

**PLANO DE TRABALHO DO ACORDO I
ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO NA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO AM
DE BENEFÍCIOS E SERVIÇOS PREVIDE
MODALIDADE ATENDIMENTO A DISTÂNCIA**

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - GERÊNCIA EXECUTIVA PONTA GROSSA

CNPJ: 29.979.036/0174-69

ENDEREÇO: Rua Marquês do Paraná, 799 - Bairro Ronda

CIDADE: Ponta Grossa UF: PR CEP: 84.051-060

ÁREA RESPONSÁVEL: Setor de Apoio Técnico ao Relacionamento com o Cidadão - SAREC/ Serviço de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - SGREC

TELEFONES: (42) 4009-4210 / 99134-0030 EMAIL: sarec.gexpgr@inss.gov.br

ACORDANTE : PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO AMAZONAS

CNPJ: 76.179.837/0001-01

ENDEREÇO: Rua Guilherme Schiffer, 67 - Centro

CIDADE: Porto Amazonas UF: PR CEP: 84.140-000

ÁREA RESPONSÁVEL: Gabinete

TELEFONES: 42 32561122 EMAIL: gabinete@portoamazonas.pr.gov.br

1. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

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

1.2 Inicialmente, poderão ser operacionalizados os grupos de serviços assinalados abaixo, tendo em vista que existe um alinhamento entre a missão do 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 social, a qual deverá ser submetida ao crivo da autoridade competente no INSS para firmar o ajuste e ACT entre os participes, sem necessidade de Termo Aditivo e apuração 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 () 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
- () 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 pertinente.

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 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 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 como 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.

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, c

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

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 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, na 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, a 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 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 Sua Participação no Curso e do Termo de Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética (Anexo XII), por meio de batimento de inform INSS;

e) a qualidade do atendimento prestado pelos representantes da Acordante, por meio de amostragem, através de pesquisa de satisfação realizada 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.

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 120 dias após a data da publicação.

8. DA OPERACIONALIZAÇÃO

8.1. Os requerimentos de benefícios e de serviços serão efetuados diretamente pelos representantes designados pela Acordante, nos termos 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 estabelecidas para acesso aos sistemas, podendo ser exigido o uso de certificação digital, mediante cadastramento prévio para acesso em página própria ou outra forma que se torne conveniente:

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 pelo sistema de atendimento ao cidadão;

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 cópias correspondentes, 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_99999999999_ORIGINAIS.pdf";

b) "NOME_99999999999_TERCEIROS.pdf"; e

c) "NOME_99999999999_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 todos os anexos.

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 CNI: 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 apresenta será desconsiderada para análise e emitida carta de exigência para apresentação da documentação original. Os documentos originais devem ser apresentado 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 docume Acordante.

8.6. Todas as comunicações necessárias ao andamento processual dos requerimentos serão realizadas por meio dos canais ordinários de com Acordante se encerra com a apresentação do pedido administrativo, sendo o acompanhamento dos atos e comunicações do requerimento de responsabilidade 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 cientificadas, serão consideradas regularmente entregues por ofício, definidos pelas partes.

8.8. A responsabilidade solidária e o apoio administrativo na prestação de informações aos usuários destina-se aos requerimentos realizados pelo: 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 aná 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 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 Declaração de Participação no Curso, o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo - TCMS (Anexo VIII), preenchido e assinado pelo representante e por Ciência do material de "Boas Práticas e Recomendações de Segurança Cibernética" (Anexo XX), o documento pessoal de identificação, além de Formulário para 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 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 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 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 em 2018; e

9.4.5 compartilhamento indevido da senha pessoal ou de outra forma de acesso aos sistemas disponibilizados pelo INSS a terceiros, inclusive 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, 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: PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO AMAZONAS

II - endereço da Entidade onde será realizado o atendimento: RUA NEWTON CRAVEIRO DE AMORIM, Nº 23

III - dias e horário de atendimento: DE SEGUNDA A QUINTA-FEIRA, DAS 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h

IV - serviços: MARCADOS NO ITEM 1

V - quem pode ser atendido USUÁRIOS DE SUA ÁREA DE ABRANGÊNCIA

10.2 Caso haja alguma alteração nas informações prestadas nos campos acima, fica a Acordante obrigada a comunicar ao INSS para que o mesmo informe 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.

NILZETE APARECIDA DE PAULA PECHNICKI

Gerente-Executivo do INSS em Ponta Grossa

ELIAS JOCID GOMES DA COSTA

Prefeito Municipal de Porto Amazonas



Documento assinado eletronicamente por **Elias Jocid Gomes da Costa**, Usuário Externo, em 08/10/2024, às 15:35, 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 **NILZETE AP DE PAULA PECHNICKI**, Gerente Executivo, em 10/10/2024, às 11:25, 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, informando o código verificador **17989302** e o código CRC **66A595D3**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.301585/2024-93

SEI nº 17989302

Criado por **taisa.marcal**, versão 5 por **taisa.marcal** em 08/10/2024 15:15:49.