



Uma nova forma de atender

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**



# Uma nova forma de atender

**INSS Digital** – é uma nova modalidade atendimento, em que os requerimentos dos segurados são realizados por uma entidade conveniada e enviados ao INSS por meio digital.

Todo o processamento dos benefícios é feito a distância, de forma eletrônica, sem a guarda de documentos ou processos físicos.



Uma nova forma de atender

**O Projeto INSS Digital nasceu em resposta aos seguintes fatores:**

1. Aumento da Demanda
2. Redução do quadro de servidores do INSS
3. Aumento do Tempo de Espera do Agendamento
4. Aumento das demandas judiciais

O **Projeto INSS Digital** é sustentado pelos seguintes pilares:

1. Acordos de Cooperação Técnica (ACTs) - Requerimentos por meio de sindicatos, associações profissionais, conselhos profissionais, empresas, prefeituras, entre outras.
2. Requerimento eletrônico - Regulamentado pelo decreto 8.539/15.
3. Canal de comunicação remota - Interação por e-mail, Central 135 e Meu INSS.

Para operacionalização do **Projeto INSS Digital** temos os seguintes sistemas:

1. Meu INSS (quase 1,5 milhão de senhas)  
Principal canal de contato entre o cidadão e o INSS pela internet;





Uma nova forma de atender

2. Sistema de agendamento (SAG) - Módulo de Entidades Conveniadas;

3. Gerenciador de tarefas (GET) - Protocolo e gestão de atividades internas no INSS.



## Uma nova forma de atender

O objetivo desta nova forma de atender é **facilitar** o acesso aos serviços do INSS e promover **celeridade, eficiência, economicidade e qualidade** no atendimento, por meio de:

1. Atendimento especializado
2. Comodidade para seus representados
3. Menos burocrático e mais eficiente
4. Celeridade na comunicação e no resultado
5. Acompanhamento integral do processo - transparência

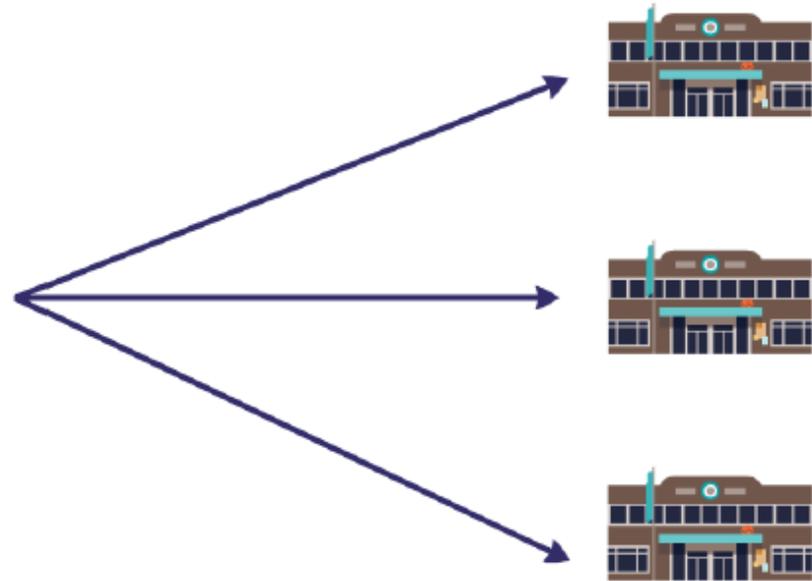
## Acordo de Cooperação Técnica – ACT

Parcerias com Entidades, visando a melhoria do atendimento aos seus representados, proporcionando condições para que possam ter seus direitos reconhecidos remotamente, diminuindo a necessidade de deslocamentos até as Agências da Previdência Social – APS.

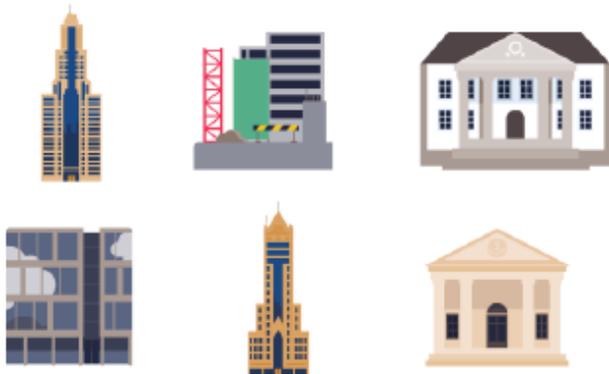


## Uma nova forma de atender

Hoje



Projeto



Através de Acordo de Cooperação Técnica, as Entidades realizarão requerimentos através do site do INSS e para isso **deverá**:

1. Ter firmado **Acordo de Cooperação Técnica com o INSS**
2. Dispor de **equipamentos** para a digitalização de documentos
3. Ter **conexão** com internet para envio online da documentação
4. Dispor de **advogado** para autenticação dos documentos no sistema do INSS

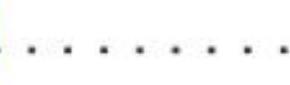
Fluxo Atendimento – ACT



Parceiro



Tarefa



Análise



## Ordem dos Documentos Digitalizados

- I - requerimento assinado/comprovante de agendamento/procuração ou termo de representação;
- II - documento de identificação e CPF do procurador ou representante;
- III - documentos de identificação do requerente/instituidor/dependentes;
- IV - documentos referentes às relações previdenciárias (exemplo: Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, Certidão de Tempo de Contribuição – CTC, carnês, formulários de atividade especial, documentação rural, etc.); e
- V- outros documentos que o cidadão queira adicionar (exemplo: simulação de tempo de contribuição, petições, etc.).

## Nome dos Documentos Digitalizados

“NOME DO REQUERENTE\_999999999999\_ORIGINAIS.pdf”, para os documentos originais.

“NOME DO REQUERENTE\_999999999999\_TERCEIROS.pdf”, para as cópias autenticadas por terceiros.

“NOME DO REQUERENTE\_999999999999\_SIMPLES.pdf”, para as cópias simples.

“NOME DO REQUERENTE\_999999999999\_ORIGINAIS\_DI.pdf”, para os documentos de identificação listados no item III.

## Padrão das Digitalizações

- Formato de cores: 24 bits Colorido;
- Resolução de 150 DPI (150x150)

O tamanho de cada arquivo não pode exceder 5MB; e a soma dos tamanhos dos arquivos anexados a um Protocolo de Requerimento não pode exceder 30MB.



# Uma nova forma de atender

Os sistemas para operacionalização deste nova metodologia de trabalho **já estão funcionando.**

Após a formalização do Acordo de Cooperação Técnica o INSS e a Dataprev providenciarão o cadastro dos responsáveis das entidades que terão acesso ao sistema.

O acesso das entidades é realizado pelo site:  
**requerimento.inss.gov.br**

Clique em login – no canto superior direito

SAG Login

1. Escolha do Serviço   2. Dados do Requerente   3. Seleção da Unidade   4. Confirmação do Requerimento   5. Comprovante do Requerimento

## Protocolo do requerimento

Requerer   Consultar

**Selecione ou digite o serviço desejado**

Selecione um serviço

**Código verificador**

\* Digite o código da figura abaixo ou clique no botão  para ouvir dígitos sonoros.



Digite o texto acima:

Avançar

Faça login – informando o CPF e a senha cadastrada  
Clique em entrar



Acesso via Senha	Acesso via Certificado Digital
CPF: <input type="text"/>	  <a href="#">Saiba como obter um certificado digital</a>
Senha: <input type="password"/>	
<input type="checkbox"/> Avisar antes de logar em outros sites.	
<input type="button" value="Entrar"/> <input type="button" value="Limpar"/>	

Após efetuado o login, o sistema permitirá tanto requerer benefícios, como consultar o andamento de requerimentos já efetuados.

1. Escolha do Serviço

2. Dados do Requerente

3. Seleção da Unidade

4. Confirmação do Requerimento

5. Comprovante do Requerimento

## Protocolo do requerimento

Requerer

Consultar

Selecione ou digite o serviço desejado

Selecione um serviço

ALTERAÇÃO/INCLUSÃO DE CONTA BANCÁRIA (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)

APOSENTADORIA POR IDADE URBANA (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)

APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)

APOSENTADORIA URBANA (ATENDIMENTO A DISTÂNCIA)

ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO (ATENDIMENTO A DISTÂNCIA)

AUXÍLIO RECLUSÃO (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)

CÓPIA DE PROCESSOS (ATENDIMENTO A DISTÂNCIA)

1. Escolha do Serviço

2. Dados do Requerente

3. Seleção da Unidade

4. Confirmação do Requerimento

5. Comprovante do Requerimento

## Protocolo do requerimento

Requerer

Consultar

Selecione ou digite o serviço desejado

ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO (ATENDIMENTO A DISTÂNCIA)

### Informações do Serviço

Solicitação de Atualização de Cadastro

O atendimento deste serviço será realizado à distância, não sendo necessário o comparecimento presencial nas unidades do INSS, a não ser quando solicitado para eventual comprovação.

É o serviço pelo qual o cidadão pode solicitar ao INSS a correção dos seus dados cadastrais e de contato, além de atualização da atividade nos casos de Empregado Doméstico, Contribuinte Individual, Facultativo, ou Segurado Especial.

#### Digitalização de documentos

Digitalize e envie os documentos no ato da solicitação. É recomendado o seguinte padrão: formato PDF, colorido 24 bits e qualidade 150 DPI em um arquivo único, sendo que o tamanho de cada arquivo não pode exceder 5MB e a soma dos tamanhos dos arquivos anexados não pode exceder 30 MB.

•

Os documentos devem ser digitalizados na seguinte sequência:

1. requerimento assinado/procuração ou termo de representação, documento de identificação e CPF do procurador ou representante;
2. documentos pessoais do solicitante/instituidor/dependentes;
3. documentos referentes às relações previdenciárias (exemplo: Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), Certidão de Tempo de Contribuição (CTC), carnês, formulários de atividade especial, documentação rural, etc.); e
4. outros documentos não relacionados e que o cidadão queira adicionar (exemplo: simulação de tempo de contribuição, petições, etc.).

Avançar

Ao selecionar o serviço desejado, o sistema disponibilizará informações sobre o serviço e instruções sobre a digitalização de documentos

1. Escolha do Serviço

2. Dados do Requerente

3. Seleção da Unidade

4. Confirmação do Requerimento

5. Comprovante do Requerimento

**i** Informe o seu telefone fixo ou celular para realizar o requerimento.

### Informe os dados do Requerente

CPF \* 319.



#### Dados Básicos do Segurado

Nome

AILTON

Filiação

Mãe

MARCIA

Pai

Sexo

MASCULINO

Estado Civil

Grau de Instrução  
SUPERIOR

Nascimento

Óbito

Nacionalidade  
BRASILEIRA

País de Origem

Chegada

Município de Nascimento  
SAO

UF - Nascimento  
SP

#### Documentação

NIT

129.

CPF

319.

Título de Eleitor

CNH

Doc. Estrangeiro

Passaporte

Carteiro - Marítimo

Identidade N°

34

Órgão Emissor

SSP

UF

SP

Emissão

01.

Através do CPF do requerente (segurado) o sistema carrega informações de dados cadastrais.

### Informações de Contato

Celular	(61) 99999.9999	Fixo	(61) 1351.3513
Email	teste@inss.gov.br		

*i* Preencha o email para receber notificações sobre o andamento do seu requerimento.

### Arquivos

*i* Envie a documentação comprobatória para análise do pleito, caso necessário.

- O tamanho de cada arquivo não pode exceder 5MB;
- A soma dos tamanhos dos arquivos anexados a uma tarefa não pode exceder 30MB;
- O arquivo deve ter uma das seguintes extensões: .PDF; .PNG; .BMP; .JPG; .JPEG; .TXT; .RTF; .DOC; .DOCX; .ODT.

Selecionar

Nome do Arquivo	Descrição do Arquivo	Tamanho	Autenticado?	Ações
seguranca-inss-digital.pdf	Segurança INSS Digital	98,00kB	×	 

Voltar

Avançar

Neste momento a Entidade deverá fazer o envio da documentação digitalizada e dependendo do perfil de acesso é neste momento que a **autenticação** da documentação é feita.

1. Escolha do Serviço    2. Dados do Requerente    **3. Seleção da Unidade**    4. Confirmação do Requerimento    5. Comprovante do Requerimento

### Unidade e Prazo para Atendimento à Distância

Onde prefere ser atendido?

Agência mais próxima    Escolha um município

CEP           

---

APOSENTADORIA URBANA (ATENDIMENTO A DISTÂNCIA)

DIVISÃO DE  
PADRONIZAÇÃO DE  
PROCEDIMENTOS E  
MÉTODOS DO  
ATENDIMENTO  
SAUS QUADRA 2 BLOCO O  
ASA SUL / CEP: 70.070-946 - DF  
Prazo para Atendimento

**17**  
AGO / 2017

O atendimento deste serviço será realizado à distância, não sendo necessário o comparecimento presencial nas unidades do INSS, a não ser quando solicitado para eventual comprovação. É possível acompanhar o andamento do requerimento pela opção "Consultar".

O prazo informado é uma previsão de atendimento que proporciona maior transparência e qualidade no atendimento, podendo variar conforme a disponibilidade da unidade escolhida. Caso sua solicitação envolva valores financeiros, seus direitos estão garantidos desde a data do pedido.

A entidade deve selecionar a Unidade para envio do requerimento.  
Não se trata do prazo de agendamento, mas sim do prazo para conclusão do requerimento.

✓ Requerimento realizado com sucesso. ✕

1. Escolha do Serviço

2. Dados do Requerente

3. Seleção da Unidade

4. Confirmação do Requerimento

5. Comprovante do Requerimento

### Requerimento

Prazo: 17/08/2017 (Quinta-feira)  
Serviço Requerido: APOSENTADORIA URBANA (ATENDIMENTO A DISTÂNCIA)  
Unidade: DIVISÃO DE PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E MÉTODOS DO ATENDIMENTO  
Cidade/Estado: BRASILIA - DF  
CEP: 70.070-946

### Protocolo do Requerimento

Número do Protocolo: 160719168  
Data de Entrada do Requerimento: 03/07/2017 às 19:17  
Canal da Solicitação: Aplicação parceira

### Dados do Requerente

Nome Completo:  
CPF:  
Nascimento:  
E-mail:  
Telefone Fixo:  
Celular:

Com o pedido finalizado é possível ver dados do requerimento. Aplicação parceira neste caso é a **Entidade**.

### Dados do Requerente

Nome Completo:

CPF:

Nascimento:

E-mail:

Telefone Fixo:

Celular:

Chamada Identificada:

NIT do Titular:

### Solicitado por:

Nome:

CPF:

Entidade:

### Informações Adicionais

- O atendimento deste serviço será realizado à distância, não sendo necessário o comparecimento presencial nas unidades do INSS, a não ser quando solicitado para eventual comprovação. É possível acompanhar o andamento do requerimento ligando para o telefone 135, de segunda a sábado, das 07:00 às 22:00h, ou caso já possua senha de acesso ao site "Meu INSS", acesse o endereço <http://requerimentos.inss.gov.br>, efetue o login e depois clique na opção "Consultar".
- O prazo informado é uma previsão de atendimento que proporciona maior transparência e qualidade no atendimento, podendo variar conforme a disponibilidade da unidade escolhida. Caso sua solicitação envolva valores financeiros, seus direitos estão garantidos desde a data do pedido.

Novo Requerimento

Gerar comprovante

Observe que há campos com informações tanto do segurado (requerente), como da **Entidade** (solicitado por).



PROTOCOLO DE REQUERIMENTO

160719168

Data de Entrada do Requerimento: 03/07/2017 19:17 - Aplicações Parceiras

### COMPROVANTE DO PROTOCOLO DE REQUERIMENTO

Requerente  
**AILTON**

Serviço  
APOSENTADORIA URBANA

Unidade Responsável



DIVISÃO DE PADRONIZAÇÃO  
DE PROCEDIMENTOS E  
MÉTODOS DO ATENDIMENTO

O prazo de atendimento é



**17**AGO  
2017  
QUINTA-FEIRA

#### Dados do Requerente

CPF: 319  
Nascimento:  
Mãe: MARCIA

#### Solicitado por

Nome: ELCIO  
CPF: 089  
Entidade: DATA

#### Informações Adicionais

- O atendimento deste serviço será realizado à distância, não sendo necessário o comparecimento presencial nas unidades do INSS, a não ser quando solicitado para eventual comprovação. É possível acompanhar o andamento do requerimento ligando para o telefone 135, de segunda a sábado, das 07:00 às 22:00h, ou caso já possua senha de acesso ao site "Meu INSS", acesse o endereço <http://requerimentos.inss.gov.br>, efetue o login e depois clique na opção "Consultar".
- O prazo informado é uma previsão de atendimento que proporciona maior transparência e qualidade no atendimento, podendo variar conforme a disponibilidade da unidade escolhida. Caso sua solicitação envolva valores financeiros, seus direitos estão garantidos desde a data do pedido.

O comprovante do requerimento apresenta a informação do prazo para o atendimento da solicitação.

O requerimento poderá ser acompanhado pela internet e pelo 135

**Assunto:** [INSS] Requerimento realizado com sucesso

**De:** noreply@inss.gov.br <noreply@inss.gov.br> [+][x]

**Data:** 03/07/2017 19:17:13

**Destinatário:** |@inss.gov.br [...]

**Anexos:** [Comprovante.pdf](#) (1.1 MB) [logo\\_inss.png](#) (21.8 KB) [Todos os anexos]



### Requerimento

INSS - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

##### Esta é uma mensagem automática. Favor não responder esse e-mail. #####

Prezado(a) Sr(a) **AILTON**

Informamos que o requerimento solicitado pela Intranet no dia 03/07/2017 às 19:17 foi realizado com sucesso conforme detalhes abaixo:

**Protocolo:** 160719168

**Serviço:** APOSENTADORIA URBANA

**Prazo:** 17/08/2017 (quinta-feira)

**Unidade responsável:** DIVISÃO DE PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E MÉTODOS DO ATENDIMENTO

**O atendimento deste serviço será realizado à distância**, não sendo necessário o comparecimento presencial nas unidades do INSS, a não ser quando solicitado para eventual comprovação.

É possível acompanhar o andamento do seu requerimento ligando para o telefone 135 de segunda a sábado, das 07:00 às 22:00, ou caso já possua senha ao site "Meu INSS", acesse o endereço abaixo (efetue login e depois clique na opção "Consultar"):

<http://requerimentos.inss.gov.br>

Segue **anexo** o comprovante do requerimento com mais informações.

Atenciosamente,

**Instituto Nacional do Seguro Social - INSS**

Ao informar o e-mail o requerente será notificado da solicitação e do andamento do processo.

## Protocolo do requerimento

Requerer **Consultar**

### Atendimento presencial (agendamentos)

O atendimento é realizado de forma presencial na unidade do INSS selecionada, sendo indispensável o comparecimento do requerente ou seu procurador na data e hora agendada.

Protocolo	Serviço	Nome	CPF	Data	Hora	Unidade	Situação	Ações
737438946	APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	SILVA		24/05/2017	10:00	BRASÍLIA - ASA SUL	Cumprido	

### Atendimento à distância

O atendimento é realizado à distância, não sendo necessário o comparecimento presencial nas unidades do INSS, a não ser quando solicitado para eventual comprovação. Para acompanhar o andamento do requerimento, clique na opção "Detalhar" abaixo.

Protocolo	Serviço	Nome	CPF	Prazo	Unidade	Situação	Ações
160719168	APOSENTADORIA URBANA	JUNIOR		17/08/2017	DIVISÃO DE PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E MÉTODOS DO ATENDIMENTO	Pendente	

Na mesma página que a Entidade usa para efetuar o requerimento é possível consultar todos os requerimentos criados, para isso basta ir na opção **“consultar”**. A entidade poderá detalhar completamente o requerimento efetuado acompanhando todo o andamento do processo.

# Uma nova forma de atender

Este é o canal de comunicação entre o INSS e a Entidade durante o andamento do requerimento.

Através deste canal o INSS emitirá e receberá comunicados e documentos de cada processo requerido pela Entidade.

Detalhes
Anexos

**Serviço**  
ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO

**Unidade**  
01900211 - DIVISÃO DE PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E MÉTODOS DO ATENDIMENTO

**Data da solicitação**  
25/04/2017 15:12

**Canal da Solicitação**

**Prazo**  
09/06/2017 14:46

**Status**  
Exigência

**Tipo**  
Atendimento à distância

Anexos Iniciais

Nome do Arquivo	Descrição do Arquivo	Tamanho	Enviado Por	Autenticado?	Ações
Rogério.pdf	ctps	4,40MB	089. [redacted] 25/04/2017 15:11	✓	

Comentário(s) (4)

ROBERTO [redacted] (SIAPE - [redacted]) | Enviado em: 25/04/2017 15:17  
Unidade: 01900211 - DIVISÃO DE PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E MÉTODOS DO ATENDIMENTO

Dataprev o seu documento não trouxe todos os dados necessários. Solicitamos reenviar a CTPS com todos as páginas.

ELCIO [redacted], (CPF - 089. [redacted]) | Enviado em: 25/04/2017 15:20  
Unidade: DATAPREV

Ok estou enviando

Nome do Arquivo	Descrição do Arquivo	Tamanho	Enviado Por	Autenticado?	Ações
Untitled.pdf		5,07kB	089. [redacted] 25/04/2017 15:19	✓	



Uma nova forma de atender

A cooperação entre o INSS e as entidades públicas e civis é essencial para que o instituto complete sua missão de reconhecer direitos do cidadão e promover o bem estar social.



Uma nova forma de atender

## PROJETO COOPERAR – SUPERINTENDÊNCIA BRASÍLIA – DF

Apresenta os trâmites necessários à celebração do Acordo de Cooperação Técnica - ACT e ao requerimento a distância dos serviços prestados pelo INSS à população.

“<http://www.cooperarinss.com/>”



Uma nova forma de atender