



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

ANEXO IV

PORTARIA PRES/INSS Nº 1.538, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2022

MINUTA DE PLANO DE TRABALHO

PLANO DE TRABALHO DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL E A FUNDAÇÃO MUNICIPAL DA INFÂNCIA E JUVENTUDE PARA REQUERIMENTOS DE BENEFÍCIOS E SERVIÇOS PREVIDENCIÁRIOS E ASSISTENCIAIS, NA MODALIDADE ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

<b>GERÊNCIA EXECUTIVA DO INSS EM CAMPOS DOS GOYTACAZES - RJ</b>		
<b>CNPJ: 29.979.036/0222-09</b>		
<b>ENDEREÇO: PRAÇA SÃO SALVADOR, 45/47 - 3º ANDAR, CENTRO</b>		
<b>CIDADE: CAMPOS DOS GOYTACAZES</b>	<b>UF: RIO DE JANEIRO</b>	<b>CEP: 28.010-000</b>
<b>ÁREA RESPONSÁVEL: (6) SAREC/SGREC - GEX CAMPOS DOS GOYTACAZES</b>		
<b>TELEFONES:</b> [REDACTED]	<b>EMAIL: SAREC.GEXCGT@INSS.GOV.BR</b>	

<b>ACORDANTE: FUNDAÇÃO MUNICIPAL DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE</b>
<b>CNPJ: 36.282.655/0001-47</b>
<b>ENDEREÇO: AVENIDA RUIA BARBOSA, Nº 553, LAPA</b>

<b>CIDADE: CAMPOS DOS GOYTACAZES</b>	<b>UF: RJ</b>	<b>CEP: 28.013-000</b>
<b>ÁREA RESPONSÁVEL: PRESIDÊNCIA</b>		
<b>TELEFONES:</b> [REDACTED]	<b>EMAIL:</b> <b>GABINETE.FMIJ@CAMPOS.RJ.GOV.BR</b>	

1.1 Este Plano de Trabalho tem por objeto definir os critérios que deverão ser adotados na operacionalização do Acordo de Cooperação Técnica - ACT, para que a Acordante realize, em favor de usuários da área de abrangência da entidade, a prestação de serviços, informações, orientações, instrução e preparação de requerimentos de benefícios e serviços previdenciários e assistenciais. Para tanto, serão utilizados sistemas eletrônicos específicos a serem disponibilizados pelo INSS, para posterior análise por parte da Autarquia Previdenciária, à qual incumbe reconhecer ou não o direito à percepção de benefícios.

1.2 Inicialmente, poderão ser operacionalizados os grupos de serviços assinalados abaixo, tendo em vista que a Acordante tem como missão institucional promover acesso aos assistidos pela FMIJ e seus pais e/ou representantes legais, havendo, portanto, um alinhamento entre a missão institucional da Acordante, o objeto do presente ACT e os serviços delineados neste Plano de Trabalho.

1.3 Ressalta-se que o rol de serviços elencados pode ser alterado, excluído ou incluído, desde que haja motivação, em razão de interesse público ou de fato excepcional ou imprevisível, a qual deverá ser submetida ao crivo da autoridade competente no INSS para firmar o ajuste e ACT entre os partícipes, sem necessidade de Termo Aditivo e apreciação por parte da Procuradoria Federal Especializada:

I - requerimentos de:

- (X) Aposentadoria por idade (X) urbana (X) rural (X) da pessoa com deficiência
- (X) Aposentadoria por tempo de contribuição (X) da pessoa com deficiência
- (X) Benefícios assistenciais (X) ao idoso (X) à pessoa com deficiência (X) à pessoa com deficiência Microcefalia (X) Trabalhador Portuário Avulso
- (X) Pensão por morte (X) urbana (X) rural
- (X) Pensão especial síndrome da Talidomida
- (X) Pensão Especial - Crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus
- (X) Auxílio-reclusão (X) urbano (X) rural
- (X) Salário Maternidade (X) urbano (X) rural
- (X) Seguro-desemprego pescador artesanal
- (X) Certidão de Tempo de Contribuição - CTC;
- (X) Cópia de Processo
- (X) Revisão dos benefícios e certidões; e
- (X) Recurso;

II - (X) atualizações para manutenção do benefício e outros serviços relacionados, na modalidade de atendimento à distância;

III - (X) orientações e informações;

IV - (X) orientações e demais serviços que venham a ser disponibilizados pelo INSS para uso dos parceiros; e

V - (X) participar de projeto piloto para novos serviços que serão disponibilizados pelo INSS para uso dos parceiros.

## **2. OBJETIVOS**

2.1 Facilitar o acesso dos usuários aos serviços prestados pelo INSS.

2.2 Promover eficiência, economicidade e acessibilidade ao requerimento de serviços prestados pelo INSS, e na disponibilização de orientações pertinentes ao objeto deste ACORDO.

## **3. DA ABRANGÊNCIA**

A área de abrangência do ACORDO ficará condicionada e restrita ao âmbito de atuação da entidade Acordante, e os serviços selecionados no item 1.3 vinculados a sua área de abrangência.

## **4. DAS METAS**

4.1 Realizar requerimentos mensais, visando o aumento da proteção social pretendida pelo INSS, que, por meio da celebração deste Acordo, busca garantir a ampliação dos locais de atendimento presencial e alcançar os usuários que estão à margem da transformação digital ou que se encontram em locais de difícil acesso aos serviços do INSS.

4.2 Dos requerimentos monitorados, qualitativamente, espera-se que pelo menos 80% (oitenta por cento) estejam corretamente instruídos, assim considerados aqueles nos quais não haja a abertura de exigência para complementação da instrução.

4.3 Dos atendimentos monitorados, por amostragem qualitativa, espera-se que atinjam 80% (oitenta por cento) dos critérios abordados.

4.4 O não cumprimento das metas previstas nos subitens 4.2 e 4.3 por 2 (dois) períodos monitorados poderá ensejar a rescisão do ACORDO.

**Nota Explicativa:** Quando se tratar de **Acordo** formalizado por entidades da **Administração Pública, entidades privadas sem fins lucrativos que representem exclusivamente pessoas naturais e entidades privadas com fins lucrativos**, o texto **4. DAS METAS** deve conter a seguinte redação:

4.1 Realizar requerimentos mensais, visando o aumento da proteção social pretendida pelo INSS, que, por meio da celebração deste Acordo, busca garantir a ampliação dos locais de atendimento presencial e alcançar os usuários que estão à margem da transformação digital ou que se encontram em locais de difícil acesso aos serviços do INSS.

4.2 Dos requerimentos monitorados, qualitativamente, espera-se que pelo menos 80% (oitenta por cento) estejam corretamente instruídos, assim considerados aqueles nos quais não haja a abertura de exigência para complementação da instrução.

4.3 Dos atendimentos monitorados, por amostragem qualitativa, espera-se que atinjam 80% (oitenta por cento) dos critérios abordados.

4.4 O não cumprimento das metas previstas nos subitens 4.2 e 4.3 por 2 (dois) períodos monitorados poderá ensejar a rescisão do ACORDO.

**Nota Explicativa:** Quando se tratar de Acordo de Cooperação formalizado por **entidades privadas sem fins lucrativos que representem pessoas naturais e jurídicas**, o texto **4. DAS METAS** deve conter a seguinte redação:

4.1 Realizar requerimentos mensais, visando o aumento da proteção social pretendida pelo INSS, que, por meio da celebração deste Acordo, busca garantir a ampliação dos locais de atendimento presencial e alcançar os usuários que estão à margem da transformação digital ou que se encontram em locais de difícil acesso aos serviços do INSS.

4.2 Dos requerimentos monitorados, qualitativamente, espera-se que pelo menos 80% (oitenta por cento) estejam corretamente instruídos, assim considerados aqueles nos quais não haja a abertura de exigência para complementação da instrução.

4.3 Dos atendimentos monitorados, por amostragem qualitativa, espera-se que atinjam 80% (oitenta por cento) dos critérios abordados.

4.4 Espera-se o aumento de, pelo menos, 5% (cinco por cento) no número de adesões com entidades associadas à Acordante, em relação ao ano anterior à vigência deste ACORDO.

4.5 O não cumprimento das metas previstas nos subitens 4.2 a 4.4 por 2 (dois) períodos monitorados poderá ensejar a rescisão do ACORDO.

**Nota Explicativa:** Quando se tratar de Acordo de Cooperação formalizado por **entidades privadas sem fins lucrativos que representem exclusivamente pessoas jurídicas**, o texto **4. DAS METAS** deve conter a seguinte redação:

4.1 Espera-se o aumento de, pelo menos, 5% (cinco por cento) no número de adesões com entidades associadas à Acordante, em relação ao ano anterior à vigência deste ACORDO.

4.2 O não cumprimento das metas pré-estabelecidas por parte da Acordante e das entidades associadas, firmadas através do ACORDO e dos Termos de Adesão, por 2 (dois) períodos monitorados poderá ensejar a sua rescisão.

## 5. DA ESTRUTURA FÍSICA

Para fins de operacionalização a Acordante deverá:

I - dispor de:

a) instalações físicas e condições materiais adequadas e acessíveis para o atendimento ao público ou para o autoatendimento, a exemplo de mesas, cadeiras e sanitário acessível;

b) recursos tecnológicos para assegurar capacidade técnico operacional, a exemplo de acesso à **internet** compatível e suficiente para o protocolo de requerimentos; e

c) separação entre a triagem e os demais atendimentos, preservando o sigilo das informações prestadas aos usuários;

II - sinalizar a unidade, quando adotado, conforme regras de publicidade, marca e padronização da identidade visual, previstas no Manual de Identidade Visual – Selo Parcerias INSS, divulgado por intermédio do Ofício-Circular nº 6/ACS/PRES/INSS, de 22 de maio de 2019, ou outro que venha a substituí-lo.

## 6. DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO

A execução deste ACT prevê as seguintes etapas, segundo seus responsáveis:

I - os representantes designados pela Acordante serão submetidos a treinamento específico para a execução de suas atividades no âmbito do ACT, no prazo de até 2 (dois) meses após celebração;

II - após o treinamento e aprovação da estrutura física, por meio de visita **in loco**, caberá à Acordante iniciar, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, as atividades necessárias à execução das

obrigações previstas no ACT;

III - será avaliada a necessidade de novos treinamentos para atualização ou aperfeiçoamento dos representantes da Acordante, a partir da qualidade da instrução dos requerimentos apresentados pela Acordante e qualidade do atendimento;

IV - o INSS avaliará:

a) as instalações físicas da Acordante, por meio de visita **in loco**;

b) a manutenção da qualificação jurídica e da regularidade previdenciária, exigidas para a celebração do ACORDO;

c) a adequada execução do objeto e cumprimento das cláusulas pactuadas no ACORDO e Plano de Trabalho;

d) a regularidade da concessão de acessos aos representantes da Acordante, mediante apresentação do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VIII), da Declaração de Participação no Curso e do Termo de Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII), por meio de batimento de informações em sistemas corporativos do INSS;

e) a qualidade do atendimento prestado pelos representantes da Acordante, por meio de amostragem, através de pesquisa de satisfação realizada pela Central de Atendimento 135, que entrará em contato com os usuários selecionados; e

f) a qualidade dos requerimentos protocolados pelos representantes da Acordante, por servidor do INSS, por meio de amostragem;

V - acompanhamento da apresentação de protocolos de requerimentos pela Acordante.

**Nota Explicativa:** Quando se tratar de **Acordo de Cooperação Técnica** formalizado por entidades da **Administração Pública**, o texto **6. DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO** deve conter a seguinte redação:

A execução deste ACT prevê as seguintes etapas, segundo seus responsáveis:

I - os representantes designados pela Acordante serão submetidos a treinamento específico para a execução de suas atividades no âmbito do ACT, no prazo de até 2 (dois) meses após celebração;

II - após o treinamento e aprovação da estrutura física, por meio de visita **in loco**, caberá à Acordante iniciar, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, as atividades necessárias à execução das obrigações previstas no ACT;

III - será avaliada a necessidade de novos treinamentos para atualização ou aperfeiçoamento dos representantes da Acordante, a partir da qualidade da instrução dos requerimentos apresentados pela Acordante e qualidade do atendimento;

IV - o INSS avaliará:

a) as instalações físicas da Acordante, por meio de visita **in loco**;

b) a manutenção da qualificação jurídica e da regularidade previdenciária, exigidas para a celebração do ACORDO;

c) a adequada execução do objeto e cumprimento das cláusulas pactuadas no ACORDO e Plano de Trabalho;

d) a regularidade da concessão de acessos aos representantes da Acordante, mediante apresentação do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VIII), da Declaração de Participação no Curso e do Termo de Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII), por meio de batimento de informações em sistemas corporativos do INSS;

e) a qualidade do atendimento prestado pelos representantes da Acordante, por meio de amostragem, através de pesquisa de satisfação realizada pela Central de Atendimento 135, que entrará em contato com os usuários selecionados; e

f) a qualidade dos requerimentos protocolados pelos representantes da Acordante, por servidor do INSS, por meio de amostragem;

V - acompanhamento da apresentação de protocolos de requerimentos pela Acordante.

**Nota Explicativa:** Quando se tratar de **Acordo de Cooperação** formalizado por **entidades privadas sem fins lucrativos que representem exclusivamente pessoas naturais e entidades privadas com fins lucrativos**, o texto **6. DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO** deve conter a seguinte redação:

A execução deste ACORDO prevê as seguintes etapas, segundo seus responsáveis:

I - os representantes designados pela Acordante serão submetidos a treinamento específico para a execução de suas atividades no âmbito do ACORDO, no prazo de até 2 (dois) meses após celebração;

II - após o treinamento e aprovação da estrutura física, por meio de visita **in loco**, caberá à Acordante iniciar, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, as atividades necessárias à execução das obrigações previstas no ACORDO;

III - será avaliada a necessidade de novos treinamentos para atualização ou aperfeiçoamento dos representantes da Acordante, a partir da qualidade da instrução dos requerimentos apresentados pela Acordante e qualidade do atendimento; e

IV - o INSS avaliará:

a) as instalações físicas da Acordante, por meio de visita **in loco**;

b) a manutenção da qualificação jurídica, da regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da Acordante exigidas para a celebração do ACORDO;

c) a adequada execução do objeto e cumprimento das cláusulas pactuadas no ACORDO e Plano de Trabalho;

d) a regularidade da concessão de acessos aos representantes da Acordante, mediante apresentação do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VIII), da Declaração de Participação no Curso e do Termo de Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII), por meio de batimento de informações em sistemas corporativos do INSS;

e) a qualidade do atendimento prestado pelos representantes da Acordante, por meio de amostragem, através de pesquisa de satisfação realizada pela Central de Atendimento 135, que entrará em contato com os usuários selecionados;

f) a qualidade dos requerimentos protocolados pelos representantes da Acordante, por servidor do INSS, por meio de amostragem; e

V - acompanhamento da apresentação de protocolos de requerimentos pela Acordante.



**Nota Explicativa:** Quando se tratar de **Acordo de Cooperação** formalizado por **entidades privadas sem fins lucrativos que representem pessoas naturais e jurídicas**, o texto **6. DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO** deve conter a seguinte redação:

A execução deste ACORDO prevê as seguintes etapas, segundo seus responsáveis:

I - os representantes designados pela Acordante e pelas entidades associadas que celebrarem Termo de Adesão serão submetidos a treinamento específico para a execução de suas atividades do âmbito do ACORDO e dos Termos de Adesão, no prazo de até 2 (dois) meses após celebração;

II - após o treinamento e a aprovação da estrutura física, por meio de visita **in loco**, caberá à Acordante e às entidades associadas, que celebraram Termo de Adesão, iniciar, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, as atividades necessárias à execução das obrigações previstas no ACORDO;

III - será avaliada a necessidade de novos treinamentos para atualização ou aperfeiçoamento dos representantes da Acordante das entidades associadas, que celebraram Termo de Adesão, a partir da qualidade da instrução dos requerimentos por elas apresentados e da qualidade do atendimento;

IV - o INSS avaliará:

a) as instalações físicas da Acordante e das entidades associadas, que celebrarem Termo de Adesão, por meio de visita **in loco**;

b) a manutenção da qualificação jurídica, regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da Acordante e das entidades associadas, que celebraram Termo de Adesão, exigidas para a celebração do ACORDO e dos Termos de Adesão;

c) a adequada execução do objeto e cumprimento das cláusulas pactuadas no ACORDO, Plano de Trabalho e Termos de Adesão, quando for o caso; e

d) a regularidade da concessão de acessos aos representantes, mediante apresentação do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VIII), da Declaração de Participação no Curso e do Termo de Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII), por meio de batimento de informações em sistemas corporativos do INSS;

e) a qualidade do atendimento prestado pelos representantes das entidades associadas, por meio de amostragem, através de pesquisa de satisfação realizada pela Central de Atendimento 135, que entrará em contato com os usuários selecionados; e

f) a qualidade dos requerimentos protocolados pelos representantes das entidades associadas, por servidor do INSS, por meio de amostragem;

V - acompanhamento da apresentação de protocolos de requerimentos pelas entidades associadas.

VI - após treinamento e orientações, a Acordante deverá iniciar as atividades com vistas a divulgar o INSS Digital para fins de celebração de Termo de Adesão pelas entidades associadas.

**Nota Explicativa:** Quando se tratar de **Acordo de Cooperação** formalizado por **entidades privadas sem fins lucrativos que representem exclusivamente pessoas jurídicas**, o texto **6. DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO** deve conter a seguinte redação:

A execução deste ACORDO prevê as seguintes etapas, segundo seus responsáveis:

I - os representantes designados pelas entidades associadas à Acordante que celebrarem Termo de Adesão serão submetidos a treinamento específico para a execução de suas atividades do âmbito do ACORDO e dos Termos de Adesão, no prazo de até 2 (dois) meses da celebração;

II - as entidades associadas à Acordante que celebrarem Termo de Adesão deverão, após o treinamento e a aprovação da estrutura física, por meio de visita **in loco**, iniciar, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, as atividades necessárias à execução das obrigações previstas no Termo de Adesão;

III - será avaliada a necessidade de novos treinamentos para atualização ou aperfeiçoamento dos representantes das entidades associadas à Acordante que celebrarem Termo de Adesão, a partir da qualidade da instrução dos requerimentos por elas apresentados e qualidade do atendimento;

IV - o INSS avaliará a qualidade:

a) as instalações físicas das entidades associadas, que celebrarem Termo de Adesão, por meio de visita **in loco**;

b) a manutenção da qualificação jurídica, regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista das entidades associadas, que celebraram Termo de Adesão, exigidas para a celebração do ACORDO e dos Termos de Adesão;

c) a adequada execução do objeto e cumprimento das cláusulas pactuadas no ACORDO, Plano de Trabalho e Termos de Adesão, quando for o caso;

d) a regularidade da concessão de acessos aos representantes das entidades associadas, mediante apresentação do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VIII), da Declaração de Participação no Curso e do Termo de Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII), por meio de batimento de informações em sistemas corporativos do INSS;

e) a qualidade do atendimento prestado pelos representantes das entidades associadas, por meio de amostragem, através de pesquisa de satisfação realizada pela Central de Atendimento 135, que entrará em contato com os usuários selecionados; e

f) a qualidade dos requerimentos protocolados pelos representantes das entidades associadas, por servidor do INSS, por meio de amostragem;

V - acompanhamento da apresentação de protocolos de requerimentos pelas entidades associadas.

VI - após treinamento e orientações, a Acordante deverá iniciar as atividades com vistas a divulgar o INSS Digital para fins de celebração de Termo de Adesão pelas entidades a ela associadas.

**Nota Explicativa:** Quando se tratar de **Termo de Adesão** formalizado por entidades da **Administração Pública**, o texto **6. DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO** deve conter a seguinte redação:

A execução desta Adesão prevê as seguintes etapas, segundo seus responsáveis:

I - os representantes designados pela Aderente serão submetidos a treinamento específico para a execução de suas atividades no âmbito da Adesão, no prazo de até 2 (dois) meses após a celebração;

II - após o treinamento e a aprovação da estrutura física, por meio de visita **in loco**, caberá à Aderente iniciar, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, as atividades necessárias à execução das obrigações previstas na Adesão;

III - será avaliada a necessidade de novos treinamentos para atualização ou aperfeiçoamento dos representantes da Aderente, a partir da qualidade da instrução dos requerimentos apresentados pela Aderente e qualidade do atendimento;

IV - o INSS avaliará:

a) as instalações físicas das entidades aderentes, que celebrarem Termo de Adesão, por meio de visita **in loco**;

b) a manutenção da qualificação jurídica e da regularidade previdenciária das entidades aderentes, exigidas para a celebração do Termo de Adesão;

c) a adequada execução do objeto e cumprimento das cláusulas pactuadas no TERMO e Plano de Trabalho;

d) a regularidade da concessão de acessos aos representantes das entidades aderentes, mediante apresentação do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VIII), da Declaração de Participação no Curso e do Termo de Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII), por meio de batimento de informações em sistemas corporativos do INSS;

e) a qualidade do atendimento prestado pelos representantes das entidades aderentes, por

meio de amostragem, através de pesquisa de satisfação realizada pela Central de Atendimento 135, que entrará em contato com os usuários selecionados; e

f) a qualidade dos requerimentos protocolados pelos representantes das entidades aderentes, por servidor do INSS, por meio de amostragem;

V - acompanhamento da apresentação de protocolos de requerimentos pelas entidades aderentes.

## 7. DA PREVISÃO DE INÍCIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO E SUAS ETAPAS

O ACORDO iniciará com a sua publicação no Diário Oficial da União – DOU e tem suas etapas previstas no item 6, com previsão de finalização de sua execução após 60 (sessenta) meses da publicação.

## 8. DA OPERACIONALIZAÇÃO

8.1. Os requerimentos de benefícios e de serviços serão efetuados diretamente pelos representantes designados pela Acordante, nos termos do ACT, com a digitalização dos documentos necessários à análise dos requerimentos.

8.2. Os procedimentos para requerimento eletrônico deverão ser realizados através de autenticação, por meio de **login** e senha, conforme regras e diretrizes estabelecidas pelo INSS para acesso aos sistemas, podendo ser exigido o uso de certificação digital, mediante cadastramento prévio para acesso em página própria ou outra forma que seja definida pelo INSS, da seguinte forma:

I - acessar a página "novorequerimento.inss.gov.br" ou outra que venha substituí-la, e efetuar **login** para acessar os serviços abrangidos pelo ACT ou Termo de Adesão firmado;

II - selecionar o serviço desejado;

III - cadastrar um requerimento para cada usuário, observando-se:

a) o preenchimento dos dados individuais;

b) a inclusão do Termo de Requerimento de Serviços (Anexo X);

c) a inclusão dos documentos na íntegra e claramente legíveis, digitalizados ou fotografados a partir dos documentos originais, das cópias ou das cópias autenticadas, na ordem correspondente, exigido no protocolo do requerimento, respeitando os campos dos anexos detalhados;

d) a digitalização ou a foto deve ser colorida, permitindo a correta visualização de todo o documento, inclusive o verso, se for o caso;

IV - finalizada a digitalização, os arquivos devem ser salvos com o padrão "PRIMEIRO NOME DO REQUERENTE\_CPF\_TIPOLOGIA":

a) "NOME\_999999999999\_ORIGINAIS.pdf";

b) "NOME\_999999999999\_TERCEIROS.pdf"; e

c) "NOME\_999999999999\_SIMPLES.pdf".

8.3 Os documentos digitalizados, conforme seu tipo, não devem ultrapassar o tamanho máximo de 5 Mb, para cada anexo detalhado, e 50 Mb para todo o processo.

8.4. Os representantes da entidade Acordante se responsabilizam pelo envio digital de toda documentação necessária para o requerimento.

8.5. Em conformidade com o § 2º do art. 19-B do Decreto nº 10.410, de 30 de junho de 2020, os documentos necessários à atualização do CNIS e à análise de requerimentos de benefícios e serviços poderão ser apresentados em cópias simples, em meio físico ou eletrônico, dispensada a sua autenticação.

8.5.1. Nas hipóteses em que haja dúvida fundada quanto à autenticidade ou à integridade do documento ou, ainda, se a documentação apresentada estiver incompleta e/ou ilegível será desconsiderada para análise e emitida carta de exigência para apresentação da documentação original. Os documentos originais devem ser apresentados por meio de agendamento para atendimento presencial nas unidades do INSS.

8.5.2. O INSS poderá exigir, a seu critério, até que decaia o seu direito de rever os atos praticados no processo, a exibição do original de documento enviado eletronicamente pela Acordante.

8.6. Todas as comunicações necessárias ao andamento processual dos requerimentos serão realizadas por meio dos canais ordinários de comunicação do INSS. A obrigação da Acordante se encerra com a apresentação do pedido administrativo, sendo o acompanhamento dos atos e comunicações do requerimento de responsabilidade do usuário. Os requerimentos protocolados também poderão ser acompanhados pelo usuário através do Meu INSS, Central de Atendimento 135 ou através da entidade Acordante.

8.7. As informações e comunicações relativas ao ACT, desde que devidamente científicas, serão consideradas regularmente entregues por ofício, correio eletrônico ou outros meios definidos pelas partes.

8.8. A responsabilidade solidária e o apoio administrativo na prestação de informações aos usuários destina-se aos requerimentos realizados pelos representantes da Acordante por meio do canal "Entidade Parceiras", excluindo-se os realizados pelo próprio usuário, através de outros canais remotos de atendimento.

8.9. Os requerimentos protocolados nesta modalidade poderão ser encaminhados para qualquer unidade definida pelo INSS, à qual competirá a análise do reconhecimento de direitos, previdenciários e assistenciais, em todas as suas fases, e de atualização e manutenção dos benefícios.

## **9. DA DESIGNAÇÃO, AUTORIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE DOS REPRESENTANTES**

9.1. A Acordante deverá indicar, no mínimo, 2 (dois) representantes, titular e substituto, inicialmente relacionados no processo, através do Formulário para Indicação Inicial de Cadastro dos Representantes nos Sistemas do INSS (Anexo VII), destacando os representantes que também irão operacionalizar o Sistema Suporte INSS/ACT.

9.2. Os representantes indicados pela Acordante deverão realizar capacitação EaD, através da Escola Virtual do Programa de Educação Previdenciária - PEP, devendo apresentar a Declaração de Participação no Curso, o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo - TCMS (Anexo VIII), preenchido e assinado pelo representante e por 2 (duas) testemunhas, o Termo de Ciência do material de "Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética" (Anexo XX), o documento pessoal de identificação, além de Formulário para Indicação Inicial de Cadastro dos Representantes nos Sistemas do INSS (Anexo VII).

9.3. Após apresentação dos documentos listados no item 9.2, os representantes indicados serão cadastrados nos sistemas corporativos destinados às entidades, pelo INSS, quando o total não ultrapassar o limite de 20 (vinte) representantes ou, pela Acordante, quando o total for superior a 20 (vinte) representantes.

9.4 A Acordante e os representantes por ela indicados serão solidariamente responsáveis:

9.4.1 pelo sigilo das informações que venham a ter acesso em decorrência do presente ACORDO;

9.4.2 pelo procedimento adotado na execução dos serviços acordados, inclusive por falhas e erros de qualquer natureza e/ou descumprimento de cláusulas deste ACORDO que acarretem prejuízo ao INSS e/ou a terceiros;

9.4.3 na hipótese de prestação de informações falsas ou inserção parcial ou totalmente fraudulenta de informações em quaisquer sistemas ou canais de atendimento disponibilizados pelo INSS, sem prejuízo da responsabilidade penal eventualmente cabível;

9.4.4 pela utilização dos dados pessoais que venha ter acesso com objetivo diferente ao pactuado no acordo, estando sujeitos às obrigações previstas no art. 42 da Lei nº 13.709, de 2018; e

9.4.5 compartilhamento indevido da senha pessoal ou de outra forma de acesso aos sistemas disponibilizados pelo INSS a terceiros, inclusive a sua utilização em aplicativos ou dispositivos automatizados não autorizados pelo INSS.

9.5 A responsabilidade prevista no item 9.4 abrange as áreas cível e administrativa, sendo assegurada a ampla defesa e o contraditório.

9.6 Havendo indícios de ocorrências de ilícitos penais, o INSS, por meio de suas áreas competentes, oferecerá notícia-crime.

9.7 O descumprimento de cláusulas deste ACORDO, por parte da Acordante, ou a existência de reclamações recebidas pelo INSS relativas à sua execução, poderá ensejar a sua rescisão, respeitado o contraditório e a ampla defesa.

## **10. DADOS DO ATENDIMENTO**

10.1 As partes definem os dados abaixo sobre o atendimento que será prestado neste ACORDO e publicado no site externo do INSS:

I - nome da Entidade;

II - endereço da Entidade onde será realizado o atendimento;

III - dias e horário de atendimento;

IV - serviços; e

V - quem pode ser atendido.

10.2 Caso haja alguma alteração nas informações prestadas nos campos acima, fica a Acordante obrigada a comunicar ao INSS para que o mesmo providencie a atualização da informação no site externo.

## **11. DOS CUSTOS**

As partes deste ACORDO arcarão com as próprias despesas para o seu fiel cumprimento, não havendo remuneração, nem ensejará repasse de recursos a nenhum dos participantes.

Campos dos Goytacases, 26 de Junho de 2023.

**DANIEL MUSSI MOLISANI**

Gerente-Executivo do INSS em Campos dos  
Goytacases - RJ

**LEON GOMES CELESTINO**

Presidente da FMIJ



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO SARMENTO ALEXANDRE**, Técnico do **Seguro Social**, em 28/06/2023, às 11:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **GEISA MARCIA BARCELLOS DE SIQUEIRA**, Chefe de **Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão**, em 28/06/2023, às 19:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL MUSSI MOLISANI**, Gerente Executivo, em 30/06/2023, às 13:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



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 **12250723** e o código CRC **598B3DD1**.

**Referência:** Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.227807/2023-18

SEI nº 12250723