~b. Havendo agendamento, caberá aguardar o comparecimento do cidadão para apresentação dos documentos.~~

~~c. Apenas será possível uma remarcação. (Revogado o item conforme Ofício SEI Circular Conjunto nº 12/DIRAT/DIRBEN/INSS, de dezembro de 2019).~~

9. As configuração do SAG e GET deverão estar disponíveis até o dia 30/11/2018, para disponibilização das vagas para agendamento a partir do dia 01/12/2018.

10. O serviço 1104 de cumprimento de exigência estará ativo até 31/01/2019, sendo renomeado para cumprimento de exigência não agendável, para atender as cartas de exigências antes deste período.

11. Os serviços de manutenção, o tempo limite para criação de vagas automáticas passam a ser de 10 dias a partir da publicação deste Memorando.

AGNALDO CURADO NOVATO FILHO
Diretor de Benefícios

LUIZ OTAVIO COLLYER PONTES
Diretor de Atendimento