



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Memorando-Circular Conjunto nº 5 /DIRAT/DIRBEN/INSS

Em 18 de maio de 2018.

Aos Superintendentes-Regionais, Gerentes-Executivos, Gerentes de APS, Gerentes de APS de Teletendimento, Chefes de Divisão/Serviço/Seção de Atendimento, Chefes de Divisão de Gestão de Benefícios, Chefes de Divisão/Serviço de Benefícios e demais servidores.

Assunto: Fluxo do requerimento eletrônico para os serviços de Salário Maternidade Urbano e Aposentadoria por Idade Urbana e disponibilização de requerimento eletrônico para o serviço Aposentadoria por Tempo de Contribuição pelo Meu INSS (internet).

1. A publicação do [Memorando-Circular conjunto nº 2/DIRAT/DIRBEN/INSS](#), de 13 de março de 2018, alterou o fluxo de atendimento para os serviços de Salário Maternidade Urbano e Aposentadoria por Idade Urbana em todas as Agências da Previdência Social - APS, cujo cronograma foi alterado pelo [Memorando-Circular conjunto nº 16/DIRBEN/DIRAT/INSS](#), de 24 de abril de 2018.
2. O serviço de Aposentadoria por Tempo de Contribuição poderá ser solicitado por meio de requerimento eletrônico, neste primeiro momento, exclusivamente pelo Meu INSS, mantendo-se o fluxo de agendamento para os demais canais de atendimento.
3. O atendimento dos serviços Salário Maternidade Urbano e Aposentadoria por Idade Urbana observará o fluxo de requerimento eletrônico, sendo que, conforme [Portaria Conjunta 20/DIRBEN/INSS](#), de 17/05/2018, a criação da tarefa constitui o requerimento e manifestação de vontade, não sendo necessária assinatura pelo cidadão.
 - 3.1. Tal requerimento poderá ser efetuado através dos canais de atendimento Meu INSS, Central 135, Sistema de Agendamentos - SAG Internet, para Acordos de Cooperação Técnica, e Intranet, nas APS.
4. Quando o requerimento for efetuado pela Central 135, será realizada a complementação dos dados cadastrais básicos no Cadastro Nacional de Informações Sociais-CNIS. Para requerimentos efetuados pelos canais de atendimento Meu INSS, SAG Internet, para Acordos de Cooperação Técnica, e Intranet, haverá campos adicionais para inclusão de endereço e CEP, que constarão no Gerenciados de Tarefas – GET, e deverão ser atualizados no CNIS no momento da análise.
5. Conforme o disposto no [Memorando-Circular Conjunto nº 4/DIRAT/DIRBEN/INS](#), de 15/05/2018, orientamos:
 - a) os Chefes do Serviço/Seção de Atendimento devem ativar a execução dos serviços do tipo “tarefa”: Aposentadoria por Idade Urbana - cód. 2772, Aposentadoria por Tempo de Contribuição - Meu INSS - cód. 3372 e Salário



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Maternidade Urbano - cód. 1675; para que o cidadão consiga efetuar o requerimento e para que os servidores possam tratar as solicitações efetuadas;

b) quanto aos serviços de Salário Maternidade Urbano e Aposentadoria por Idade Urbana: será possível o requerimento pela internet apenas para usuários autenticados, não sendo possível a criação de tarefas, para tais serviços, diretamente no GET;

c) quando o benefício for concedido automaticamente, a tarefa será concluída também automaticamente no GET. Em todos os demais casos, a tarefa ficará com o *status* “pendente” e se faz necessária a análise por um servidor;

d) para o usuário, através dos canais de atendimento Meu INSS e SAG, o *status* “pendente” será exibido como “em análise”;

e) observar o [Anexo - QUADROS DE REGRAS MEU INSS E SAG](#), que apresenta regras, por canal de atendimento, da elegibilidade do requerimento eletrônico para concessão automática.

6. Para a tarefa de Salário Maternidade Urbano criada pelo fluxo de requerimento eletrônico, onde tenha sido informada a matrícula da Certidão de Nascimento/ Natimorto, referente ao fato gerador, e o “*status* Prisma” for “pendente” no GET (não habilitado no [Prisma APS Digital](#)), os dados devem ser confirmados no Sistema Nacional de Informações de Registro Civil-SIRC no momento da análise. Caso estes dados constem nos campos adicionais no GET e contenham as informações necessárias para cadastramento do dependente, fica dispensada a necessidade de apresentação do documento pela(o) requerente. O acesso ao SIRC deve ser concedido conforme [Memorando-Circular nº 4/DIRBEN/INSS](#), de 05/02/2016.

7. Quando verificada a necessidade de apresentação de documentos para subsidiar a análise do requerimento, o cidadão deverá ser convocado a comparecer à uma unidade de atendimento. O *status* da tarefa deve ser alterado para “exigência” e a carta de exigências encaminhada via Correios, caso o segurado não tenha optado por acompanhar o andamento do processo pelo Meu INSS, e-mail ou Central 135. A opção de acompanhamento será feita por campo adicional no SAG, informação que constará no GET.

8. Quando o *status* da tarefa é “exigência”, é possível o cumprimento em qualquer APS. No entanto, as Superintendências-Regionais - SR ou Gerências-Executivas - Gex, poderão concentrar o cumprimento presencial de exigências em unidades de atendimento específicas, que possuam infraestrutura mais adequada (quantidade de *scanners* e *link* suficiente), caso entendam ser necessário. Nestes casos, quando houver necessidade de convocação do cidadão, deve-se informar na exigência o endereço da APS na qual o mesmo deverá comparecer para a apresentação e digitalização dos documentos solicitados.

9. Durante o requerimento eletrônico, caso esteja disponível para seleção do usuário uma unidade de área meio (UO de SR, Gex, Divisão, etc.), a tarefa não será elegível para a concessão automática, visto que estas unidades não possuem Órgãos Pagadores-OP vinculados. As tarefas serão criadas com *status* “pendente”, e:

- a) em se tratando de Repositório Único, deverão ser realizados os procedimentos de análise já adotados;
- a.1) entende-se por Repositório Único o UO configurado para centralização de tarefas, conforme estratégia adotada pelas SR e Gex;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

- b) nos demais casos, serão transferidas para análise na APS de abrangência do endereço declarado no momento do requerimento.
10. Para os requerimentos realizados nas APS:
- a) por intermédio de procurador ou representante legal, os seguintes formulários, conforme disponibilizados no Sistema de Atendimento - SAT, deverão ser coletados, assinados, digitalizados e anexados na tarefa:
 - a.1) Formulário de Identificação de Procurador;
 - a.2) Termo de Responsabilidade para Representação de Benefícios junto ao INSS;
 - b) para o serviço de Salário Maternidade, o comprovante de requerimento deverá ser impresso para assinatura e, posteriormente, digitalizado e anexado na tarefa. O comprovante apresentará o motivo declarado do término do contrato de trabalho para desempregadas e o termo de responsabilidade específico, campos adicionais preenchidos no SAG no ato do requerimento.
11. Para os benefícios concedidos por meio de requerimento eletrônico, o primeiro pagamento será efetuado por cartão magnético, no órgão pagador selecionado no momento do requerimento. Caso o cidadão queira alterar esta opção, deverá solicitar junto ao seu agente bancário, somente após o primeiro pagamento.
12. Nas APS que já estiverem seguindo o fluxo do INSS Digital, os agendamentos já existentes devem ser atendidos, considerando-se:
- a) para o serviço de Salário Maternidade Urbano, as tarefas deverão ser criadas através do SAG Intranet e a documentação necessária digitalizada e anexada à tarefa;
 - b) a matrícula da Certidão de Nascimento/Natimorto deve ser informada, conforme documento apresentado, e caso a certidão seja identificada no SIRC, não será necessário anexar cópia deste documento;
 - c) para o serviço Aposentadoria por Idade Urbana, as tarefas já estarão criadas previamente no GET e o servidor do protocolo deve anexar a documentação digitalizada na tarefa já existente;
 - d) para as situações de não comparecimento pelo segurado, o gestor poderá proceder ao cancelamento da tarefa correspondente.
13. Nas APS que ainda não estejam atendendo conforme o fluxo do INSS Digital, os agendamentos já existentes podem ser concluídos fisicamente e nos casos do serviço Aposentadoria por Idade Urbana, as tarefas que já estarão criadas devem ser concluídas no GET, informando o NB gerado. Para os casos de não comparecimento, o gestor deverá cancelar a tarefa correspondente.
14. As tarefas já existentes provenientes do processamento automático, com *status* "exigência", que já tenham sido formatadas no Prisma, deverão ser concluídas no GET. Nos casos de tarefas em exigência, de benefícios que ainda não tenham sido despachados, devem ser adotados os procedimentos de análise, formatação no Prisma e conclusão da tarefa no GET.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

15. Ao detalhar a tarefa no GET, o campo “Descrição ou Tutorial do Serviço” apresentará orientações sobre o tratamento a ser adotado naquelas provenientes do requerimento eletrônico.
16. Devido a inconsistências geradas, o botão “*play*” ficará desabilitado até que seja ajustado em versão futura do GET.
17. Revogam-se o subitem 1.5 e item 5 do [Memorando-Circular Conjunto nº 2 /DIRAT/DIRBEN/INSS](#).
18. Solicitamos ampla divulgação aos servidores das Superintendências-Regionais, Gerências-Executivas e Agências da Previdência Social.

VITOR POUBEL DA SILVA
Diretor de Atendimento - Substituto

**ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA
RIBEIRO**
Diretor de Benefícios