



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

### PORTARIA CONJUNTA Nº 3/DIRAT/DIRBEN/INSS, DE 23 DE MARÇO DE 2020

Dispõe sobre ações emergenciais para a manutenção da execução de atividades pelas unidades descentralizadas do INSS em regulamentação das diretrizes estabelecidas na Portaria nº 412/PRES/INSS, de 20 de março de 2020.

**O DIRETOR DE ATENDIMENTO DO INSS** e **O DIRETOR DE BENEFÍCIOS DO INSS** uso das atribuições que lhes conferem o Decreto nº 9.746, de 8 de abril de 2019, considerando a necessidade de regulamentação das diretrizes estabelecidas na Portaria nº 412/PRES/INSS, de 20 de março de 2020 e, para evitar os deslocamentos às unidades do INSS durante o estado de emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia do coronavírus (COVID-19),

#### RESOLVEM:

Art. 1º Em caráter excepcional e temporário, no contexto do enfrentamento à COVID-19 e enquanto perdurar a suspensão do atendimento presencial nas unidades do INSS, poderão adotar regime de trabalho remoto, a partir de 25/03/2020, os servidores que:

- I - tenham lotação em Agências da Previdência Social - APS;
- II - componham as equipes das Centrais Especializadas em Análise de Benefício - CEAB;
- III - integrem o Programa de Gestão Semi Presencial - PGSP;
- IV - integrem as equipes da área de Atendimento (DIVAT/SEAT/SERAT/Supervisor);
- V - integrem as equipes da área de Benefícios (Divisões, Serviços ou Seções); e
- VI - Gerentes de APS e funções subordinadas, Chefes de Serviço/Seção de Atendimento, Chefes de Divisões e Serviços de Benefícios e respectivas Seções, Gerentes de CEABs e CEAPs e funções subordinadas, Coordenadores de ELAB e Chefes das Divisões de Atendimento e de Gestão de Benefícios das Superintendências Regionais e respectivas seções.

#### Dos servidores lotados em APS

Art. 2º Os gestores de APS em conjunto com os Gerentes Executivos deverão estabelecer plano de trabalho para definir as atribuições dos servidores sob sua responsabilidade, bem como as atividades compatíveis.

§1º O plano de trabalho deverá ser aprovado e consolidado pela Superintendência Regional.

§2º Os servidores que já tenham atuado com análise de benefício, inclusive para fins de BMOB, deverão ser alocados para atividades de reconhecimento de direitos, manutenção de benefícios e demandas judiciais, exceto os servidores que estejam exercendo função e nas situações autorizadas pela Superintendência Regional.

§3º Os servidores que não se enquadrarem nos termos do §1º terão suas atividades definidas pela chefia imediata, de acordo com o perfil traçado no plano de trabalho, Anexo I, e com a escala de prioridades baseada nos estoques de tarefas pendentes conforme Anexo II.

§4º O servidor que não dispuser de equipamentos próprios e adequados à prestação de teletrabalho deve comunicar o fato imediatamente à sua chefia imediata para liberação de equipamentos mediante assinatura de termo de responsabilidade conforme Capítulo V, Seção 3, do Manual de Procedimentos e Rotinas de Suprimentos e Serviços Gerais.

§5º Os servidores, durante este período de suspensão das atividades presenciais, devem atentar que não estão desobrigados das atividades profissionais, ficando sujeitos a meta de 90 pontos, respeitando os descontos de metas em razão das causas estabelecidas na Resolução nº 714/PRES/INSS, ou a atividades vinculadas a sua jornada de trabalho, devendo o plano de trabalho elaborado pela chefia imediata ser cumprido conforme o planejamento.

### **Do plantão de dúvidas**

Art. 3º As Agências da Previdência Social - APSs deverão disponibilizar plantão destinado exclusivamente a prestar esclarecimento aos segurados e beneficiários quanto à forma de acesso aos canais de atendimento remotos, observando as seguintes diretrizes:

§1º As atividades serão realizadas por meio de telefone e e-mail ou outras formas de contato remoto.

§2º Compete ao gestor da APS definir os servidores aptos a desempenhar essas atividades, atentando para a regra do §2º do art. 2º.

§3º As Gerências-Executivas poderão configurar redirecionamento de linhas telefônicas para atendimento do disposto no caput, criando centrais telefônicas a nível de Gerência Executivas.

§4º Todas as unidades deverão fornecer à Gerências-Executivas o número a ser configurado no Serviço "SIGA-ME", bem como os números de telefones fixos ou móveis dos servidores que atuarão no plantão para permitir que ligações efetuadas para os respectivos ramais sejam encaminhadas.

§5º Os servidores designados para os plantões de dúvidas deverão manter telefones de contato permanentemente atualizados e ativos nos dias definidos para essa atividade no horário de 08h às 14h, descontado o período de intervalo.

§6º Os servidores alocados no plantão para respostas aos emails de dúvidas enviadas pelos usuários deverão executar essa tarefa durante o horário de jornada registrado no SISREF.

§7º O INSS poderá executar atividades de orientação e outros serviços por meio de ferramentas que viabilizem o contato remoto por texto, áudio ou vídeo.

§8º Os servidores designados para os plantões deverão atender possíveis convocações para

comparecimento às dependências do órgão, exceto os servidores que compõe o grupo de risco.

Art. 4º A Diretoria de Atendimento manterá lista atualizada dos contatos das unidades (telefone e e-mail) no sítio do INSS.

### **Do Acompanhamento das atividades**

Art. 5º A chefia imediata, sem prejuízo das demais atividades de sua competência, deverá acompanhar e dar suporte aos servidores para garantir o cumprimento das metas estabelecidas em regime de teletrabalho excepcional.

§1º Os gestores deverão manter contato frequente com os servidores por meio de email, telefone e aplicativos de mensagens.

§2º O acompanhamento da execução dos trabalhos dos servidores não designados para as CEABs e programa de gestão ocorrerá por envio dos relatórios semanais para as Gerências-Executivos e Superintendências conforme Anexo III.

Art. 6º Os servidores designados para o plantão de dúvidas terão suas atividades aferidas em função de sua jornada de trabalho.

Art. 7º As atividades e respectivas pontuações serão disciplinadas em ato próprio.

### **Servidores da área de Atendimento DIVAT/SEAT/SERAT e da área de Benefícios**

Art. 8º Os servidores da área de Atendimento e Benefícios das Superintendências Regionais e das Gerências-Executivas, em caráter excepcional e temporário, no contexto do enfrentamento à COVID-19, poderão adotar regime de trabalho remoto.

§1º Os servidores que adotarem o regime de trabalho remoto estão sujeitos ao cumprimento de meta mensal de 90 pontos.

§2º Aplicar-se-há em relação aos servidores descritos no Caput os mesmos descontos de metas em razão das causas estabelecidas na Resolução nº 714/PRES/INSS.

### **Gerentes de APS e setores de apoio, Coordenadores de ELAB, Chefes de Serviço/Seção de Atendimento, Chefes de Serviços de Benefícios, Gerentes de CEABs e CEAPs, e Chefes das Divisões de Atendimento e de Benefícios das Superintendências Regionais.**

Art. 9º Os gerentes de APS e setores de apoio (Chefe de Benefícios/Supervisores), sem prejuízo das atividades de suporte aos servidores, deverão executar as seguintes atividades:

- I - responder e-mails recebidos do público interno e externo (órgãos de controle, Defensorias Públicas e Ministério Público dos estados e da União, dentre outros);
- II - gerir as tarefas GET constantes na fila das APS;
- III - responder ofícios e demandas recebidas pelo SEI;
- IV - responder às demandas judiciais à Procuradoria e ao Judiciário pelo E-tarefas;
- V - acompanhar a produção dos servidores da APS;
- VI - dar suporte aos servidores da APS e demais áreas da Gerência Executiva, disseminando as orientações e informações necessárias;
- VII - auditar/autorizar PABs de valores de sua alçada;

- VIII - formalizar processo e autorizar os pagamentos via AP Web de sua competência;
- IX - analisar liberação de críticas de duplicidade em benefícios e CTC;
- X - gerir o acesso de usuários aos sistemas;
- XI - gerir as demandas de Ouvidoria de sua competência;
- XII - homologar a frequência dos servidores junto ao SISREF e as férias junto ao SIGEPE;
- XIII - atender às demandas de gestão de contratos da APS (GCWEB); e
- XIV - atender às demandas de gestão de pessoal e estagiários.

Parágrafo único. Os gerentes poderão delegar a execução destas atividades para os servidores mencionados no §2º do art. 2º, ressalvadas as atribuições de competência exclusiva.

Art. 10 Os Coordenadores de ELAB, sem prejuízo das atividades de suporte aos servidores, deverão executar as seguintes atividades :

- I - manter contato permanente com o Gerente da CEAB, com as áreas técnicas da Gerência Executiva e com os demais Coordenadores de ELAB de sua CEAB, através de e-mail, aplicativo de mensagem eletrônica e telefone, para alinhamento constante das ações e demandas da CEAB;
- II - manter contato permanente com os servidores da ELAB, através de e-mail, aplicativo de mensagem eletrônica e telefone, recebendo demandas, disseminando as orientações e informações necessárias ao trabalho na análise;
- III - gerir as tarefas e subtarefas, como reaberturas, cancelamentos, transferências e distribuição, nas situações específicas;
- IV - responder e-mails direcionados à ELAB;
- V - alterar e configurar perfil dos servidores da ELAB, exclusivos e híbridos, no SAGGESTÃO, em auxílio ao SEAT local;
- VI - acompanhar produtividade dos servidores da ELAB;
- VII - intermediar demandas entre os servidores da ELAB e APS quando necessário, visando agilizar a conclusão das tarefas, como cobrança de disponibilização de cópia de processos, verificação de vagas para atendimento, dentre outros;
- VIII - analisar e operacionalizar as solicitações de reabertura de tarefas da CEAB;
- IX - orientar os servidores da ELAB sobre fluxos da análise através de telefone, e-mail ou aplicativo de mensagem eletrônica;
- X - manter controle periódico das caixas dos servidores, acompanhando a conclusão das tarefas com exigência cumprida e vencida;
- XI - atender Mandados de Segurança (distribuição, comunicação ao servidor responsável, acompanhamento e resposta) recebidos da Justiça, por diversos canais de entrada (e-mail, sistema do judiciário, e-tarefas);
- XII - elaborar e manter atualizadas a designação dos servidores lotados na respectiva Gerência Executiva para a CEAB, realizando contato por e-mail com os gestores das APS para informação de designação e afastamentos mensais na CEAB;
- XIII - elaborar planos, em alinhamento com as diretrizes da CEAB, com o Gerente Executivo e as áreas técnicas da GEX, com o objetivo de aumentar a produtividade, realocando os servidores conforme seu perfil (portariados e híbridos);
- XIV - enviar relatórios de produtividade dos servidores da ELAB para o Gerente Executivo ou conforme acordado com a GEX;
- XV - distribuir tarefas prioritárias, conforme solicitação da PFE-INSS, no caso das ELABs DJ.

Art. 11 Os chefes de Serviço/Seção de Atendimentos deverão executar as seguintes atividades:

- I - acompanhar os indicadores de produtividade do atendimento (Mobilização, SIGMA, ITC-

GDASS);

II - elaborar relatórios com base em dados extraídos em sistemas corporativos (SIGMA, BG, GET Gestão, dentre outros);

III - auxiliar e embasar as tomadas de decisão do Gerente-Executivo;

IV - dar suporte técnico no manuseio dos sistemas de atendimento (GET, GET Gestão, SAG Gestão, SAG, SAT, SAT Central);

V - acompanhar a produtividade de servidores;

VI - gerir o estoque de tarefas em conjunto com ELAB MAN, ELAB RD e APS (GET Gestão);

VII - orientar os gestores quanto aos fluxos e sistemas de atendimento;

VIII - prestar suporte às entidades parceiras;

IX - conceder e gerir o acesso aos sistemas GERID e GID;

X - cadastrar e configurar os servidores no SAG Gestão;

XI - manter os dados das unidades de atendimento atualizados no Sistema de Dados Corporativos -SDC;

XII - orientar os servidores quanto aos normativos e comunicados da área de atendimento;

XIII - distribuir, solucionar, validar e acompanhar as manifestações na Ouvidoria (SouWeb);

XIV - tramitar pedidos de gravação do 135 (E-Integração); e

XV - acompanhar a caixa de e-mail, solicitações por aplicativos de mensagem e participações em videoconferências.

Art. 12 Os Gerentes de CEABs e CEAPS, no que couber, deverão executar as seguintes atividades:

I - manter contato permanente com as áreas técnicas da Superintendência e com a Direção Central através de e-mail, aplicativo de mensagem eletrônica e telefone, para alinhamento constante das ações e demandas da CEAB e das demais áreas;

II - planejar ações, de forma alinhada com a DIRAT e Superintendência, para continuidade da produtividade da CEAB no momento de crise atual;

III - receber e distribuir as orientações necessárias para o trabalho remoto dos Coordenadores de ELAB e servidores da análise;

IV - manter contato permanente com os coordenadores de ELAB e Gerências Executivas, através de e-mail, aplicativo de mensagem eletrônica e telefone, recebendo demandas, disseminando as orientações e informações necessárias para os servidores da análise;

V - receber dúvidas sobre fluxos e normativos dos coordenadores de ELAB e direcioná-las para as áreas técnicas competentes;

VI - dirimir dúvidas e problemas referentes aos fluxos de trabalho em situações específicas para as quais não se tenham orientações gerais;

VII - emitir orientações referentes à implementação de fluxos de trabalho;

VIII - gerir as tarefas da fila da CEAB, identificando tarefas indevidas ou com erro, direcionando-as para as filas corretas ou tratando o erro;

IX - acompanhar a produção da CEAB;

X - acompanhar diariamente o comportamento da demanda;

XI - realizar estudos visando o aumento de produtividade;

XII - responder e-mails recebidos do público interno;

XIII - auxiliar o superintendente regional na resposta de e-mails recebidos do público externo, como órgãos de controle, Defensoria Pública e Ministério Público dos estados e União, dentre outros;

XIV - recepcionar e executar a transferência de Mandados de Segurança para cumprimento pelas Gerências Executivas;

XV - responder e direcionar ofícios e demandas recebidas pelo SEI; e

XVI - compilar planilhas de designação e desligamento de servidores da CEAB recebidas dos coordenadores de ELAB e providenciar seu encaminhamento à DIRAT para publicação de

Portaria.

Art. 13 Os chefes das Divisões de Atendimentos deverão executar as seguintes atividades :

- I - acompanhar os indicadores Mobilização;
- II - acompanhar os Indicadores ITC-GDASS;
- III - extrair os dados e elaborar relatórios dos sistemas de atendimento;
- IV - fornecer suporte técnico às Superintendências Regionais, Gerências Executivas e CEABs;
- V - realizar prospecção, capacitação e suporte para Entidades Conveniadas (Forma Remota);
- VI - responder e-mails recebidos do público interno e externo;
- VII - acompanhar a produção dos servidores (FACILITA);
- VIII - gerir estoque de tarefas no âmbito da Superintendência Regional;
- IX - gerir agendas/vagas de atendimento nas unidades;
- X - orientar quanto aos fluxos, sistemas, normativos e comunicados da área de atendimento;
- XI - conceder e gerir acessos GERID GPA e GID;
- XII - cadastrar e configurar perfil de servidores no SAG Gestão;
- XIII - atualizar a base de dados SDC;
- XIV - distribuir, solucionar, validar e acompanhar as manifestações na Ouvidoria (SouWeb);
- XV - tramitar os pedidos de gravação do 135 (E-Integração); e
- XVI - acompanhar os processos no SEI.

Art. 14 Caberá às Divisões/Serviços de Benefícios das Gerências Executivas, e à Divisão de Gestão de Benefícios, bem como aos Serviços/Seções que as integram, no que couber, a execução das seguintes atividades:

- I - parecer de área técnica;
- II - atendimento de expedientes de órgãos externos e internos;
- III - fornecimento de subsídios para atendimento aos expedientes de órgãos externos e internos;
- IV - atividades de gestão e acesso aos sistemas corporativos de sua competência;
- V - atividades de supervisão técnica;
- VI - execução de atividades de reconhecimento de direitos;
- VII - execução de atividades de manutenção de direitos;
- VIII - execução de atividades de administração de informações do segurado;
- IX - atividades atinentes ao monitoramento operacional de benefícios;
- X - atividades atinentes à gestão e operacionalização do serviço de habilitação e Reabilitação Profissional;
- XI - atividades atinentes à gestão e operacionalização do Serviço Social;
- XII - conceder e gerir o acesso aos GERID MTE;
- XIII - cadastrar e autorizar máquinas para utilização do Seguro Defeso - SD;
- XIV - monitorar e acompanhar o processamento de tarefas de SD; e
- XV - atividades administrativas da unidade.

Parágrafo único. As atividades descritas no incisos acima serão executadas conforme disposto no Anexo V.

Art. 15 Todos os servidores das áreas de benefícios poderão, excepcionalmente e como forma de complementação da meta ordinária diária, realizar a análise de requerimentos de reconhecimento de direitos, manutenção de direitos, administração de informações do segurado, demandas judiciais e de monitoramento operacional de benefício.

## Disposições finais

Art. 16 Os servidores em regime de trabalho remoto nos termos desta Portaria, que não se enquadrem nos grupos de risco, poderão ser convocados a qualquer tempo pela chefia imediata para reuniões ou qualquer atividade nas quais seja necessário o comparecimento presencial na unidade.

Parágrafo único. O servidor de que trata o caput deverá ficar à disposição durante o horário de expediente fixado no SISREF como sua jornada normal de trabalho, para contato telefônico ou eletrônico.

Art. 17 O servidor que informar não contar com meios para realização de trabalho remoto, por condições alheias ao INSS, deverá preencher o Anexo IV desta portaria e enviar à Gerência Executiva que, avaliará a possibilidade de designar atividades alternativas ao servidor.

Parágrafo único - Não sendo possível atribuir atividade alternativa ao servidor a situação será submetida a análise da Superintendência Regional, que deverá avaliar a possibilidade de, nessa hipótese, disponibilizar um local adequado considerando todas as recomendações de segurança e equipamentos necessários, para trabalho presencial em uma de suas unidades.

Art. 18. Os superintendentes Regionais deverão acompanhar e controlar as atividades e produtividades dos servidores, podendo, devidamente documentado e motivado, alterar as atividades dos servidores em teletrabalho.

Art. 19 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**JOBSON DE PAIVA SILVEIRA SALES**  
Diretor de Atendimento

**ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO**  
Diretor de Benefícios



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO, Diretor(a)**, em 23/03/2020, às 16:58, 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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 0542732 e o código CRC B5E4859A.

## ANEXO I

### MODELO DO PLANO DE TRABALHO

#### MODELO DO PLANO DE TRABALHO

SR	MATRÍCULA DO SERVIDOR (7 DÍGITOS)	ATIVIDADE ALOCADA	GERÊNCIA EXECUTIVA (5 DÍGITOS)	APS (8 DÍGITOS)
----	--------------------------------------	-------------------	--------------------------------------	--------------------

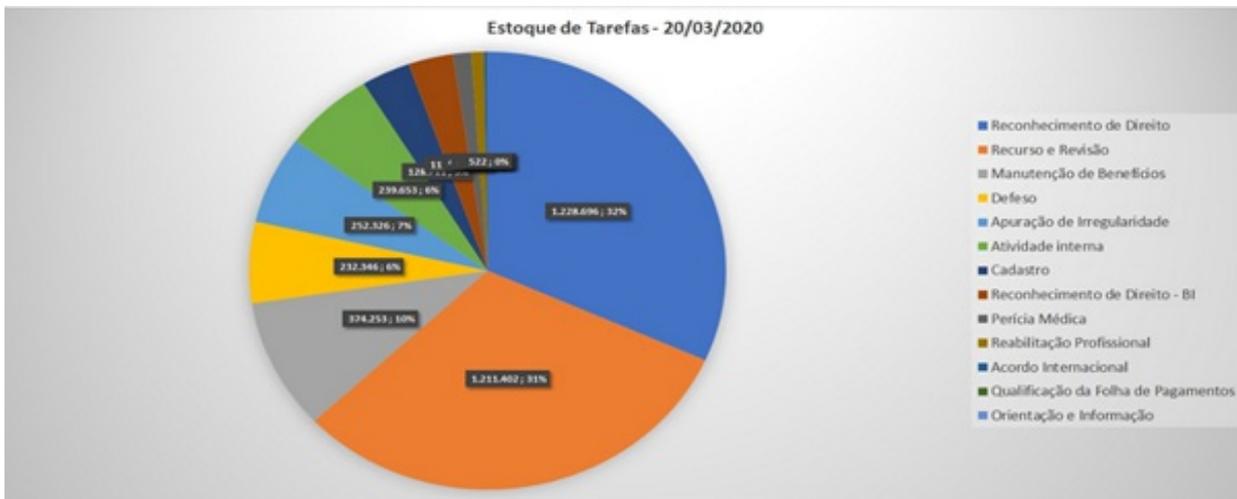
SR1	1458976	CEABRD	11.001	11.001.180
SR2	0087569	CEABDJ		
SR3	0874598	CEABMAN		
SR4		APS - RETAGUARDA		
SR5		PLANTÃO		
		BENEFÍCIO		
		ATENDIMENTO		

## ANEXO II

### ATIVIDADES PRIORITÁRIAS

- |           |   |                       |
|-----------|---|-----------------------|
| <b>1º</b> | <b>Reconhecimento Inicial de Direitos</b>     | <b>CEABRD</b>         |
| <b>2º</b> | <b>Manutenção de Benefícios</b>               | <b>CEABMAN</b>        |
| <b>3º</b> | <b>Atendimento de Demandas Judiciais</b>      | <b>CEABDJ</b>         |
| <b>4º</b> | <b>Cumprimento de acórdão - CRPS</b>          | <b>CEABRD</b>         |
| <b>5º</b> | <b>Tarefas de Benefícios por incapacidade</b> | <b>APS RETAGUARDA</b> |
| <b>6º</b> | <b>Informações remotas</b>                    | <b>PLANTÃO</b>        |

### ESTOQUE



ANEXO III

**MODELO DE RELATÓRIO SEMANAL**

SERVIDOR (MATRÍCULA)	CHEFIA IMEDIATA (MATRÍCULA)	ATIVIDADE	DESEMPENHO
7 dígitos	7 dígitos		Abaixo do esperado dentro do esperado acima do esperado
1458976	0045897		Abaixo do esperado
			dentro do esperado
			acima do esperado

ANEXO IV

**Servidor que não tem condição de realizar trabalho remoto por motivos que não**

<b>possam ser resolvidos pelo INSS.</b>	
<b>Nome completo</b>	
<b>Matrícula</b>	
<b>Endereço completo</b>	
<b>CPF</b>	
<b>Telefone de contato</b>	
<b>Motivo da Impossibilidade de exercer trabalho remoto (porque não consegue trabalhar em casa?)</b>	
<b>Servidor em grupo de risco? sim ou não</b>	
<b>Em se tratando de grupo de risco qual a motivação?</b>	
<b>Declaro que as informações aqui prestadas são verdadeiras, ciente que as declarações aqui contidas em sendo verificadas sua inveracidade poderão ser alvo de Processo administrativo de apuração.</b>	
<b>Local e Data</b>	
<b>Assinatura</b>	

## ANEXO V

### ATIVIDADES DAS ÁREAS TÉCNICAS DE BENEFÍCIO

Estabelece as atividades executados no âmbito das tarefas desempenhadas pelas áreas técnicas de benefícios.

#### Seção I

#### Das Tarefas de competência da Divisão de Gestão de Benefícios e das Divisões/Seções de Benefícios

1. Parecer de Área Técnica - Benefícios:
  - 1.1. Dirimir dúvidas técnicas da área de benefícios por meio dos canais oficiais de comunicação;
  - 1.2. Emitir parecer de área técnica de reconhecimento de direitos, manutenção, e administração e informação de segurados.
  
2. Expedientes de órgãos externos e internos:
  - 2.1. Emissão de expedientes internos para resposta e encaminhamentos de demandas, via SEI, das áreas da Gerência Executiva, incluindo ELAB-DJ, da Superintendência Regional, da Corregedoria e da Auditoria Interna;
  - 2.2. Emissão de expedientes externos para resposta e encaminhamentos a demandas, via SEI, de órgãos dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, Ministério Público e Defensoria

Pública dos estados e da União e Procuradoria Federal Especializada junto ao INSS - PFE-INSS;

2.3. Prestação de subsídios à PFE-INSS;

2.4. Encaminhamentos para solicitação de pareceres das áreas técnicas dos serviços/seções de reconhecimento de direitos, manutenção de direitos, administração e informações de segurados e monitoramento operacional de benefícios.

3. Atividades de Gestão e Acesso aos Sistemas Corporativos de sua competência:

3.1. Atividades de gestão de acessos via GERID, SABI, PLENUS/SCA, SAA.

4. Atividades administrativas da unidade:

4.1. Liberação de pesquisa externa via APWeb;

4.2. Solicitação de diárias para convocações necessárias à área de benefícios via REDMINE ou de acordo com o fluxo estabelecido pela Superintendência;

4.3. Dar ciências às demandas necessárias referentes à área de benefícios;

4.4. Homologação das frequências dos servidores no sistema SISREF;

4.5. Acompanhamento e gestão do e-mail da unidade.

## Seção II

### **Das Tarefas de competência do Serviço de Gerenciamento do Reconhecimento de Direitos e dos Serviços/Seções de Reconhecimento de Direitos**

5. Parecer de Área Técnica:

5.1. Dirimir dúvidas técnicas da área de reconhecimento de direitos por meio dos canais oficiais de comunicação;

5.2. Emitir Parecer de Área Técnica da área de reconhecimento de direitos;

5.3. Encaminhar Parecer de Área Técnica de dúvidas não dirimidas para o Serviço de Gerenciamento de Reconhecimento de Direitos da Superintendência;

5.4. Analisar e, se necessário, encaminhar demandas relacionadas à área de manutenção de direitos de inconsistências dos sistemas Prisma, SIBE e SABI à Superintendência via Consultar.

6. Subsídios para respostas aos expedientes de órgãos externos e internos:

6.1. Prestação de subsídios para resposta, via SEI, às áreas da Gerência Executiva, incluindo ELAB-DJ, da Superintendência Regional, da Corregedoria e da Auditoria Interna;

6.2. Prestação de subsídios para resposta, via SEI, de demandas de órgãos dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública dos estados e da União e PFE-INSS;

6.3. Encaminhamentos para solicitação de pareceres, via SEI, das áreas técnicas das Divisões/Serviços de benefício dos Serviços/Seções de manutenção de direitos, informações de segurados e monitoramento operacional de benefícios.

7. Atividades de Gestão e Acesso aos Sistemas Corporativos de sua competência:

- 7.1. Atividades de gestão de acessos via GERID, SABI, PRISMA, SAA.
8. Atividades de supervisão técnica:
  - 8.1. Execução das tarefas de supervisão técnica - SUPERTECH;
  - 8.2. Análise das solicitações de reabertura de tarefas de análises.
9. Atividades de Reconhecimento de Direitos:
  - 9.1. Análise de tarefas de Recursos Administrativos pendentes de competência do Serviço/Seção de Reconhecimento de Direitos;
  - 9.2. Análise dos Recursos Administrativos relativos ao acervo do RECBEN;
  - 9.3. Análise dos requerimentos de Compensação Previdenciária RI/RO;
  - 9.4. Execução de mandados de justiça relativos a área de Reconhecimento de Direitos.
10. Atividades administrativas da unidade:
  - 10.1. Dar ciências às demandas necessárias referentes à área de reconhecimento de direitos;
  - 10.2. Homologação das frequências dos servidores no sistema SISREF;
  - 10.3. Acompanhamento e gestão do e-mail do serviços/seção.

### **Seção III**

#### **Das Tarefas de competência do Serviço de Gerenciamento da Manutenção de Benefícios e dos Serviços/Seções de Manutenção de Direitos**

11. Parecer de Área Técnica:
  - 11.1. Dirimir dúvidas técnicas da área de manutenção de direitos por meio dos canais oficiais de comunicação;
  - 11.2. Emitir Parecer de Área Técnica da área de manutenção de direitos;
  - 11.3. Encaminhar Parecer de Área Técnica de dúvidas não dirimidas para o Serviço de Gerenciamento de Manutenção do Direitos da Superintendência;
  - 11.4. Analisar e, se necessário, encaminhar demandas relacionadas à área de manutenção de direitos de inconsistências dos sistemas Plenus, Prisma, SIBE e SABI à Superintendência via Consultar;
  - 11.5. Executar tarefas relacionadas à área de manutenção de direitos no Plenus/SUB, tais como: alteração de consignação - ALTCNS, benefício com marca de erro encaminhadas via Consultar.
12. Subsídios para respostas aos expedientes de órgãos externos e internos:
  - 12.1. Prestação de subsídios para resposta, via SEI, às áreas da Gerência Executiva, incluindo ELAB-DJ, da Superintendência Regional, da Corregedoria e da Auditoria Interna;

- 12.2. Prestação de subsídios para resposta, via SEI, de demandas de órgãos dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública dos estados e da União e PFE-INSS;
- 12.3. Encaminhamentos para solicitação de pareceres, via SEI, das áreas técnicas das Divisões/Serviços de benefício dos Serviços/Seções de reconhecimento de direitos, informações de segurados e monitoramento operacional de benefícios;
- 12.4. Formalização dos Acordos de Cooperação Técnica - ACT no âmbito de sua Gerência Executiva.
13. Atividades de Gestão e Acesso aos Sistemas Corporativos de sua competência:
- 13.1. Atividades de Gestão e Acesso no Sistema PLENUS/SCA dos perfis sob sua competência;
- 13.2. Atividades de Gestão e Acesso no sistema GERID dos sistemas e subsistemas sob sua competência.
14. Execução de atividades de manutenção de direitos:
- 14.1. Realizar auditagem de pagamentos via tarefa GET de Auditar pagamento;
- 14.2. Realizar a Validação da Maciça;
- 14.3. Realizar a atualização de dados cadastrais via tarefa GET de Atualização de dados cadastrais;
- 14.4. Realizar a retificação de imposto de renda via tarefa GET de Retificação de DIRF;
- 14.5. Realizar a análise de reclamação de glosa via tarefa GET de Analisar Solicitação de Reclamação sobre Glosa de Empréstimo Consignado;
- 14.6. Realizar Transferência de Benefícios em Bloco (TBB);
- 14.7. Execução de mandados de justiça relativos à área de Manutenção de Direitos;
- 14.8. Realizar a análise das demais tarefas ou sub-tarefas de manutenção encaminhadas ao Serviço/Seção de Manutenção de Direitos.
15. Atividades de supervisão técnica:
- 15.1. Análise de supervisão técnica das tarefas de manutenção executadas no âmbito da ELAB-MAN.
16. Atividades administrativas da unidade:
- 16.1. Dar ciências às demandas necessárias referentes à área de manutenção de direitos;
- 16.2. Homologação das frequências dos servidores no sistema SISREF;
- 16.3. Acompanhamento e gestão do e-mail do serviços/seção.

#### **Seção IV**

### **Das Tarefas de competência do Serviço de Gerenciamento de Administração e Informação do**

## **Segurados e dos Serviços/Seções de Administração de Informações do Segurado**

17. Parecer de Área Técnica:
  - 17.1. Dirimir dúvidas técnicas da área de administração e informação de segurados por meio dos canais oficiais de comunicação;
  - 17.2. Emitir Parecer de Área Técnica da área de administração e informação de segurados, inclusive quanto a análise do seguro defeso;
  - 17.3. Encaminhar Parecer de Área Técnica de dúvidas não dirimidas para o Serviço de Gerenciamento de Administração e Informação de segurados da Superintendência;
  - 17.4. Analisar e, se necessário, encaminhar demandas relacionadas à área de administração e informação de segurados de inconsistências do sistema CNIS;
  - 17.5. Responder a questionamentos e diligências de processos de recursos administrativo.
  
18. Subsídios para respostas aos expedientes de órgãos externos e internos:
  - 18.1. Prestação de subsídios para resposta, via SEI, às áreas da Gerência Executiva, incluindo ELAB-DJ, da Superintendência Regional, da Corregedoria e da Auditoria Interna;
  - 18.2. Prestação de subsídios para resposta, via SEI, de demandas de órgãos dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública dos estados e da União e PFE-INSS;
  - 18.3. Encaminhamentos para solicitação de pareceres, via SEI, das áreas técnicas das Divisões/Serviços de benefício dos Serviços/Seções de reconhecimento de direitos, manutenção de direitos e monitoramento operacional de benefícios;
  - 18.4. Elaborar e encaminhar processo, via SEI, a unidade de Orçamento, Finanças e Contabilidade (OFC) da Gerência Executiva nos casos de Guias (GPS) pagas sem localização do pagamento no sistema interno.
  
19. Atividades de Gestão e Acesso aos Sistemas Corporativos de sua competência:
  - 19.1. Atividades de Gestão e acesso dos sistemas CNIS, SIRC, SISOBI;
  - 19.2. Encaminhar solicitação de cadastro de máquina do seguro defeso.
  
20. Execução de atividades de sua área de atuação:
  - 20.1. Acompanhamento dos registros de óbito, nascimento e casamento realizados pelo cartório bem como fornecer suporte e orientação na utilização do sistema SIRC e fornecer senha;
  - 20.2. Acompanhamento e emissão de dossiê relativa ao CADPREV, bem como fornecimento de consultas conforme demanda dos servidores que estejam atuando na análise de requerimentos de reconhecimento de direitos.
  
21. Atividades de supervisão técnica:
  - 21.1. Execução das tarefas de supervisão técnica - SUPERTECH.

22. Atividades administrativas da unidade:
- 22.1. Dar ciências às demandas necessárias referentes à área de administração e informação de segurados;
- 22.2. Homologação das frequências dos servidores no sistema SISREF;
- 22.3. Acompanhamento e gestão do e-mail do serviços/seção.

### **Seção V**

#### **Das Tarefas de competência dos Responsáveis Técnicos da Reabilitação Profissional**

23. Parecer de Área Técnica – Reabilitação Profissional:
- 23.1. Assessorar técnica e administrativamente a Seção de Benefícios e a GEX nos assuntos relacionados à RP;
- 23.2. Supervisionar tecnicamente as ações desenvolvidas pelas equipes de RP e propor medidas de correção, quando necessário.
24. Expedientes de órgãos externos e internos:
- 24.1. Emissão de expedientes externos para resposta e encaminhamentos a demandas, via SEI e por correio eletrônico, de órgãos dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, Ministério Público dos estados e da União e PFE-INSS;
- 24.2. Prestação de subsídios à PFE-INSS.
25. Atividades de Gestão e Acesso aos Sistemas Corporativos de sua competência:
- 25.1. Conceder acesso aos sistemas corporativos aos membros da equipe, com níveis de acesso definidos, de forma a permitir a gestão das atividades da RP.
- 25.2. Supervisionar a inclusão dos dados de atendimento da RP nos sistemas informatizados;
- 25.3. Extrair relatórios gerenciais e propor medidas necessárias ao aperfeiçoamento das atividades da RP.
26. Atividades administrativas da área:
- 26.1. Propor à chefia do Serviço de Benefício medidas para a ampliação da capacidade de atendimento aos beneficiários e a melhoria da qualidade do serviço prestado;
- 26.2. Coordenar reuniões técnicas com a equipe de RP para discussão de casos, repasse de informações técnicas, normativas e outras relacionadas ao trabalho;
- 26.3. Planejar, acompanhar e operacionalizar, naquilo que couber, a execução orçamentária da RP na GEX;
- 26.4. Propor à chefia do Serviço de Benefício, a celebração de acordos, parcerias, convênios e contratos, com entidades públicas e privadas, destinados à clientela da RP;
- 26.5. Realizar o levantamento de cursos profissionalizantes junto a instituições e/ou entidades de reconhecido conceito e experiência na formação/capacitação e treinamento profissional e de recursos disponíveis na comunidade para o estabelecimento de parcerias;

26.6. Assegurar e acompanhar a concessão de recursos materiais indispensáveis ao desenvolvimento do PRP;

26.7. Propor à chefia do Serviço de Benefício a realização de capacitação e treinamento dos servidores da RP, em articulação com a Coordenação de Formação e Aperfeiçoamento – CFAI da GEX;

26.8. Acompanhar, consolidar e enviar os dados estatísticos e de produção referentes à execução do PRP, naquilo que couber e nos prazos estipulados, incluindo o Boletim Estatístico da Reabilitação Profissional – BERP, planilha de servidores, acordos, parcerias, convênios e contratos firmados no âmbito da sua GEX, dentre outros normatizados em atos próprios, para a Divisão de Reabilitação Profissional e para o Serviço de Reabilitação Profissional na Divisão de Gestão de Benefícios – DIVBEN;

26.9. Adotar medidas para assegurar o devido arquivamento das documentações pertinentes ao PRP, incluindo os prontuários, as análises de função, dentre outros, disponibilizando os dados para consulta pelas equipes, quando necessário.