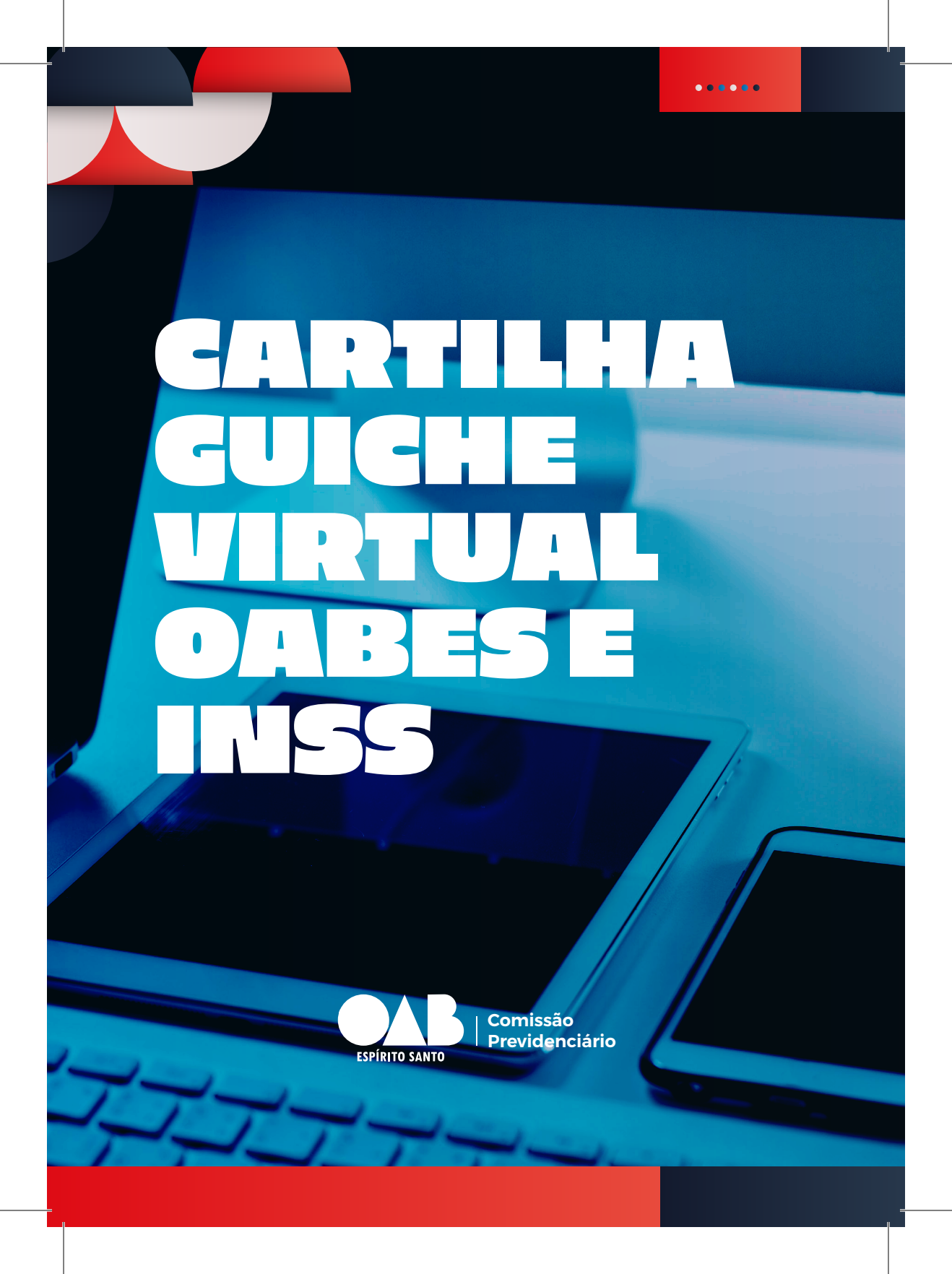




CARTILHA GUICHE VIRTUAL OABES E INSS



Comissão
Previdenciário

Guichê Virtual OAB/ES e INSS

O que é?

O Guichê Virtual é um serviço remoto disponibilizado às advogadas e aos advogados regularmente cadastrados e credenciados no Acordo de Cooperação Técnica (ACT) firmado entre a Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional Espírito Santo (OAB/ES) e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

A prestação deste serviço encontra-se regulamentada pela Portaria INSS/DIRBEN nº 1.263, de 21 de março de 2025, que dispõe sobre as diretrizes e condições para o atendimento virtual da advocacia por meio de videoconferência, no âmbito do INSS Digital.

Seu objetivo é facilitar o atendimento previdenciário, evitando deslocamentos até as agências físicas da autarquia, promovendo assim maior agilidade, comodidade e eficiência à Advocacia Capixaba.

Como funciona?

O atendimento ocorre de forma exclusiva para a advocacia, por meio de videoconferência com servidores do INSS, através da plataforma Microsoft Teams, acessível tanto pelo computador quanto pelo celular.

Quem pode utilizar?

Toda advogada ou advogado regularmente credenciado no INSS Digital por meio da OAB/ES poderá solicitar o atendimento pelo Guichê Virtual.

Caso ainda não possua cadastro, orientamos que acesse o site da OABES onde se encontram todas as instruções para realizar o credenciamento.

Acesse: **www.oabes.org.br**

→ Clique em INSS Digital

O Guichê Virtual é um serviço exclusivamente destinado à advogada e aos advogados regularmente credenciados no INSS Digital, cujos nomes e respectivos números de inscrição na OAB constem expressamente na procuração e no termo de representação apresentados no atendimento.

Não há óbice ao substabelecimento entre advogados, desde que na procuração originária constem expressamente os poderes para substabelecer, observando-se, para tanto, a conferência das assinaturas, inclusive do advogado substabelecente. Ressalte-se que o atendimento por meio do guichê virtual será restrito ao advogado, sendo vedado o seu uso por estagiários ou terceiros. A procuração apresentada deverá conter poderes específicos para representação perante o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), nos termos dos artigos 541 e 542 da Instrução Normativa INSS nº 128/2022.

Procurações com poderes genéricos não são recomendadas, uma vez que poderão ser recusadas pelo servidor responsável, inviabilizando o atendimento.

No caso de escritórios que possuam mais de um patrono constituído na causa, a fim de possibilitar que qualquer um deles realize o atendimento, ainda que o agendamento junto ao guichê virtual esteja vinculado ao CPF de apenas um advogado, recomenda-se que seja anexada ao respectivo pedido de agendamento a cópia do documento de identidade profissional (carteira da OAB) de todos os procuradores regularmente constituídos na procuração ad judicium et extra.

Cada sessão de atendimento por videoconferência terá duração máxima de 20 (vinte) minutos. Findo esse prazo, o servidor poderá encerrar o atendimento, a fim de preservar a regularidade dos agendamentos subsequentes.

A advogada ou o advogado poderá utilizar o tempo de atendimento para realizar mais de uma solicitação, desde que dentro do prazo estabelecido. Ressalta-se que o servidor responsável abrirá tarefa para registro do atendimento, podendo requerer a apresentação ou o envio, por meio da tarefa, dos seguintes documentos:

- Termo de representação (recomendado, porém, não obrigatório §2º do Art. 39 da Portaria PRES/INSS nº 1538/2022);
- Procuração;
- Carteira da OAB;
- Documento de identificação do(a) requerente.

→ Passo a passo para o agendamento do Guichê Virtual pelo Portal de Atendimento - PAT

A advogada ou o advogado credenciado no INSS Digital poderá realizar o agendamento do atendimento pelo Guichê Virtual diretamente no Portal de Atendimento (PAT), por meio do link: **atendimento.inss.gov.br/**

Acesso ao sistema

1. Realize o login utilizando duplo fator de autenticação (MFA), que exige o uso do certificado digital e o código enviado pelo App Autenticador.
2. Após o login, clique em “Novo Requerimento”.

Portal de Atendimento | INSS

Requerimentos Cumprimento de Exigência

Consultar Requerimentos

CPF

Nome

Protocolo

Situação

Atendimento à distância Atendimento Presencial

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	Protocolado em	Unidade
Nenhum registro encontrado					

3. Selecione o serviço **“Agendamento – Guichê Virtual – OAB”**.

4. No canto inferior esquerdo da tela, clique em **“Avançar”**.

Portal de Atendimento | INSS

Requerimentos

INCLUIR REQUERIMENTO

1 2 3 4 5 6

Selecionar Serviço Dados Requerente Selecionar Unidade Selecionar Vaga Confirmar Comprovar

Seleção de Serviços

Serviço

Agendamento - Guichê Virtual - OAB

Informações do Serviço Selecionado

Agendamento de atendimento para advogados (OAB)

Preenchimento dos dados

Na etapa seguinte, será necessário informar os dados solicitados no formulário. É essencial que o endereço de e-mail da advogada ou do advogado responsável pelo atendimento conste de forma idêntica nos dois campos indicados.

Atenção: O link de acesso à videoconferência será enviado automaticamente para o e-mail informado. Caso haja erro de digitação, o atendimento poderá ser prejudicado.

Portal de Atendimento | INSS

Requerimento

INCLUIR REQUERIMENTO

Selecionar Serviço Dados do Requerente Selecionar Cidade Selecionar Agência Confirmar Compensar

Dados do Requerente

CPF: Data de Nascimento:

Nome:

Nome do Aluguel:

Celular: Telefone: E-mail:

Dados Adicionais

E-mail de acesso:

Informe seu e-mail:

Informe seu e-mail:

→ **Recomendações para evitar erros no preenchimento:**

- **Confirmação prévia:** Antes de iniciar o preenchimento, confirme o endereço de e-mail que será utilizado para o recebimento do link da sala virtual.
- **Cuidado ao digitar:** Insira o e-mail com atenção, observando letras, pontos (.), símbolos (_), hífen (-) e o caractere “@”.
- **Revisão final:** Após digitar o e-mail em ambos os campos, revise cuidadosamente para garantir que estejam exatamente iguais.

→ **Anexos obrigatórios**

Na etapa seguinte, deverão ser anexados os seguintes documentos:

- **Termo de representação** (recomendado, porém, não obrigatório §2º do Art. 39 da Portaria PRES/INSS nº 1538/2022);
- **Procuração** com poderes específicos para representação junto ao INSS;
- **Carteira da OAB** (frente e verso);
- **Documento de identificação oficial com foto** do segurado (RG ou CNH).

Todos os documentos devem ser **assinados eletronicamente**, utilizando o ícone de “**Carimbo**” disponível na plataforma.

O ícone denominado “carimbo” destina-se exclusivamente à autenticação de documentos, não se prestando à coleta de assinaturas. A assinatura aposta na procuração simples deverá ser verificada pelo servidor, devendo constar de forma idêntica tanto na procuração quanto no documento de identificação do segurado.

A assinatura eletrônica, por sua vez, deverá ter sua autenticidade validada por meio do endereço eletrônico **validar.iti.gov.br**, de modo que assinaturas oriundas de plataformas digitais, a exemplo do ZapSign, somente serão admitidas caso a autenticação tenha sido realizada mediante a utilização de certificado digital pertencente ao segurado.

Para finalizar, clique novamente em **“Avançar”**, no canto esquerdo da tela, e conclua a solicitação.

→ Como consultar vagas?

A consulta de disponibilidade de vagas pode ser feita por CEP ou por Município.

Consulta por CEP:

- Digite o CEP no campo indicado;
- O sistema identificará automaticamente o endereço da **Agência responsável** pelos atendimentos via Guichê Virtual.

O sistema exibirá as datas e os horários disponíveis para agendamento. Após realizar a escolha, clique em **“Avançar”**, localizado no canto inferior esquerdo da tela.

A imagem mostra a interface do Portal de Atendimento INSS. No topo, há uma barra de progresso com cinco etapas: 1. Selecionar Agência, 2. Data e Horário, 3. Confirmação, 4. Pagamento, 5. Conclusão. A etapa 2, 'Data e Horário', está selecionada. Abaixo, há uma janela modal intitulada 'AGENDA DE ATENDIMENTO' que exibe uma tabela com as seguintes informações:

CEP	Data	Horário	Disponibilidade
01.01.2024	01/01/2024	08h	Disponível
01.01.2024	01/01/2024	10h	Disponível
01.01.2024	01/01/2024	12h	Disponível
01.01.2024	01/01/2024	14h	Disponível

Pronto! O agendamento foi concluído com êxito. Recomendamos a conferência atenta de todos os dados informados.

O protocolo de agendamento também estará disponível para download em formato PDF. Para acessá-lo, basta clicar na opção **“Gerar Comprovante”**.

→ **Recebimento do link para videoconferência**

A advogada ou o advogado receberá, com 01 (um) dia de antecedência, o link de acesso à videoconferência por meio da plataforma Microsoft Teams, encaminhado ao endereço de e-mail informado no momento do agendamento.

Atenção: Caso o e-mail não esteja disponível na caixa de entrada, é imprescindível verificar também as pastas de **spam** ou **lixo eletrônico**.





Agendamento Protocolo 1367646454- Guichê Virtual - OAB

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

Prezado(a) Dr(a). - boa noite!

Este e-mail é referente ao **Agendamento - Guichê Virtual - OAB**, de protocolo nº **1367646454**, requerido em **31/10/2024**.

Para dar um melhor aproveitamento ao nosso curto tempo, realizo algumas sugestões:

1. NA HORA DO ATENDIMENTO, tenha em mãos os seguintes:
 - o CPF e OAB;
 - o CPF do Segurado;
 - o NB (se for o caso).
2. Verifique se nos processos/requerimentos, já constam as procurações.
3. O acordo não contempla cálculo de GPS nem protocolos, mas o INSS dará o melhor suporte para a sua solicitação.

Orientações Gerais sobre o Atendimento:

Protocolo SAG: 1367646454

Segurado(a): - CPF:

Advogado(a): -

OAB: -

CPF: -

Agendado para o dia: **11/novembro/2024 (SEGUNDA-FEIRA) às 10h30**

E-mail informado no Agendamento: -

Observações do requerimento:



Microsoft Teams

Link do atendimento: [Reunião no Teams](#)

https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_ZJU3NTYyYjktMWMwOC00Njk1LTkxMWEtYzg3Nzk0ZTcxN2Qy%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%224d71549f-a131-4e22-a736-

Caso encontre dificuldade de acessar o link da reunião, acesse o site

<https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-teams/join-a-meeting?rtc=1> e informe a ID da reunião e senha abaixo:

ID da Reunião: 285 345 775 773

Senha: -

Acesse o link acima 5 minutos antes do horário agendado e aguarde até que o servidor efetive sua liberação para início do atendimento.

Lembramos que o atendimento é exclusivo do advogado que fez o agendamento e não será permitido o atendimento de terceiros, mesmo apresentando procuração ou subestabelecimento.

Informamos que a duração deste atendimento é de 20 minutos. O INSS estará no aguardo para o melhor atendimento que puder oferecer. Até lá!

OBS: E-mail localizado para envio do convite: -

Em caso de dúvidas acesse o E-book Guichê Virtual INSS e OAB SP disponível para download em:

A(o) profissional deverá acessar o link da videoconferência com **antecedência mínima de 5 (cinco) minutos**, conforme orientações encaminhadas por e-mail.

Será admitida uma **tolerância máxima de 10 (dez) minutos**, contados a partir do horário agendado. Eventuais atrasos comprometerão o tempo total da videoconferência, que possui **duração máxima de 20 (vinte) minutos**.

Para maior agilidade no atendimento e rápida localização da tarefa, recomenda-se que a(o) advogada(o) esteja de posse dos seguintes dados:

- CPF do(a) segurado(a);
- Número da tarefa gerada no sistema.

→ Encaminhamento das solicitações realizadas no Guichê Virtual - Fluxo interno no INSS

Durante o atendimento pelo Guichê Virtual, o servidor responsável analisará a solicitação apresentada. Caso a tarefa já possua servidor responsável atribuído, o atendente preencherá o formulário correspondente e o encaminhará diretamente à gerência responsável.

Na hipótese de não haver servidor responsável atribuído à tarefa, o atendente procederá ao encaminhamento para a Gerência Executiva competente, informando o motivo da solicitação e destacando a cobrança apresentada pela advogada ou advogado durante o atendimento.

Importa ressaltar que, nos termos do art. 7º da Portaria DIRBEN/INSS nº 1.263, de 21 de março de 2025, não serão prestados os seguintes serviços:

- I - protocolo de benefícios;
- II - antecipações de análise de requerimentos;
- III - reabertura de tarefas;
- IV - serviços já disponibilizados para a entidade conveniada por meio dos canais de atendimento remoto; e
- V - a criação de tarefas de revisão de ofício ou indicação de erro administrativo, observados os parâmetros estabelecidos na Portaria Dirben/INSS nº 1.056, de 20 de setembro de 2022.

→ **Em caso de falha no recebimento do link ou não execução do serviço pelo servidor**

Caso a(o) profissional:

- Não receba o link de acesso à videoconferência, ou
- O servidor não realize ou conclua o serviço comprometido durante o atendimento,

Deverá formalizar uma reclamação junto à OAB/ES, enviando e-mail para:

Comissão de Direito Previdenciário
comissaoprevidenciario@oabes.org.br

A mensagem deve conter:

- Nome completo;
- Número do CPF;
- Número da OAB/ES;
- Número do protocolo gerado no agendamento.

Essas informações serão utilizadas para **fins estatísticos**, bem como para **requisição de esclarecimentos junto ao INSS e aperfeiçoamento contínuo do serviço prestado à advocacia**, não criando demanda de solução imediata.

→ Problemas Técnicos

Durante a realização da videoconferência, podem ocorrer interferências externas que não dependem da atuação da(o) usuária(o), como:

- **Instabilidades nos sistemas do INSS;**
- **Oscilações na conexão com a internet.**

Caso ocorra qualquer intercorrência técnica que comprometa o atendimento, recomenda-se que a(o) profissional realize **novo agendamento ou, se possível, solicite o encaixe da demanda em outro Guichê Virtual previamente agendado.**

→ Cancelamento do Agendamento do Guichê Virtual

A funcionalidade de **cancelamento do agendamento está disponível apenas até 24 (vinte e quatro) horas antes da data e hora marcadas para o atendimento.** Após esse prazo, a aba de cancelamento será automaticamente desabilitada pelo sistema, impossibilitando sua utilização.

Como cancelar:

1. Acesse o Portal de Atendimento (PAT) e siga os mesmos passos indicados nesta cartilha para realizar um novo agendamento;
2. Informe o **CPF do(a) segurado(a);**
3. O sistema identificará automaticamente a existência de agendamento ativo para o referido CPF e habilitará a aba de **cancelamento;**
4. Clique na opção “**Cancelar Agendamento**” para concluir o procedimento.

Importante: Para que o cancelamento ocorra corretamente, ele deve ser realizado com **no mínimo 24 horas de antecedência** em relação ao horário agendado.

→ Serviços não disponíveis no Guichê Virtual

O Guichê Virtual não abrange informações relativas ao andamento de recursos administrativos junto ao Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS), uma vez que esses tramitam em sistema próprio, o e-SISREC.

Para consultar o andamento desses processos, a(o) advogada(o) ou o próprio segurado deverá acessar:

<https://www.gov.br/previdencia/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/conselho-de-recursos-da-previdencia-social/consulta-processual>

Ou, alternativamente, por meio do acesso ao sistema Meu INSS, vinculado ao CPF do(a) segurado(a) recorrente.

Nos termos da Portaria SRSE-II/INSS nº 101, de 27 de junho de 2025, igualmente não será realizada a emissão das credenciais de acesso “gov.br” do segurado, tendo em vista que, desde 2019, o acesso ao sistema Meu INSS foi integrado à plataforma GOV.BR, cuja gestão compete à Secretaria de Governo Digital (SGD), sendo permitida a emissão da senha “gov.br” no âmbito do INSS apenas de forma presencial (sem atendimento prioritário ao advogado que passará pela triagem na APS e receberá uma senha).

→ Proteção das Prerrogativas Profissionais

Caso haja **recusa por parte do servidor do INSS em realizar os serviços previstos na Portaria INSS/DIRBEN nº 1.263, de 21 de março de 2025, ou se a advogada ou o advogado tiver suas prerrogativas profissionais violadas durante o atendimento virtual**, deverá formalizar denúncia junto aos canais oficiais da **Comissão de Defesa das Prerrogativas da OAB/ES**.

As denúncias devem ser encaminhadas para:

prerrogativa@oabes.org.br

Plantão 24h • (27) 99946-3254

Para que a denúncia seja processada com eficácia, é imprescindível que seja **fundamentada** e acompanhada de **elementos comprobatórios**, tais como:

- **Gravação da videoconferência** ou **capturas de tela (prints)**;
- **Comprovante de agendamento**, contendo **número de protocolo, data e horário do atendimento**;
- **Número de inscrição na OAB/ES** da(o) profissional prejudicada(o).

A OAB/ES reafirma seu compromisso com a defesa intransigente das prerrogativas da advocacia capixaba.

CRÉDITOS:

Presidente da Comissão de Direito Previdenciário da OABES:

Catarine Mulinari Nico

Presidente Da Seccional Espírito Santo:

Erica Neves

COLABORADORES:

**Alessandra Ferreira Berger, Inscrita na
OAB/ES Sob o N° 8.142, Vice-Presidente;
Barbara Luiza Pinto de Souza, Inscrita na
OAB/ES Sob o N° 26.914, Secretária Geral;
Fernanda Bissoli de Oliveira, Inscrita na
OAB/ES Sob o N° 22.935, Secretária Adjunta.**



Comissão
Previdenciário