

**PLANO DE TRABALHO DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL E O PATRONATO INSTITUTO NACIONAL CONFEDERAL DE ASSISTÊNCIA DA CONFEDERAZIONE GENERALE ITALIANA DEL LABORO INCA/CGIL PARA APOIO NA EXPANSÃO DO INSS DIGITAL, POR MEIO DA DIVULGAÇÃO E AUXÍLIO NA CAPACITAÇÃO PARA A DEVIDA EXECUÇÃO DO ACT E PARA PERMITIR QUE A ACORDANTE E AS ENTIDADES ASSOCIADAS, QUE FORMALIZAREM O TERMO DE ADESÃO PARA ESTE FIM, REALIZEM EM FAVOR DE SEUS REPRESENTADOS A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ORIENTAÇÕES, INSTRUÇÃO E PREPARAÇÃO DE REQUERIMENTOS DE BENEFÍCIOS E SERVIÇOS PREVIDENCIÁRIOS E ASSISTENCIAIS.**

<b>INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS</b>		
<b>CNPJ: 29.979.036.0001-40</b>		
<b>ENDEREÇO: Setor de Autarquias Sul – SAUS, Quadra 2, Bloco “O”</b>		
<b>CIDADE: Brasília</b>	<b>UF: DF</b>	<b>CEP: 70070-946</b>
<b>ÁREA RESPONSÁVEL: Divisão de Gerenciamento de Acordos de Cooperação</b>		
<b>TELEFONES: 3313-4949</b>	<b>EMAIL: dgac@inss.gov.br</b>	

<b>PATRONATO INSTITUTO NACIONAL CONFEDERAL DE ASSISTÊNCIA DA CONFEDERAZIONE GENERALE ITALIANA DEL LABORO INCA/CGIL</b>		
<b>CNPJ: 58.917.568/0001-51</b>		
<b>ENDEREÇO: Rua Dr. Alfredo Ellis, nº 68, Bela Vista</b>		
<b>CIDADE: São Paulo</b>	<b>UF: SP</b>	<b>CEP: 01322-050</b>
<b>ÁREA RESPONSÁVEL: Coordenação Nacional</b>		
<b>TELEFONES: (11) 3241846065 31710236 98211-5451.</b>	<b>EMAIL: patronato.inca.sp@terra.com.br, ale.serra@inca.it, analuciaserra@terra.com.br</b>	

## 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 e dos Termos de Adesão, para que a Acordante e as entidades associadas, que celebrarem Termo de Adesão para este fim, realizem, em favor de seus representados, assim denominados seus associados italianos e brasileiros, bem como seus respectivos dependentes, a prestação de serviços, 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 pelas entidades associadas à Acordante que celebrarem Termo de Adesão os grupos de serviços assinalados abaixo, tendo em vista que a Acordante tem como missão institucional "fornecer gratuitamente a todos os trabalhadores italianos no Brasil ou a quem a ela se dirigir a assistência dos direitos previdenciários e sociais; orientação em matéria de proteção à saúde e condições de trabalho; esclarecimentos e assistência sobre o acordo previdenciário ítalo-brasileiro, bem como, na Previdência Social do Brasil; obtenção de documento para efetuar integralmente os processos de prestações previdenciárias e assistenciais aludidos ao acordo previdenciário ítalo-brasileiro, bem como na Previdência Social brasileira; elaboração de trabalhos que objetivem a difusão do conhecimento dos valores do trabalho e dos direitos a ele relacionados; contribuição para a formação de uma consciência sindical e previdenciária nos trabalhadores e nos aposentados e difusão do conhecimento do patrimônio histórico, humano, político e social do movimento operário italiano e seu processo de sindicalização", 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:

- ( X ) Acordo Internacional - Aposentadoria por Idade Urbana;
  - ( X ) Acordo Internacional - Aposentadoria por Tempo de Contribuição;
  - ( X ) Acordo Internacional - Pensão por Morte Urbana;
  - ( X ) Acordo Internacional - Recurso;
  - ( X ) Acordo Internacional - Revisão;
  - ( X ) Acordo Internacional - Solicitar Atualização dos Dados Cadastrais e/ou Bancários;
  - ( X ) Acordo internacional - Solicitar Reativação de Benefício;
  - ( X ) Acordo Internacional - Solicitar Regularização de Pagamentos em Atraso;
  - ( X ) Acordos Internacionais - Solicitar Transferência de Benefício para recebimento em banco no exterior;
  - ( X ) Acordo Internacional - Transferência de benefício de residente no exterior para recebimento em banco brasileiro;
  - ( X ) Aposentadoria por Idade Urbana;
  - ( X ) Aposentadoria Aposentadoria por Tempo de Contribuição;
  - ( X ) Benefício Assistencial ao Idoso;
  - ( X ) Certidão de Tempo de Contribuição;
  - ( X ) Recurso Ordinário 1ª Instância;
  - ( X ) Pensão por Morte Urbana.
- II - ( X ) orientações e informações;

## 2. OBJETIVOS

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

2.2 Facilitar o acesso das entidades associadas à Acordante aos trâmites necessários para celebração de Termos de Adesão, que visem à prestação de serviços, orientações e instrução de requerimentos de benefícios e serviços previdenciários e assistenciais.

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

## 3. DA ABRANGÊNCIA

A área de abrangência do ACT ficará condicionada e restrita ao âmbito de atuação da entidade Acordante e de suas entidades associadas, e os serviços selecionados no item 1.3 ficarão 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 ACT, 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 a adesão de todos os escritórios atuais localizados nas cidades do Rio de Janeiro/RJ, Belo Horizonte/MG e Porto Alegre/RS e de quantos forem abertos posteriormente, caso necessário.

#### 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 física entre a triagem e os demais atendimentos, preservando o sigilo das informações prestadas aos usuários;

II - sinalizar à 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 do ACT 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 ACT 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 ACT;

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;

d) a regularidade da concessão de acessos aos representantes, mediante apresentação do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo IV) e da Declaração de Participação no Curso e do Termo de Ciência do Material Boas Práticas e Recomendações de Segurança

Cibernética (Anexo VI), 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.

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

O ACT 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 e entidades associadas, 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 Representação e Autorização de Acesso às Informações Previdenciárias (Anexo V);

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 exigida 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\_9999999999\_ORIGINAIS.pdf";

b) "NOME\_9999999999\_TERCEIROS.pdf"; e

c) "NOME\_9999999999\_SIMPLES.pdf".

8.3 Os documentos digitalizados, conforme seu tipo, não devem ultrapassar o tamanho máximo de 5 (cinco) Mb, para cada anexo detalhado, e 50 (cinquenta) 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 fundamentada 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, excluindo-se os realizados pelo próprio usuário, através dos canais remotos de atendimento.

8.9. A análise dos requerimentos dos benefícios no âmbito da Legislação Previdenciária abrangida no Acordo Internacional celebrado entre Brasil e Itália ficará a cargo da Agência da Previdência Social de Atendimento dos Acordos Internacionais em Belo Horizonte - APSAIBH.

8.10. Esse direcionamento para a Agência da Previdência Social de Atendimento dos Acordos Internacionais em Belo Horizonte ocorrerá de forma automática pelo sistema, desde que na hora do requerimento seja selecionado, pelo representante da ACORDANTE, o País Itália.

8.11. Apoiar a expansão do INSS Digital mediante reuniões, material impresso, divulgação digital e quaisquer meios de comunicação idôneos de estímulo à execução das obrigações das entidades associadas à Acordante que celebrarem Termo de Adesão.

## 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 III), 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 IV), 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 VI), o documento pessoal de identificação, além de Formulário para Indicação Inicial de Cadastro dos Representantes nos Sistemas do INSS (Anexo III).

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 do ACT 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 pelo 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 do ACT, 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. DOS CUSTOS

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

**ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO**

Presidente do INSS

**ANTONIO GALANTE**

Presidente do Patronato INCA/CGIL



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO, Presidente**, em 21/09/2023, às 16:48, 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 **ANTONIO GALANTE, Usuário Externo**, em 25/09/2023, às 15:29, 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 **12525050** e o código CRC **BCC5BE2A**.