

Ministério da Previdência Social (MPS)

Carta de Serviços

Documento gerado em 23 de Abril de 2024.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Ministério da Previdência Social (MPS)

Serviços disponíveis

Acessar o Cadastro Nacional de informações Sociais dos Regimes próprios de Previdência Social (CNIS-RPPS)	4
Acessar o Sistema de Gestão de Consultas e Normas do RPPS (Gescon)	7
Acessar o Sistema Gerencial de Informações dos Regimes Próprios de Previdência Social (SIG-RPPS)	11
Cadastrar e acompanhar contestações e recursos ao Fator Acidentário de Prevenção (FAP)	15
Consultar o Fator Acidentário de Prevenção (FAP)	18
Informar sobre os Regimes Próprios de Previdência Social (Cadprev)	20
Obter Consultas Normativas e Regulatórias do Regime Geral de Previdência Social	23
Obter consultas técnicas do Regime Geral de Previdência Social	26
Protocolar documentos junto ao Ministério da Previdência Social	29

Acessar o Cadastro Nacional de informações Sociais dos Regimes próprios de Previdência Social (CNIS-RPPS)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Cadastro Nacional de informações Sociais dos Regimes próprios de Previdência Social - CNIS-RPPS é a ferramenta para que o Ente Federativo, possuidor do Regime Próprio de Previdência Social - RPPS, possa transmitir a base de dados dos seus servidores ativos, aposentados e pensionistas para processamento no Sistema de Informações Gerencias (SIG-RPPS), onde são disponibilizados, por meio de relatórios, os resultados do cruzamento dos dados com outras bases de dados do governo federal. Para acesso será necessário estar autorizado no CADPREV na opção "CNIS-RPPS", para mais informações acessar no link <https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-no-servico-publico/sistemas/cnis-rpps>

Quem pode utilizar este serviço?

Entes Federativos (RPPS)

Órgãos de controle externo e administração pública federal

Órgãos de controle externo e administração pública Estadual

Órgãos de controle externo e administração pública Distrital

Órgãos de controle externo e administração pública Municipal

Ser agente público designado pelo representante legal do ente ou da unidade gestora do respectivo ente federativo.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acessar o sistema CNIS-RPPS

A Secretaria de Previdência Social disponibiliza o Sistema CNIS-RPPS aos usuários que têm cadastro definitivo no Sistema Cadprev, desta forma o usuário poderá acessar o CNIS-RPPS, com a mesma senha de acesso ao Sistema Cadprev, para realizar consultas, emitir relatórios e transmitir a base de dados.

Canais de prestação

Web

Sistema CNIS - RPPS

Telefone

(61) 2021 - 5555

- Tempo estimado de espera: Até 15 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Em caso de dúvidas, ligar para o telefone (61) 2021 - 5555.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

Não se aplica.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Serviço oferecido de forma digital.

Acessar o Sistema de Gestão de Consultas e Normas do RPPS (Gescon)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Sistema de Gestão de Consultas e Normas do RPPS (Gescon) fornece informações sobre os Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS) e sobre a legislação relacionada. Além disso, o sistema ainda possibilita o envio de documentos e normas pelos entes federativos, o esclarecimento de dúvidas e a solicitação de treinamentos e capacitações relativos aos produtos relacionados aos Regimes Próprios de Previdência, aos ex-Regimes Próprios e Regimes Gerais de Previdência Social.

Quem pode utilizar este serviço?

Entes Federativos (RPPS/ex-RPPS/RGPS)

Órgãos de Controle Externo (Federal/Estadual/Distrital/Municipal)

Administração Pública (unidades administrativas dos poderes executivo, legislativo ou judiciário das esferas Federal, Estaduais, Distritais e Municipais).

É necessário ter recebido da Secretaria de Previdência Social, ofício para a indicação de 2 representantes para atuar como Gestores Titular e Substituto do Sistema Gescon, preferencialmente servidor público de cargo efetivo

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar pré-cadastro

Para acessar o sistema Gescon é necessário realizar a inscrição [on-line](#) e checar o recebimento de cópia dessa inscrição na caixa de e-mail. Depois, o requerente deverá imprimir e assinar o formulário de inscrição ratificado pela Unidade Gestora e posteriormente digitalizar e enviar ao e-mail gerid@previdencia.gov.br, por meio de Ofício direcionado à Secretaria de Previdência Social.

Canais de prestação

Web

[Pré-cadastro](#)

E-mail

gerid@previdencia.gov.br

Telefone

61-2021-5555

- Tempo estimado de espera: Até 15 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Em média 3 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - Realizar cadastro definitivo

A Secretaria de Previdência Social ao receber os documentos assinados pelo requerente analisará e processará os dados recebidos para efetivar o cadastro. O requerente receberá e-mail, com link para criar senha de acesso ao Gescon, bem com conceder papéis de acesso.

Canais de prestação

E-mail

gerid@previdencia.gov.br

Tempo de duração da etapa

Até 20 dia(s) útil(eis)

Etapa 3 - Acessar o sistema Gescon

O usuário terá acesso ao Sistema GESCON mediante senha para a realização das consultas e solicitações disponibilizadas.

Canais de prestação

Web

[Sistema Gescon](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 7 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Em caso de dúvidas, para envio de documentação de cadastro ou alterações enviar e-mail para gerid@previdencia.gov.br.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

Não se aplica.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Serviço oferecido de forma digital.

Acessar o Sistema Gerencial de Informações dos Regimes Próprios de Previdência Social (SIG-RPPS)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Sistema Gerencial de Informações dos Regimes Próprios de Previdência Social - SIG-RPPS é uma ferramenta que possibilita ao usuário realizar consultas, por meio de relatórios, decorrentes do cruzamento de dados do Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS/RPPS com outras bases de dados. Neste cruzamento, poderão ser verificados acúmulo indevido de cargos no Regime Geral e Previdência Social-RGPS ou em outro RPPS, descumprimento do teto remuneratório, recebimento de benefícios tanto de RPPS como de RGPS ou Benefício de Prestação Continuada (LOAS) e a identificação da existência de óbito, entre outras informações relevantes para a gestão dos RPPS.

Quem pode utilizar este serviço?

Entes Federativos do Regime (RPPS)

Órgãos de controle externo e administração pública federal

Órgãos de controle externo e administração pública Estadual

Órgãos de controle externo e administração pública Distrital

Órgãos de controle externo e administração pública Municipal

O solicitante deve:

- ser agente público designado pelo representante legal do ente ou da unidade gestora do respectivo ente federativo.
- ter enviado a base de dados das informações previdenciárias ao CNIS-RPPS

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar pré-cadastro

Para acessar o sistema SIG-RPPS é necessário solicitar o cadastro do agente público designado, por meio do [Sistema Gescon](#) . Ainda é necessário assinar o Termo de Compromisso e encaminhar documentos.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Será necessário digitalizar e encaminhar os seguintes documentos:

RG

CPF

Ato de Nomeação do designado e do designante.

Canais de prestação

Web

[Sistema Gescon](#) .

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Realizar cadastro definitivo

A Secretaria de Previdência Social, ao receber os documentos assinados pelo requerente, por meio do sistema Gescon, analisará e processará os dados recebidos para efetivar o cadastro. O designado receberá e-mail, com link para criar senha de acesso ao SIG-RPPS.

Canais de prestação

Web

[Sistema Gescon](#) .

Tempo de duração da etapa

Até 45 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Acessar ao sistema SIG-RPPS

Após o cadastro definitivo o usuário terá acesso ao [Sistema SIG-RPPS](#) , mediante senha para a realização das consultas disponibilizadas.

Canais de prestação

Web

[Sistema SIG-RPPS.](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações**Quanto tempo leva?**

Em média 20 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Em caso de dúvidas, entrar em contato pelo telefone (61) 2021-5555 ou por meio do [Sistema Gescon](#) .

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;

- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

Não se aplica.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Serviço oferecido de forma digital.

Cadastrar e acompanhar contestações e recursos ao Fator Acidentário de Prevenção (FAP)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Sistema eletrônico para a apresentação de contestações e recursos à atribuição pelo Ministério da Previdência Social do Fator Acidentário de Prevenção - FAP aos estabelecimentos da empresa, conforme sistemática de impugnação prevista no art. 126, II, da Lei nº. 8.213, de 1991, com redação dada pela Lei nº. 13.846, de 2019 e regulamentada pelo art. 305, II, do Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo Decreto nº. 3.048, de 1999 e com redação dada pelo Decreto nº. 10.410, de 2020.

As contestações e os recursos deverão dispor, exclusivamente, sobre razões relativas a divergências quanto aos elementos que compõem o cálculo do FAP, conforme art. 305, §6º do Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo Decreto nº. 3.048, de 1999 e com redação dada pelo Decreto nº. 10.410, de 2020.

Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas Jurídicas

Cadastramento prévio no portal "[GOV.BR](#)" mediante certificação digital.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acesar o FAP

Você pode acessar a [página da internet](#) e clicar no ícone [Acesse o FAP](#), realizando login pelo [GOV.BR](#). Após, o usuário deve clicar em "Contestação Eletrônica".

Canais de prestação

Web

O cadastramento de contestações à atribuição do FAP e recursos é totalmente eletrônico, via [web](#).

Informar a indisponibilidade pelo e-mail: subsidiios.cgsat@mtp.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

subsídios.cgsat@mtp.gov.br

Legislação

[Legislação e atos normativos sobre o FAP](#)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8

de novembro de 2000.

Consultar o Fator Acidentário de Prevenção (FAP)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Consultar o Fator Acidentário de Prevenção - FAP atribuído aos estabelecimentos da empresa pelo Ministério da Previdência Social e os insumos utilizados para o cálculo.

Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas Jurídicas

Cadastramento prévio no portal "[GOV.BR](#)" mediante certificação digital.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acessar o FAP

Você pode acessar a [página da internet](#) e clicar no ícone [Acesse o FAP](#), realizando login pelo [GOV.BR](#). Após, o usuário deve clicar em "Contestação Eletrônica".

Canais de prestação

Web

O cadastramento de contestações à atribuição do FAP e recursos é totalmente eletrônico, via [web](#).

Informar a indisponibilidade pelo e-mail: subsídios.cgsat@mtp.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

subsídios.cgsat@mtp.gov.br

Legislação

[Legislação e atos normativos sobre o FAP](#)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

Não se aplica.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Serviço disponibilizado de forma digital.

Informar sobre os Regimes Próprios de Previdência Social (Cadprev)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Os estados e municípios que possuem regimes próprios de previdência social são obrigados a encaminhar informações relativas aos cadastros previdenciários. O encaminhamento dessas obrigações é feito por meio do Sistema de Cadastro Previdenciário dos RPPS (Cadprev). É obrigatório o envio das seguintes informações:

- Demonstrativo das Aplicações e Investimentos dos Recursos – DAIR
- Demonstrativo de Informações Previdenciárias e Repasses – DIPR
- Demonstrativo da Política de Investimentos – DPIN
- Demonstrativo de Resultados de Avaliação Atuarial – DRAA
- Cadastramento/alteração do Regime de previdência e de Entes Federativos

Além das obrigações supracitadas o Sistema Cadprev gera a emissão do Certificado de Regularidade Previdenciária – CRP e Nota Técnica Atuarial – NTA, bem como controla o Repasse/Parcelamento requerido pelo Ente Federativo.

Quem pode utilizar este serviço?

Entes Federativos (RPPS/ex-RPPS/RGPS).

Ser agente público ou agente político do respectivo Ente Federativo.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar pré-cadastro

Para acessar o sistema Cadprev é necessário realizar a [inscrição on-line](#) preenchendo todos os campos e definir uma senha. Por último, dar ciência no Termo de Responsabilidade acerca das informações ali disponibilizadas.

Canais de prestação

Web

[Pré-cadastro](#)

Telefone

61-2021-5555

- Tempo estimado de espera: Até 15 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Realizar cadastro definitivo

O representante legal do ente ou da unidade gestora, deverá encaminhar Ofício (conforme [modelo](#)), solicitando a liberação de acesso à Secretaria de Previdência Social por meio de Sistema Gescon , para análise efetivação do cadastro.

Canais de prestação

Web

O ofício da Secretaria de Previdência será enviado pelo [Sistema Gescon](#) .

Tempo de duração da etapa

Até 10 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Acessar o sistema Cadprev

O usuário terá acesso ao Sistema Cadprev mediante senha para a realização das consultas e solicitações disponibilizadas nos diversos módulos do sistema.

Canais de prestação

Web

[Cadprev](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 3 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Em caso de dúvidas, contatar (61) 2021-5555.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

Não se aplica.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Serviço oferecido de forma digital.

Obter Consultas Normativas e Regulatórias do Regime Geral de Previdência Social

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Recepção de demandas referentes a entendimentos e/ou sugestão de alteração em normativos e regulatórios aplicáveis ao Regime Geral de Previdência Social para manifestação da área técnica responsável. Manifestação sobre entendimentos e/ou sugestão de alteração em normativos e regulatórios aplicáveis ao Regime Geral de Previdência Social.

Quem pode utilizar este serviço?

Empresas públicas ou de economia mista

Órgãos e entidades públicas dos três poderes e das três esferas

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Requisitar consulta

Canais de prestação

E-mail

spps.gab@previdencia.gov.br

Postal

Ministério da Fazenda - Secretaria de Previdência - Esplanada dos Ministérios, Bloco F, 7º Andar, sala 723
- Brasília, DF – CEP 70.059-900

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Receber resposta

Canais de prestação

E-mail

O informado no pedido de consulta

Postal

O informado no pedido de consulta

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 8 e 15 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

E-mail : faleconosco.spu@planejamento.gov.br

Endereço: Esplanada dos Ministérios Bloco K - Brasília-DF

CEP: 70.046-900

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;

- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter consultas técnicas do Regime Geral de Previdência Social

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Recepção de demandas enviadas por parte da Sociedade Civil, entidades públicas e privadas no intuito de emitir notas e pareceres que esclareçam as dúvidas questionadas. Emissão de notas e pareceres a fim de dirimir as dúvidas suscitadas pela Sociedade Civil, entidades públicas e privadas.

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos

Órgãos e entidades públicas dos três poderes e das três esferas

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Requisitar consulta

Canais de prestação

E-mail

spps.gab@previdencia.gov.br

Postal

Ministério do Trabalho e Previdência - Secretaria de Previdência - Esplanada dos Ministérios, Bloco F, 7º Andar, sala 723 - Brasília, DF – CEP 70.059-900

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Receber resposta

Canais de prestação

E-mail

O informado no pedido de consulta

Postal

O informado no pedido de consulta

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 8 e 15 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Secretaria de Previdência do Ministério do Trabalho e Previdência

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Protocolar documentos junto ao Ministério da Previdência Social

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Protocolo.GOV.BR do Ministério da Previdência Social é um canal de atendimento que possibilita o envio de solicitações, requerimentos, pedidos e documentos em geral de forma eletrônica, sem a necessidade de deslocamento presencial ao setor de Protocolo ou o envio de correspondência postal.

Acesse a [Cartilha do Protocolo GOV.BR - Cidadão](#) para verificar o passo a passo e demais orientações sobre o serviço.

Atenção:

Este canal se destina exclusivamente à protocolização de documentos destinados **ao Ministério da Previdência Social**. Para enviar documentos a entidades vinculadas, bem como a outros órgãos/Ministérios, favor verificar o canal adequado com o respectivo destinatário.

Para que sua solicitação seja encaminhada corretamente, favor **atentar-se para a seleção da opção adequada no momento da protocolização**.

Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoa física, interessada ou não;
- Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
- Representante de órgãos e entidades da Administração Pública que ainda não aderiram ao Tramita.GOV.BR.
- Requisito: Possuir conta de acesso único do gov.br categoria bronze ou superior, que pode ser criada no endereço < [acesso.gov.br](#) >

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar o pedido ou documento

- acessar a página do serviço “Protocolar documentos junto ao Ministério da Previdência Social” e clicar no botão Iniciar;
- fazer login no Portal gov.br;
- escolher o tipo de solicitação;
- preencher o formulário da solicitação;
- anexar os documentos necessários, conforme orientações do formulário de solicitação;

- conferir os dados e concluir a solicitação.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Entrar em contato com o Protocolo Geral pelo e-mail protocologeral@economia.gov.br .

Atenção: esse e-mail **não** deve ser usado para o envio de documentos, ofícios e solicitações de vistas ao órgão.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Receber resultado da protocolização

- Os documentos poderão passar por triagem antes da geração do processo e envio à área responsável. Será enviado um e-mail contendo o Número Único de Protocolo (NUP) gerado e orientações para o acompanhamento;
- A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada nas hipóteses previstas no artigo 13 da Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23 de dezembro de 2022.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Entrar em contato com o Protocolo Geral pelo e-mail protocologeral@economia.gov.br .

Atenção: esse e-mail **não** deve ser usado para o envio de documentos, ofícios e solicitações de vistas ao órgão.

Tempo de duração da etapa

Até 24 hora(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 24 hora(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

- Os documentos poderão passar por triagem antes da geração do processo e envio à área responsável. Ao final, será enviado um e-mail para o solicitante informando o Número Único de Protocolo (NUP) com orientações para o acompanhamento;
- A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada nas hipóteses previstas no artigo 13 da [Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23 de dezembro de 2022](#) .

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Entrar em contato com o Protocolo Geral pelo e-mail protocologeral@economia.gov.br.

Atenção: esse e-mail não deve ser usado para o envio de documentos, ofícios e solicitações de vistas ao órgão.

É dever do usuário acompanhar as notificações enviadas por e-mail bem como o status de sua solicitação no Portal gov.br

Legislação

- [Lei nº 9.784, de 29/01/1999](#)
- Decretos nºs 8.539, de 08/10/2015 e 9.094, de 17/07/2017
- Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23/12/2022

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;

- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.