



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste
Gerência Executiva Distrito Federal
Serviço de Gerenciamento do Atendimento

OFÍCIO SEI Nº 4/2022/SEGAT - GEXDF/GEXDF - SRNCO/SRNCO-INSS

Brasília, 03 de agosto de 2022.

Ao Senhor
DÉLIO LINS E SILVA JUNIOR
Presidente da Ordem dos Advogados do Brasil - Conselho Seccional do Distrito Federal
SEPN 516, bloco B, Lote 7, 4º andar - Asa Norte
CEP: 70770-522 - Brasília/DF

Assunto: Atendimento presencial nas Agência do INSS do Distrito Federal e Entorno. Disponibilização de senhas.

Referência: OFÍCIO N. 262/2022 - SAP, de 8 de junho de 2022.

Senhor Presidente,

1. Cumprimentando-o cordialmente, em resposta ao Ofício em referencia, esclarecemos que esta Gerência Executiva não mede esforço para garantir a prestação dos serviços aos cidadão que dependem dessa Autarquia, bem como preservar as prerrogativas da advocacia, visando sempre uma boa relação entre as instituições.
2. No que diz respeito ao questionamento apontado no item 1, devemos levar em consideração a PORTARIA DIRBEN/INSS nº 982, de 22 de fevereiro de 2022 (anexo), que estabelece regras e procedimentos para atendimento presencial nas Agências da Previdência Social do INSS, bem como o contido na PORTARIA DIBEN/INSS nº 961, de 16 de dezembro de 2021.
3. Com base nesses normativos, o procedimento que precisamos seguir para emissão de senha do gov.br, em suma, devemos proceder a identificação pessoal válida do interessado, sendo obrigatória a apresentação de, pelo menos, um documento oficial com foto e original, e no caso de procurador devendo ser apresentado documento oficial de identificação e o documento hábil à representação.
4. Destarte, não há previsão legal para que os servidores deste Instituto possam emitir senha do gov.br (Meu INSS) ao Procurado (Advogado) que foi identificado por terceiros, mediante envio de documentos de identificação do cliente e a correspondente procuração com poderes para gerar a senha, por meio da ferramenta criada pela Seccional do Distrito Federal.

5. Não obstante, sugerimos que essa Seccional apresente a sugestão a OAB Nacional para que façam as tratativas junto a Presidência INSS, com vista a uma possível análise e inclusão no Acordo de Cooperação Técnica, em andamento, entre os Órgãos .
6. Pelo exposto, levando em consideração o princípio da legalidade estabelecido pela Carta Magna, que norteia o serviço público, não nos resta outra opção a não ser seguir a risca o estabelecido pelas normas vigentes. Portanto, não sendo possível a emissão da senha do gov.br (Meu INSS) da maneira posta por essa Seccional.
7. Quanto ao item 2, esclarecemos que as Agências da Previdência Social, retomaram o atendimento espontâneo "aquele realizado na triagem, no autoatendimento orientado ou em guichê específico para informações ou orientação, sem necessidade de prévio agendamento" a partir de 14 de março de 2022, nos termos da PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 982, de 22/02/2022.
8. Desta maneira, as unidades já estão cientes da retomada do atendimento espontâneo e em todos os casos devem prestar esse serviço ao cidadão, e esclarecemos ainda, que houve reunião no dia 11/03/2022 onde foi tratado sobre o assunto com todos os gerentes das agências. Ademais, será realizado novo comunicado a todos os gestores das unidades vinculadas a Gerência Executiva do Distrito Federal.
9. O atendimento advogado nas Agências, sem agendamento prévio, em local próprio e independente de distribuição de senhas, com disponibilização de guichê exclusivo, durante o horário de expediente, é garantido nos termos da decisão proferida na Ação Civil Pública nº 0026178-78.2015.4.01.3400.
10. Ocorre que, em razão do Acordo estabelecido entre o INSS, OAB e AGU, estão temporariamente suspensos os efeitos da decisão liminar proferida na Ação Civil Pública nº 0026178-78.2015.4.01.3400 (Anexo), que preconiza a disponibilização de guichês exclusivos aos advogados nas APS. Contudo, importante destacar que os efeitos da APC somente serão suspensos nas agências cuja Gerência Executiva tenha implementado o acordo. Portanto, esta Gerência Executiva, mantém atendimento em sala de atendimento exclusivo na sede da OAB local, garantindo assim, o cumprimento do acordo.
11. Ainda nesse diapasão, merece destaque o contido no item 2. k. do Memorando-Circular Conjunto nº 16/DIRAT/PEF/DIRBEN/INSS, de 28/10/2017 (anexo), tendo em vista que as Agências do INSS no Distrito Federal, contam com menos de dez (10) servidores em exercício, senão vejamos:
- k. As Agências do INSS que tem dez ou menos servidores em exercício deverão afixar o aviso constante no anexo II, para esclarecimento aos advogados da obrigatoriedade por parte do Instituto ao respeito às prioridades legalmente definidas em relação ao atendimento preferencial, nos termos da presente ação civil pública.
12. Ante exposto, em relação ao atendimento exclusivo aos advogados nas Agências do INSS no Distrito Federal, devemos observar as ressalvas apresentadas, agora, quanto ao o atendimento espontâneo nessas unidades está garantido e em pelo funcionamento. Todavia, em caso de alguma recusa pontual, poderá ser comunicado a este Serviço de Atendimento, para que possamos atuar nesses casos.
13. Em relação ao item 3, esclarecemos que foi implantada rotina de automação para análise das solicitações de pagamento não recebido - PAB, bem como há uma força tarefa dos gestores das unidades em relação a auditoria dos pagamentos emitidos, com isso, as solicitações pendentes nesta

Gerência Executiva vem sendo finalizadas de maneira mais rápida. A título de comparação, com base nos dados levantados pela Superintendência Regional Norte Centro Oeste, em relatórios publicados mensalmente, em 03/02/2022 haviam 12.805 tarefas pendentes do serviço de "Solicitar pagamento de benefício não recebido", já em 07/06/2022, esse estoque foi reduzido para 4.466 tarefas pendentes, somente nesta Gerência.

14. Considerando os números apresentados, é inegável o avanço que tivemos em relação a essa demanda, que vem sendo aprimorada para que possamos dar uma resposta cada vez mais satisfatória aos segurados. Ademais, informamos que os servidores que prestam atendimento nas sedes da OAB/DF, possuem competência para, caso seja necessário, realizar auditagem de pagamento e consequentemente liberação desses valores, no entanto, a análise e emissão dos pagamentos, está sendo realizada pela Superintendência Regional Norte Centro Oeste, de maneira centralizada, respeitando a data de entrada do requerimento.

15. Por derradeiro, no que concerne ao item 4, em que questiona acerca do acompanhamento das perícia médicas por parte do advogado, temos a orientação disciplinada no 2 /PRES/PFE/DIRSAT/DIRAT/DRH/INSS, de 16 de agosto de 2011 (anexo), em que garante aos segurados o direito de petição para solicitação da presença de um acompanhante durante o ato da perícia médica.

16. Desse modo, o referido documento orienta o fluxo e procedimentos a serem seguidos, devendo o segurado realizar a identificação com dados constantes no Anexo, e submetida à análise do Perito Médico Federal, a quem compete o deferimento do pleito, ou ainda, poderá indeferir a solicitação, devendo constar da decisão administrativa os fundamentos da recusa.

17. Informamos que as unidades já estão inteiradas sobre o assunto, todavia será realizado novo comunicado a todos os gestores das unidades vinculadas a Gerência Executiva do Distrito Federal, e em caso de alguma recusa quanto ao ingresso nas Agências e o direito de peticionar, poderá ser comunicado a este Serviço de Atendimento, para que possamos tomar as devidas providências.

18. Não obstante, no tocante as indagações acerca da conduta do Médico Perito Federal, no dia 18 de junho de 2019, foi publicada a Lei nº 13.846, conversão da Medida Provisória nº 871 que estabeleceu a criação da Perícia Médica Federal. Ademais, às competências da Subsecretaria de Perícia Médica Federal estão disciplinadas pelo Art. 28 do Anexo I do Decreto nº 11.068, de 10 de maio de 2022. Assim, tais questionamentos deverão ser tratados diretamente com a Subsecretaria de Perícia Médica Federal, vinculada ao Ministério do Trabalho e Previdência Social.

Respeitosamente,

ROBSON ALVES DE CASTRO Chefe do Serviço de Gerenciamento do Atendimento	JONAS PATREZZY Gerente Executivo do Distrito Federal
---	---

Anexos: I - PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 982, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2022 (SEI nº 8421457).
II - PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 982, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2022 (SEI nº 8421492).

- III - PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 982, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2022(SEI nº 8442425).
IV - PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 982, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2022 - ANEXO II (SEI nº 8442482).
V - Acordo ACP 0026178.78.2015.4.01.3400 (SEI nº 8442985).
VI - Acordo Nº 7/2022 - ACP 0026178.78.2015.4.01.3400 (SEI nº 8443040).
VII - MEMORANDO-CIRCULAR CONJUNTO Nº 2 /PRES/PFE/DIRSAT/DIRAT/DRH/INSS, DE 16 DE AGOSTO DE 2011 (SEI nº 8445400).



Documento assinado eletronicamente por **ROBSON ALVES DE CASTRO, Chefe de Serviço de Gerenciamento do Atendimento**, em 08/08/2022, às 13:08, 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 **JONAS PATREZZY CAMARGOS PEREIRA, Gerente Executivo**, em 08/08/2022, às 13:15, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Nº de Série do Certificado: 9322219819150563492398673901



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 **8400660** e o código CRC **F5FE9E78**.

SEGAT - GEXDF – SAUS QUADA 4 BLOCO K – Brasília – DF. CEP 70070924.

Telefone: (61) 3433-9871. E-mail:

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.241353/2022-15

SEI nº 8400660