



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

PORTRARIA DIRBEN/INSS Nº 1070, DE 27 DE OUTUBRO DE 2022

Estabelece diretrizes para os Serviços de Centralização da Análise de Benefícios – Ceabs e o Programa de Gestão e Desempenho – PGD.

O DIRETOR DE BENEFÍCIOS E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS, no uso da competência que lhe confere o Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, e tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 35014.313760/2020-61,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer diretrizes operacionais e competências para o funcionamento do:

I - Serviço de Centralização do Atendimento de Demandas Judiciais de Benefício – Ceab/DJ;

II - Serviço de Centralização da Análise de Manutenção de Benefícios e Cadastro – Ceab/MAN;

III - Serviço de Centralização da Análise de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios – Ceab/MOB; e

IV - Serviço de Centralização da Análise de Reconhecimento de Direito – Ceab/RD; e

V - do Programa de Gestão e Desempenho – PGD nas Ceabs, observado o disposto no Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022 e na Portaria Pres/INSS nº 1.363, de 08 de outubro de 2021, ou outro ato que venha a substituí-la.

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES COMUNS ÀS CEABS

Seção I
Das disposições iniciais

Art. 2º Para os fins desta portaria, considera-se:

I - Ceab: unidade de suporte para análise de solicitações encaminhadas ao INSS, sob gestão das Superintendências Regionais – SRs, voltadas à gestão centralizada da fila em sua jurisdição e à análise de requerimentos de reconhecimento de direitos em todas as suas fases, compensação previdenciária, manutenção de benefícios, atualização de cadastro, demandas judiciais em que o INSS figure como parte e apuração de indício de irregularidade;

II - Equipe Local de Análise de Benefícios de Acordo Internacional – Elab/AI: equipe composta por servidores lotados nas Agências de Previdência Social de Acordos Internacionais – APS/AI;

III - Programa de Gestão e Desempenho – PGD: instrumento que disciplina o desenvolvimento e a mensuração das atividades realizadas pelos seus participantes, com foco na entrega por resultados e na qualidade dos serviços prestados à sociedade;

IV - Programa de Gestão em Regime de Execução Integral – PGRI na Ceab: programa de gestão na modalidade teletrabalho, em regime de execução integral, por meio do qual o servidor da Ceab concorda, no ato do credenciamento, em cumprir uma meta de produtividade;

V - Programa de Gestão em Regime de Execução Parcial – PGRP na Ceab: programa de gestão na modalidade teletrabalho, em regime de execução parcial, por meio do qual o servidor da Ceab concorda, no ato do credenciamento, em cumprir uma meta de produtividade; e

VI - termo de ciência e responsabilidade: documento assinado pelo servidor que sintetiza seus direitos e deveres, o regime de execução do teletrabalho, e as metas vigentes enquanto participante de PGRI ou PGRP.

Seção II

Da composição

Art. 3º Fazem parte da Ceab os servidores com dedicação exclusiva à análise, designados por meio de ato próprio, que assumem o compromisso de cumprir meta de produtividade disciplinada na Portaria Pres/INSS nº 1.351, de 27 de setembro de 2021 e exercem suas atividades na modalidade:

- I - presencial, na unidade de lotação, e sem programa de gestão;
- II - teletrabalho por meio do Programa de Gestão em Regime de Execução Parcial – PGRP; e
- III - teletrabalho por meio do Programa de Gestão em Regime de Execução Integral – PGRI.

§ 1º O servidor sem designação para atuar nas Ceabs, denominado híbrido, quando autorizado pela chefia imediata, poderá analisar requerimentos de reconhecimento de direito em todas as suas fases, compensação previdenciária, manutenção de benefícios, atualização de cadastro e apuração de indícios de irregularidades de forma eventual e não exclusiva, seguindo as orientações das chefias da Seção de Atendimento de Demandas Judiciais – SADJ, Seção de Análise de Manutenção de Benefícios – Samb, Seção de Análise de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios – Samc e Seção de Análise de Reconhecimento de Direitos – Sard.

§ 2º O servidor que participar de programa de gestão do INSS fora das centrais de análise poderá complementar sua pontuação analisando processos na Ceab como híbrido para cumprir sua meta de produtividade, caso tenha autorização da chefia imediata.

§ 3º O servidor designado para a Ceab subordina-se administrativamente à chefia imediata de seu órgão de lotação, vincula-se operacionalmente à chefia da respectiva SADJ, Samb, Samc e Sard e tecnicamente ao Serviço de Gerenciamento de Benefícios – SGBen da Gerência-Executiva de sua abrangência.

Seção II **Da designação e do desligamento**

Art. 4º As designações e desligamentos para as Ceabs serão feitas em ato próprio da SR e ocorrerá, impreterivelmente, até o dia vinte de cada mês ou próximo dia útil, se estabelecendo o início dos efeitos para o primeiro dia do mês subsequente.

§ 1º Os atos mencionados no **caput** serão registrados em sistema corporativo.

§ 2º A indicação de profissional para compor a Ceab será feita pela:

I - GEX, quando se tratar de servidor lotado em Agência da Previdência Social – APS ou da própria GEX;

II - SR, em se tratando de servidor lotado na sede da SR, observado o disposto no § 3º; e

III - respectiva Diretoria, em se tratando de servidor lotado na Administração Central, observado o disposto no § 4º.

§ 3º O servidor lotado na SR que seja designado para compor a Ceab terá vinculação operacional à respectiva SADJ, Samb, Samc e Sard da sede da SR.

§ 4º O servidor lotado na Administração Central que seja designado para compor a Ceab terá vinculação operacional à respectiva SADJ, Samb, Samc e Sard da GEX do Distrito Federal.

§ 5º Todos os servidores lotados em Agência de Previdência Social de Acordos Internacionais – APS/AI, exceto o Gerente, constarão do ato de designação citado no **caput** como integrantes da Equipe Local de Análise de Benefícios de Acordo Internacional – Elab/AI, não havendo necessidade de indicação expressa das GEX.

Art. 5º Os servidores designados para a Ceab e sem programa de gestão poderão ser desligados de ofício pelos seguintes motivos:

I - quando houver designação para ocupar Função Comissionada Executiva – FCE ou Cargo Comissionado Executivo – CCE;

II - por necessidade de serviço;

III - por insuficiência de desempenho técnico quanto à aptidão e/ou baixa qualidade na execução do serviço por ele executado; e

IV - por insuficiência injustificada de desempenho quanto à produtividade.

§ 1º Antes de efetivar o desligamento pelos motivos relacionados nos incisos III e IV, a chefia imediata ou a chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard , após consulta ao servidor que poderá ser desligado, manifestar-se-á no processo administrativo acerca da necessidade de capacitação de modo que:

I - em caso positivo, ao final da ação educacional será emitido parecer da GEX favorável à permanência na Ceab ou sugerindo sua realocação para outra área, observado o disposto no § 3º; e

II - em caso negativo, o pedido de desligamento será enviado à Coordenação de Gestão de Relacionamento com o Cidadão – Corec após a emissão do parecer a fim de que sejam adotados os procedimentos para a publicação do ato na forma do art. 4º.

§ 2º Considera-se insuficiência de desempenho quanto à produtividade, atingimento injustificado da meta líquida:

I - inferior a 100% por três meses dentro do ano civil, desde que igual ou superior a 50%; e

II - inferior a 50% no mês.

§ 3º Em caso de desligamento de ofício deverá ser designado um novo servidor quando for necessário garantir no mínimo 40% da força de trabalho da GEX, conforme disposto no inciso V do art. 12.

§ 4º A GEX manterá atualizada uma lista de profissionais que manifestem interesse em ingressar na Ceab.

§ 5º O desligamento não implicará, necessariamente, em alteração do órgão de lotação, impedimento para permanecer na análise de processos que estão na fila das Ceabs ou presunção de indício de infração disciplinar.

§ 6º Quando houver desligamento da Ceab/DJ, nos casos em que o servidor estiver lotado em Agência da Previdência Social de Atendimento de Demandas Judiciais – APS/DJ, cabe ao Gerente Executivo avaliar a melhor alocação do servidor em questão, uma vez que este não mais poderá atuar nos processos de demandas judiciais.

§ 7º Após o desligamento, o servidor poderá permanecer atuando, como híbrido, na análise de processos que estão na fila da Ceab/RD, Ceab/MAN ou Ceab/MOB.

§ 8º O servidor desligado da Ceab pelos motivos relacionados no inciso III do **caput** não poderá, no prazo de três meses:

I - ser novamente designado pela Superintendência Regional; ou

II - participar do Programa Especial de Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade do Monitoramento Operacional de Benefícios – BMOB, instituído pela Medida Provisória nº 871, de 18 de janeiro de 2019, convertida na Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019.

CAPÍTULO II DA GESTÃO DAS CEABS

Art. 6º Compete à Diretoria de Benefício e Relacionamento com o Cidadão – Dirben:

I - estabelecer diretrizes para o acompanhamento da produtividade nas Ceabs, fluxo operacional de cada serviço, gestão do acervo individual de processos, pontuação das tarefas e outras ações relativas à gestão das filas;

II - supervisionar a Corec e a Coordenação de Gestão de Benefícios – Coben nas Superintendências Regionais dando-lhes todo o apoio necessário para garantir a boa gestão das filas, o acompanhamento da produtividade e a qualidade técnica das decisões;

III - operacionalizar o processamento automático de conclusão de requerimentos, da emissão de cartas de exigência e da qualificação do requerimento nos canais remotos; e

IV - conceder as gestões de acesso aos sistemas corporativos para as Corecs e as Cobens.

Art. 7º Compete à SR:

I - dar apoio logístico e administrativo para as Ceabs;

II - designar e desligar, por meio de portaria, os servidores da Ceab, observando as regras contidas na seção II do Capítulo I;

III - credenciar servidor da Ceab ao PGD e descredenciar na forma do Capítulo IV;

IV - disponibilizar na página da intranet de sua abrangência todas as portarias de designação de que trata o art. 4º; e

V - garantir que no mínimo 40% da força de trabalho de cada GEX seja designada para as Ceabs.

Parágrafo único. A SR poderá avocar a competência prevista no inciso IX do art. 12.

Art. 8º Compete à Corec:

I - conceder os acessos aos sistemas corporativos de sua abrangência às chefias da Divisão de Gerenciamento das Centrais de Análise – DGcea, do Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão – SGRec e do Setor de Apoio Técnico ao Relacionamento com o Cidadão – Sarec; e

II - coordenar o trabalho da DGcea, do SGRec e do Sarec, dando-lhe todo o suporte necessário para o exercício de sua atividade.

Art. 9º Compete à DGcea:

I - organizar, gerenciar e monitorar as Ceabs e dar-lhes todo o apoio necessário para otimizar a produtividade e a gestão das filas;

II - garantir a aplicação das diretrizes estabelecidas pela Dirben quanto aos fluxos operacionais, gestão do acervo individual de processos e outras situações relativas à gestão das filas;

III - receber da chefia de cada Ceab o relatório com as novas designações, credenciamentos e desligamentos da Ceab e do PGD e enviar até o dia 19 de cada mês para o Gabinete da SR publicar a portaria de que trata o art. 4º;

IV - manter o registro do histórico de datas de entrada e saída de todos as designações para as Ceabs e datas de credenciamento aos programas de gestão e desligamento;

V - consolidar relatórios gerenciais de acompanhamento da demanda e gestão das filas nas Ceabs, de que trata o inciso III do art. 10;

VI - acompanhar e avaliar a força de trabalho disponível, bem como adotar providências para a realocação da força de trabalho a fim de atender a demanda;

VII - definir, em conjunto com a chefia de cada Ceab, as competências que devem ser atribuídas a cada servidor, bem como emitir as orientações necessárias aos SGRecs para as configurações dessas competências;

IX - propor à Dirben melhorias na gestão das Ceabs e do PGD na Ceab; e

X - gerir os acessos concedido pela Corec e Coben e configurar o perfil de chefe da Ceab aos sistemas corporativos.

Art. 10. Compete à chefia da Ceab:

I - orientar a chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard nas GEX, inclusive das Elabs/AI;

II - acompanhar o desempenho da SADJ, Samb, Samc e Sard nas GEX, identificar boas práticas e divulgá-las pelos canais de comunicação institucionais;

III - emitir o relatório mensal de acompanhamento da produtividade e disponibilizá-lo para a DGcea, GEX e chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard , inclusive das Elabs/AI;

IV - promover ações, com o apoio da chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard , visando a otimizar a produtividade;

V - homologar os pedidos de credenciamentos ao PGD analisados pelo SGRec/Sarec, conforme disposto no inciso II do art. 13;

VI - decidir sobre o desligamento de ofício da Ceab nos casos previstos no art. 5º, bem como sobre o desligamento de ofício e a pedido do PGD previstos na Seção II do Capítulo IV;

VII - analisar os pedidos de reconsideração e de recuso previstos nos incisos I e II do art. 58;

VIII - enviar para a DGcea, até o dia quinze de cada mês, o relatório com:

a) os pedidos de designação para compor a respectiva Ceab, observado o disposto no art. 4º;

b) as solicitações de credenciamento ao PGD na forma da Seção I do Capítulo IV; e

c) os desligamentos de ofício ou a pedido da Ceab ou do PGD, na forma da Seção II do Capítulo IV.

IX - autorizar a dispensa do servidor da Ceab para exercer atividade diversa da que habitualmente ocupa, desde que haja anuência da chefia imediata.

X - monitorar o acervo individual;

XI - propor ações de melhoria para a gestão das filas a fim de garantir a priorização da análise de requerimentos que estão fora do prazo e dependem exclusivamente da ação de servidor da Ceab;

XII - alocar os servidores de acordo com a demanda, observando-se para cada serviço tem ao menos um servidor habilitado e em atividade;

XIII - indicar à SR a necessidade de ações educacionais para os servidores da Ceab;

XIV - autorizar a participação de servidor designado para a Ceab em programa de capacitação regularmente instituído, desde que haja anuência da chefia imediata; e

XV - obter da área competente informações atualizadas e tempestivas de ocorrências de vacância, remoção, cessão, licenças, afastamentos ou outros impedimentos para viabilizar o exercício das competências relacionadas neste artigo.

Parágrafo único. O relatório citado no inciso III indicará a produtividade por modalidade, por GEX, identificando o desempenho dos grupos citados nos incisos I a III e no § 1º do art. 2º, e as ocorrências de vacância, remoção, cessão, licenças, afastamentos ou outros impedimentos no período de apuração.

Art. 11. Compete à chefia da Ceab/DJ, sem prejuízo das competências estabelecidas no artigo anterior:

I - fortalecer o vínculo e a comunicação com o Poder Judiciário e com o órgão de execução da Procuradoria Geral Federal – PGF correspondente a fim de minimizar e/ou resolver possíveis divergências, estabelecendo o melhor fluxo para o efetivo atendimento das demandas;

II - verificar diariamente no sistema de gerenciamento e acompanhamento de ordem judicial se existe demanda reiterada e/ou urgente, pendentes de atendimento, seguindo os fluxos 1.5 e 1.6 do Anexo II;

III - conceder os acessos necessários ao sistema de gerenciamento e acompanhamento de ordem judicial; e

IV - gerenciar as demandas de sua abrangência definindo as prioridades.

Parágrafo único. A competência a que se refere o inciso II poderá ser delegada a um servidor da Ceab/DJ.

Art. 12. Compete à Gerência-Executiva:

I - indicar para a Corec os servidores a serem designados para compor cada Ceab até o dia cinco de cada mês;

II - comunicar ao SGRec/Sarec e à chefia da respectiva SADJ, Samb, Samc e Sard as designações de profissionais da Ceab para ocupar FCE ou CCE;

III - adotar as medidas necessárias para:

a) otimizar a produtividade das Seções de Análise; e

b) cumprir os prazos dos requerimentos que estejam no acervo individual dos servidores designados para as Ceabs.

IV - atuar para que sejam concluídas as subtarefas que dependam da APS, da própria Gerência-Executiva, CES, Serviço Social e Perícia Médica;

V - garantir que no mínimo 40% da força de trabalho da Gerência-Executiva seja designada para as Ceabs;

VI - garantir, junto à chefia imediata, que não mais de 30% da força de trabalho de cada SADJ, Samb, Samc e Sard gozem férias no mesmo período;

VII - realizar capacitação para os servidores das Seções de Análise;

VIII - disponibilizar espaço físico adequado e infraestrutura necessária para o bom desempenho das atividades presenciais dos servidores da Ceab;

IX - garantir o cumprimento de decisões judiciais em sede de mandado de segurança, referentes a requerimentos que exijam atuação da Ceab, independente do local do requerimento no sistema de gestão da fila; e

X - encaminhar as decisões a que se refere o inciso anterior à chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard para atribuir responsável ao requerimento a fim de atender à demanda.

Parágrafo único. As GEX, em conjunto com o SGRec/Sarec, poderão organizar equipes temáticas, alocando o maior número possível de profissionais que trabalham no atendimento presencial para se dedicar à análise ainda que de forma eventual e não exclusiva, desde que haja anuência expressa da Corec por meio de processo administrativo.

Art. 13. Compete ao SGRec/Sarec:

I - gerir os acessos da chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard e dos servidores da Ceab de sua abrangência aos sistemas corporativos de sua competência;

II - analisar os pedidos de credenciamento aos programas de gestão da Ceab e, em caso de parecer favorável, encaminhar o pedido para a Corec até o dia cinco de cada mês;

III - configurar o perfil dos servidores vinculados às Ceabs, de acordo com as orientações da Corec e de chefe das Ceabs;

IV - conceder os acessos e realizar as configurações necessárias para viabilizar o fluxo da revisão de ofício previsto na Portaria Dirben/INSS nº 1.056, de 20 de setembro de 2022;

V - configurar os serviços e as unidades orgânicas, conforme orientações da GEX ou da Corec; e

VI - acompanhar e orientar gerentes de Agência da Previdência Social – APS a transferir para a Ceab os requerimentos de serviços de sua competência, quando houver falha no fluxo de transferência automática ou em razão de intervenção humana indevida.

Parágrafo único. O SGRec/Sarec poderá delegar à chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard a configuração das competências dos servidores que atuam na Ceab, desde que haja anuência da Corec e de chefe das Ceabs.

Art. 14. Compete à chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard:

I - acompanhar os trabalhos de cada servidor, inclusive os híbridos, dedicando especial atenção àqueles que se encontram em fase de adaptação;

II - solicitar à chefia da respectiva Ceab o desligamento de servidores em caso de vacância, remoção, cessão e designação para ocupar FCE ou CCE;

III - enviar o nome e matrícula dos servidores híbridos para a chefia da Ceab;

IV - demandar a concessão ou, caso possua permissão, conceder os acessos necessários aos sistemas corporativos e configurar o perfil de cada servidor de acordo com suas competências;

V - orientar quanto aos fluxos operacionais dos serviços e propor melhorias à chefia da Ceab, quando for o caso;

VI - atuar, com o apoio dos Gerentes de APS e da Gerência-Executiva, para que sejam concluídas as subtarefas que dependam:

a) da APS;

b) de outras GEX;

c) da CES;

d) do Serviço Social; e

e) da Perícia Médica.

VII - adotar medidas para garantir o cumprimento dos prazos dos processos que se encontram no acervo individual dos servidores vinculados à SADJ, Samb, Samc e Sard e SADJ;

VIII - atribuir responsável aos processos objetos de mandado se segurança, conforme previsto no inciso X do art. 12, para fins de atendimento da demanda judicial, bem como garantir seu cumprimento;

IX - proceder reaberturas de tarefas de acordo com a Portaria Dirben/INSS nº 1.056, de 2022;

X - apoiar a chefia da Ceab na gestão das filas e nas ações que visam a melhoria da produtividade;

XI - informar à chefia da Ceab ocorrências de vacância, remoção, cessão, licenças, afastamentos e outros impedimentos de que tiver conhecimento;

XII - remover ou alterar responsável dos requerimentos do acervo individual de processos em caso de vacância, remoção, cessão, licença, afastamento ou outros impedimentos que comprometam o cumprimento dos prazos processuais;

XIII - orientar a Gerência-Executiva e a chefia imediata quanto ao relatório de acompanhamento da produtividade fornecido pela chefia da Ceab;

XIV - dar ciência à chefia imediata, Gerência-Executiva e à chefia da Ceab sobre as dificuldades relacionadas à produtividade e aos acervos individuais;

XV - dar suporte à Gerência-Executiva e à chefia imediata de cada servidor da SADJ, Samb, Samc e Sard na adoção de medidas locais para a otimização da produtividade, sem prejuízo da saúde e qualidade de vida de cada membro de sua equipe;

XVI - acompanhar e identificar os servidores que necessitam de capacitação, enviando relatórios à Gerência-Executiva e à chefia da Ceab; e

XVII - encaminhar, à chefia da respectiva Ceab, solicitação de certificado digital para profissionais que não o possuem.

Art. 15. Compete à chefia da SADJ, sem prejuízo das competências atribuídas no artigo anterior:

I - fortalecer o vínculo e comunicação com o Poder Judiciário e com o órgão de execução da PGF correspondente, a fim de minimizar e/ou resolver possíveis divergências, estabelecendo o melhor fluxo para o efetivo atendimento das demandas;

II - recepcionar e cadastrar no sistema de gerenciamento e acompanhamento de ordem judicial as intimações diretas recebidas na SADJ, ou delegar a colaboradores de sua equipe para que o faça;

III - acompanhar as demandas pendentes e promover as ações necessárias para o efetivo cumprimento dos prazos judiciais;

IV - realizar o cadastramento dos servidores nos sistemas corporativos para o atendimento das demandas judiciais;

V - providenciar o cadastro e autorizações de acesso nos sistemas corporativos;

VI - solicitar ao Gerente da Ceab/DJ o cadastro de servidores e estagiários nos sistemas da Justiça e demais sistemas, caso necessário;

VII - ajustar os perfis dos servidores conforme suas competências;

VIII - acompanhar e cadastrar os afastamentos legais no sistema de gerenciamento e acompanhamento de ordem judicial;

IX - autorizar os créditos pendentes no âmbito de sua SADJ ou designar servidor responsável para realizar o procedimento;

X - acompanhar o cumprimento dos fluxos de atendimento das demandas judiciais pelos servidores de sua SADJ; e

XV - monitorar a quantidade de benefícios mantidos no órgão local por meio da consulta Benefícios do Órgão Local – Benol do sistema Plenus, efetuando as ações necessárias à devida transferência de órgão local mantenedor.

Parágrafo único. Após qualquer alteração realizada em perfil de servidor designado para a Ceab/DJ, o Coordenador da SADJ deverá informar ao Gerente da Ceab para que seja replicada a alteração de perfil no e-Tarefas do órgão local da respectiva Ceab/DJ e os eventuais ajustes necessários no módulo de gestão do Sistema de Agendamento – SAG Gestão.

Art. 16. Compete à chefia imediata do servidor que atua na Ceab:

I - informar nome e matrícula dos servidores híbridos à chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard ;

II - acompanhar a produtividade e identificar o percentual da meta alcançada por cada servidor de sua equipe, com o apoio da chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard;

III - supervisionar e dar apoio a cada servidor designado para a Ceab, inclusive os híbridos, visando a otimização da produtividade, o cumprimento dos prazos legais para a conclusão dos requerimentos, a gestão do acervo individual e a qualidade técnica dos processos;

IV - atuar para que sejam concluídas as subtarefas que dependam:

- a) da APS;
- b) da Gerência-Executiva;
- c) da CES;
- d) do Serviço Social; e
- e) da Perícia Médica.

V - manter atualizada a programação de férias e as ocorrências no Sistema de Registro de Frequência – Sisref, sobretudo quanto a faltas sem justificativa, casos de convocação, licenças, afastamentos e outros impedimentos;

VI - garantir que no máximo 30% da força de trabalho alocada para a SADJ, Samb, Samc e Sard usufrua de períodos de férias simultaneamente;

VII - disponibilizar para a chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard a programação de férias atualizada e as informações acerca das ocorrências de vacância, remoção, cessão, licenças, afastamentos e outros impedimentos, ainda que inferiores a trinta dias, bem como incluir no SAG Gestão todas essas ocorrências;

VIII - utilizar os resultados de produtividade e cumprimento de prazos para avaliar o desempenho de sua equipe utilizando a "Agenda de Acompanhamento" do Sistema de Gratificação de Desempenho da Atividade do Seguro Social – SISGDASS, de acordo com a Instrução Normativa Pres/INSS nº 58, de 25 de janeiro de 2012;

IX - elaborar e manter atualizada a escala de comparecimento dos servidores credenciados ao PGRP;

X - realizar reuniões bimestrais com toda a equipe para acompanhar os trabalhos dos servidores que exercem as atividades nas modalidades presencial e teletrabalho;

XI - homologar a frequência no Sisref dos servidores que analisam processos na fila do Programa Especial, impreterivelmente, até o segundo dia útil de cada mês;

XII - definir responsável na unidade para cadastramento e atualizações gerenciais nos sistemas de benefícios;

XIII - verificar diariamente se há em sua unidade requerimentos pendentes de cópia de processo, pesquisa externa, justificação administrava ou outras necessárias ao andamento de processos das Ceabs e providenciar a imediata distribuição dos requerimentos de modo a garantir sua conclusão em tempo hábil;

XIV - monitorar os requerimentos pendentes em sua unidade no sistema de gestão das filas;

XV - realizar a transferência imediata dos requerimentos que se encontram em sua unidade por erro proveniente de automação ou de intervenção humana, sob orientação do SGRec/Sarec;

XVI - demandar à Gerência-Executiva a adequação do espaço físico e da infraestrutura necessária para proporcionar ambiente favorável ao bom desempenho das atividades presenciais de sua unidade;

XVII - indicar a necessidade de capacitação para a Gerência-Executiva; e

XVIII - observar o fluxo da revisão de ofício estabelecido na Portaria Dirben/INSS nº 1.056, de 2022.

Parágrafo único. Quando o servidor do PGRP comparecer na unidade de lotação, conforme disposto no inciso IX, exercerá atividades exclusivamente de análise dos requerimentos da Ceab.

Art. 17. Compete à APS convencional, quando houver demanda das Ceabs:

I - atender solicitações de cópia de processo físico;

II - cumprir exigência integral ou parcialmente, mediante apresentação dos documentos solicitados, inclusive registrando pedido de prorrogação, quando for o caso;

III - processar justificação administrativa e homologar quanto à forma e, no caso de justificação administrativa por solicitação judicial, a chefia imediata deverá homologar quanto ao mérito;

IV - realizar pesquisa externa;

V - gerenciar o atendimento presencial ou remoto para fins de atendimento do Serviço Social e da Perícia Médica Federal, quando houver;

VII - autorizar ou cancelar pagamento alternativo de benefício de sua abrangência; e

VIII - manter comunicação efetiva e frequente com a SADJ, Samb, Samc, Sard visando a melhoria do desempenho dos servidores e da unidade.

Parágrafo único. As competências descritas nos incisos do **caput** não prejudicam o atendimento de outras demandas judiciais que devam ser cumpridas pela APS.

Art. 18. Compete ao servidor designado para a Ceab:

I - cumprir a meta de produtividade estabelecida em ato do Presidente do INSS;

II - atender a convocações para participar de capacitação, reuniões bimestrais, ou por outros motivos, no interesse da administração;

III - acompanhar a caixa de correio eletrônico institucional e demais formas de comunicação do INSS;

IV - prover, de ofício, a obtenção de documentos em processos anteriores e informações nas bases governamentais antes de decidir pela emissão da carta de exigência;

V - deferir ou indeferir pedido de prorrogação para cumprimento de exigência;

VI - autorizar a justificação administrativa e homologá-la quanto ao mérito;

VII - emitir decisão no processo com despacho fundamentado;

VIII - comunicar à chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard ocorrências de vacância, remoção, cessão, licença, afastamento e outros impedimentos, visando a redistribuição dos processos, quando for o caso;

IX - adotar os procedimentos de revisão de ofício previstos na Seção VIII do Capítulo III; e

X - manter seu acervo individual abaixo dos limites quantitativos e temporais estabelecidos no art. 25.

CAPÍTULO III GESTÃO DAS FILAS

Seção I **Do acompanhamento da produtividade e da gestão da fila**

Art. 19. O acompanhamento da produtividade nas Ceabs será feito:

I - pela chefia da Ceab com o apoio da DGCEa;

II - pela Gerência Executiva, com o apoio da chefia das Seções de Análise;

III - pela chefia imediata; e

IV - pelo servidor que atua na Ceab.

Parágrafo único. O acompanhamento de que trata o **caput** e seus incisos deve ser realizado conforme disposto no Capítulo II.

Art. 20. A gestão da fila de requerimentos consiste em:

I - garantir o cumprimento dos prazos legais;

II - manter o acervo individual de requerimentos abaixo dos limites estabelecidos no art. 26;

III - acompanhar as subtarefas sob responsabilidade:

a) da APS;

b) Gerência Executiva;

c) da CES;

d) do Serviço Social; e

e) da Perícia Médica.

IV - solicitar a conclusão das subtarefas de que trata o inciso III, quando o prazo estabelecido para cada serviço não for cumprido;

V - solucionar os requerimentos que eventualmente estejam fora do prazo legal, observando regulamento próprio; e

VI - buscar melhorias nos fluxos operacionais a fim de torná-los mais racionais.

Seção II

Das diretrizes comuns à gestão das filas

Art. 21. A sequência de distribuição dos requerimentos nas Ceabs será feita de forma automática por meio de sistema corporativo criado para esse fim, observando-se, cumulativamente:

I - a competência do servidor;

II - a data de entrada do requerimento;

III - a abrangência; e

IV - as exceções estabelecidas neste capítulo.

Art. 22. Excepcionalmente, poderá ocorrer a distribuição manual de requerimentos de determinados serviços, nas seguintes situações:

I - quando houver limitação em sistema de benefícios que justifique a distribuição manual;

II - em caso de falha dos sistemas corporativos envolvidos;

III - quando existir demanda judicial que justifique a priorização de determinada tarefa em detrimento da ordem estabelecida;

IV - na hipótese de mutirões temáticos ou regionais, constituição de equipes para análise específica de requerimentos ou iniciativas semelhantes;

V - na hipótese de processos administrativos físicos, sem prejuízo da correspondente criação de processo eletrônico;

VI - quando o requerimento for elegível para análise por meio das regras de processamento automático, ainda que tenha sido objeto de tratamento anterior de exigências; e

VII - quando decorrentes de indícios de irregularidades apontadas por força-tarefa, operações da Polícia Federal, órgãos de controle ou envolvimento de servidores.

Art. 23. O recebimento de notificações ou intimações judiciais relacionadas com demandas que tenham como objeto requerimentos nas filas das Ceabs ou nas filas nacionais devem ser analisadas pela Gerência Executiva de origem do requerimento, independente da localização desse no sistema de gestão da fila, observando-se o teor da ordem judicial e o *status* do requerimento.

§ 1º Para cumprir o prazo judicial, o requerimento poderá ser transferido de uma fila para outra com despacho justificando a transferência.

§ 2º O documento comprobatório da demanda judicial deve ser anexado à tarefa, juntamente com despacho justificando a transferência e mencionando o número da ação.

§ 3º O acompanhamento do andamento da tarefa e a prestação das informações solicitadas permanecem sob responsabilidade da autoridade impetrada no processo judicial.

Art. 24. Licenças, afastamentos e outros impedimentos superiores a trinta dias poderão ensejar a redistribuição total ou parcial dos requerimentos do acervo individual do servidor licenciado, afastado ou impedido.

§ 1º Na hipótese do **caput**:

I - a chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard deve observar o contido no inciso XI do art. 14; e

II - a chefia imediata deve observar o contido no inciso V do art. 16.

§ 2º Para fins do disposto no **caput**, considera-se como outros impedimentos que inviabilizem a dedicação exclusiva à análise dos requerimentos:

I - aposentadoria;

II - remoção;

III - cessão;

IV - viagem a serviço;

V - convocações para trabalhar em outra atividade distinta da que habitualmente exerce; e

VI - convocação para compor Grupo de Trabalho – GT.

§ 3º O rol constante do parágrafo anterior é exemplificativo, cabendo à Dirben analisar outras situações que possam ocasionar a redistribuição total ou parcial dos requerimentos do acervo individual do servidor.

Art. 25. Ficará impedido de puxar tarefa o servidor que tiver em seu acervo individual:

I - na Ceab/DJ: até trinta tarefas pendentes e sem movimentação ou com subtarefa concluída, independentemente do prazo; e

II - na Ceab/MAN e Ceab/RD:

a) tarefa pendente e sem movimentação há mais de trinta e cinco dias a contar da data da distribuição;

b) tarefa com exigência cumprida há mais de quinze dias e sem subtarefa pendente, a contar da data do cumprimento da exigência;

c) tarefa pendente e com subtarefa concluída há mais de quinze dias, a contar da data da sua conclusão;

d) tarefa com exigência vencida há mais de setenta e cinco dias e sem subtarefa pendente, a contar da data da emissão da última exigência; e

e) mais de cem tarefas pendentes e sem subtarefa pendente, independentemente do prazo.

Parágrafo único. O servidor voltará a puxar tarefa quando não tiver em seu acervo individual nenhuma tarefa que se enquadre nas hipóteses previstas nos incisos do **caput**.

Art. 26. O fluxo dos requerimentos analisados e concluídos nas APS móveis não obedecem ao disposto neste capítulo.

Parágrafo único. O servidor designado para a Ceab poderá ser convocado para trabalhar em APS móvel, ficando dispensado de atingir a meta de produtividade prevista no art. 27 durante o período da convocação.

Art. 27. A meta de produtividade do servidor designado para a Ceab está disciplinada em ato específico do Presidente do INSS.

Parágrafo único. O cumprimento de meta de produtividade superior às previamente estabelecidas não configura a realização de serviços extraordinários.

Art. 28. Os serviços a serem analisados pelos servidores de cada Ceab são aqueles descritos nas tabelas do Anexo I da Portaria Pres/INSS nº 1.286, de 05 abril de 2021.

Art. 29. Os fluxos operacionais dos serviços que constam do Anexo I desta portaria e dos demais atos normativos vigentes devem ser seguidos para garantir a celeridade na instrução do processo eletrônico, sem prejudicar a segurança das informações contidas nos autos e a qualidade da decisão.

Seção III **Dos acordos internacionais**

Art. 30. Os benefícios e serviços de acordos internacionais serão analisados pela Equipe Local de Análise de Benefícios de Acordo Internacional – Elab/AI, que será coordenada pelo Gerente de Agência de Previdência Social de Acordos Internacionais – APS/AI.

Parágrafo único. Cabe ao Gerente da APS/AI, na condição de coordenador da Elab/AI, além das competências descritas nos arts. 14 e 16:

I - alocar os servidores de acordo com a demanda de cada serviço, observando as ocorrências de vacância, remoção, cessão, licenças, afastamentos ou outros impedimentos;

II - transferir para a respectiva unidade da Elab/AI tarefas de sua competência que se encontrem, equivocadamente, em outra fila e vice-versa;

III - fazer a gestão do acervo individual de processos e adotar medidas para garantir a priorização da análise de requerimentos que estão fora do prazo e dependem exclusivamente da ação de servidor da Elab/AI; e

IV - autorizar a dispensa do servidor da Elab/AI para exercer atividade diversa da que habitualmente ocupa.

Art. 31. A Elab/AI é composta por todos os servidores lotados em APS/AI que deverão observar o disposto no art. 18.

§ 1º No ato de designação a que se refere o art. 4º constará o nome dos servidores lotados na APS/AI, exceto o do Gerente da APS/AI, e a expressão Elab/AI na coluna que se refere à central de análise.

§ 2º O servidor lotado na APS/AI poderá:

I - se dedicar ao atendimento ao público de sua unidade na modalidade presencial, sem prejuízo do disposto no **caput**; e

II - solicitar credenciamento aos programas de gestão das Centrais de Análise, observado o disposto no Capítulo IV.

Art. 32. Compete à Coordenação de Acordos Internacionais de Benefícios – Caint estabelecer as diretrizes e orientações técnicas relacionadas às atividades de acordos internacionais.

§ 1º A gestão da fila dos serviços de acordos internacionais, em todas as suas fases, inclusive as demandas judiciais, serão feitas de forma descentralizada pelos Gerentes de APS/AI, no âmbito das Elabs/AI.

§ 2º A gestão da fila dos serviços de acordos internacionais poderá ser feita de forma centralizada, conforme a conveniência e oportunidade.

§ 3º A gestão centralizada, quando houver, será feita por servidor designado pela Caint, em fila única na unidade orgânica 01.500.12, para a qual os requerimentos serão direcionados.

Seção IV **Das apurações de indício de irregularidade**

Art. 33. A distribuição dos serviços relacionados a exames de admissibilidade e apuração de irregularidades será de acordo com o tipo de demanda e os critérios de prioridade estabelecidos no âmbito de cada Superintendência Regional.

Parágrafo único. Os serviços relacionados à apuração de indícios de irregularidade serão analisados na Ceab/MOB.

Art. 34. Compõem a Ceab/MOB os servidores designados em ato próprio da Superintendência Regional na forma do art. 4º.

Seção V
Dos serviços do grupo recurso

Art. 35. Os serviços relacionados ao grupo recurso serão analisados pela Ceab/RD Recurso.

§ 1º A Ceab/RD Recurso será formada por profissionais designados exclusivamente para essa atividade.

§ 2º No ato de designação a que se refere o art. 4º constará o nome de profissionais que trabalham na Ceab/RD Recurso.

Seção VI
Dos serviços de manutenção de direitos e atualização de cadastro

Art. 36. Os serviços de manutenção e atualização de cadastro serão analisados na Ceab/MAN e, até que os sistemas corporativos sejam adequados, a gestão da fila poderá ser feita no âmbito das GEX.

Art. 37. Compõem a Ceab/MAN os servidores designados em ato próprio da Superintendência Regional na forma do art. 4º.

Seção VII
Dos benefícios por incapacidade

Art. 38. Os requerimentos do grupo Benefícios por Incapacidade serão analisados, conforme dispuser a Superintendência Regional, no âmbito da:

I - Agência de Previdência Social – APS;

II - Gerência-Executiva; e

III - Superintendência Regional por meio da:

a) Ceab/RD, quando se tratar de reconhecimento de direito em todas as suas fases; e

b) Ceab/MAN, quando se tratar de manutenção de benefício ou atualização de cadastro.

Parágrafo único. Compete à Gerência-Executiva, na hipótese do inciso II, organizar o funcionamento da fila de requerimentos de benefício por incapacidade, desde que haja anuênciça expressa da Corec por meio de processo administrativo no qual constará nota técnica com estudo de viabilidade técnica e operacional.

Art. 39. O servidor da APS que analisa benefícios por incapacidade em regime de dedicação exclusiva poderá ser designado para a Ceab/RD ou Ceab/MOB em ato próprio da Superintendência Regional na forma do art. 4º.

Seção VII
Das demandas judiciais

Art. 40. As Unidades Orgânicas utilizadas para a centralização dos requerimentos decorrentes de demandas judiciais são as relacionadas na Portaria Pres/INSS nº 1.490, de 8 de setembro de 2022.

Art. 41. As demandas judiciais recepcionadas na SADJ, por intimação direta ou oriundas do Sistema da Advocacia Geral da União – AGU de Inteligência Jurídica – Sapiens, serão cadastradas no Portal de Atendimento – PAT.

Art. 42. O atendimento da demanda judicial na Ceab/DJ será feito respeitando a abrangência da Superintendência Regional.

Art. 43. O servidor designado em portaria para integrar uma Ceab/DJ exerce suas atividades em regime de dedicação exclusiva, devendo solicitar seu desligamento de qualquer outra atividade para a qual tenha sido designado, exceto nos casos previstos na Portaria PGF/Pres/INSS nº 83, de 04 de junho de 2012, ou outra que venha substituí-la.

Art. 44. As demandas judiciais serão cumpridas, observando-se o disposto nesta portaria e nos demais atos normativos vigentes.

Art. 45. Está vedada a criação de nova tarefa para atender a uma ação complementar decorrente da obrigação principal para o atendimento da demanda judicial.

Parágrafo único. Havendo determinação judicial que implique em procedimentos que envolvam mais de um benefício, caberá à chefia da SADJ, ou outro servidor por ele designado, o cadastramento da tarefa no sistema, conforme item 2.12 do Anexo II.

Art. 46. Os fluxos operacionais, orientações gerais e modelos de despacho da Ceab/DJ estão descritos no Anexo II e nos demais atos normativos vigentes.

CAPÍTULO IV

DOS PROGRAMAS DE GESTÃO

Seção I

Do credenciamento ao Programa de Gestão de Desempenho – PGD

Art. 47. O servidor designado para trabalhar na Ceab poderá solicitar credenciamento ao PGD, observados os prazos estabelecidos no **caput** do art. 4º.

Parágrafo único. O credenciamento do servidor ao PGRI ou ao PGRP não implica em alteração de seu órgão de lotação e seu desligamento não gera qualquer direito a trânsito, à indenização ou a qualquer espécie de ajuda de custo.

Art. 48. O servidor credenciado ao PGRI e ao PGRP poderá:

I - ser convocado a participar de grupos de trabalho presenciais ou remotos, desde que tenha anuência da respectiva Superintendência, e nesse caso, constará do Sisref o código 90390, descrição "Designação em Portaria/Ato para execução remota de atividade", conforme dispõe a alínea "e" do inciso II do art. 9º da Portaria Pres/INSS nº 1.351, de 27 de setembro de 2021; e

II - ser realocado entre as Ceabs sem a necessidade de requerer novo credenciamento.

§ 1º Na hipótese do inciso I, os dias em que o servidor credenciado ao PGRP estiver convocado serão considerados para fins de cumprimento da jornada de trabalho na modalidade presencial exigida.

§ 2º Também são consideradas atividades presenciais os dias em que o servidor do PGRP substituir a chefia imediata, na forma do art. 38 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

§ 3º Na situação prevista no parágrafo anterior, constará do Sisref código específico de substituição.

Art. 49. O servidor que tenha interesse em participar do PGRI ou do PGRP deve acessar o GET/PAT e criar a tarefa "Credenciamento Processo Seletivo PGRI" ou "Credenciamento Processo Seletivo PGRP", conforme o caso.

§ 1º No ato da criação da tarefa, todos os campos disponíveis devem ser preenchidos e o Termo de Ciência e Responsabilidade (Anexo III) deve ser anexado à tarefa.

§ 2º O Termo de Ciência e Responsabilidade deverá ser preenchido e assinado no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, para anexação na tarefa de credenciamento.

§ 3º A tarefa de credenciamento deverá ser transferida para a respectivo SGRec/Sarec que analisará o pedido, observando as regras contidas nos arts. 18 a 20 da Portaria Pres/INSS nº 1.372, de 2021.

Art. 50. Compete à SGRec/Sarec, ao analisar o pedido de credenciamento:

I - identificar se o Termo de Ciência e Responsabilidade foi anexado à tarefa devidamente preenchido e assinado;

II - solicitar pelo correio eletrônico informações sobre eventual processo administrativo disciplinar para as unidades da Corregedoria, conforme a área de abrangência de lotação do servidor:

a) Corregedoria Regional Manaus/CORRMAN (corrman@inss.gov.br), abrangência Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia e Roraima;

b) Corregedoria Regional Salvador/CORRSAL (corrsal@inss.gov.br), abrangência Bahia e Sergipe;

c) Corregedoria Regional Goiânia/CORRGOI (corrgoi@inss.gov.br), abrangência Distrito Federal, exceto a Administração Central, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins;

d) Corregedoria Regional Belo Horizonte/CORRBH (corrbhz@inss.gov.br), abrangência Minas Gerais;

e) Corregedoria Regional Recife/CORRREC (corrrec@inss.gov.br), abrangência Alagoas, Ceará, Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Piauí e Rio Grande do Norte;

f) Corregedoria Regional Rio de Janeiro/CORRRJ (corrj@inss.gov.br), abrangência Espírito Santo e Rio de Janeiro;

g) Corregedoria Regional Porto Alegre/CORRPOA (corrpoa@inss.gov.br), abrangência: Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul;

h) Corregedoria Regional São Paulo/CORRSP (corrsp@inss.gov.br), abrangência São Paulo; e

i) Corregedoria-Geral (correg@inss.gov.br), abrangência: Administração Central.

III - criar a subtarefa "Aguarda informações SOGP", código 15095, que será transferida para a respectiva Divisão de Gestão de Pessoas da Superintendência Regional, a qual distribuirá a subtarefa para a Equipe Especializada responsável pelo fornecimento da informação no prazo de sete dias.

Art. 51. A Equipe Especializada de Gestão de Pessoas informará se o servidor:

I - ocupa FCE ou CCE;

II - é substituto em algum dos cargos relacionados acima; e

III - está com saldo negativo no Sistema de Registro Eletrônico de Frequência – Sisref.

Parágrafo único. Somente é possível o credenciamento na hipótese do inciso II para o PGRP, devendo, nesse caso, a meta de produtividade ser proporcionalizada durante os períodos de substituição.

Art. 52. A Corregedoria informará a situação disciplinar do servidor à SGRec/Sarec por correio eletrônico, tendo em vista o caráter sigiloso da informação.

Parágrafo único. O simples fato de responder a processo administrativo ou judicial não é suficiente para impedir o servidor de participar do PGD, mas o fato de estar cumprindo penalidade disciplinar, administrativa ou judicial, que importe em suspensão das atividades inerentes à posição ocupada.

Art. 53. Obtidas as informações da Corregedoria e da SOGP, caberá à SGRec/Sarec, por meio de despacho fundamentado, deferir ou indeferir o pedido de credenciamento.

Parágrafo único. O despacho de que trata o **caput** deve ser registrado na tarefa de credenciamento.

Art. 54. Em caso de indeferimento do pedido, a tarefa será concluída, iniciando-se o prazo para a interposição do recurso.

§ 1º O servidor que tiver seu pedido de credenciamento indeferido poderá interpor recurso no prazo de trinta dias criando no GET/PAT a tarefa "Recurso - Inscrição PGRI" ou "Recurso - Inscrição PGRP".

§ 2º No ato da criação da tarefa, deve:

I - informar o endereço de correio eletrônico institucional na opção "Ver contato(s)" no campo "interessado(s)" para que as notificações das decisões proferidas no requerimento sejam recebidas;

II - no campo despacho, apresentar as razões do recurso; e

III - transferir a tarefa para a Seção/Serviço de Atendimento – SGRec/Sarec de sua abrangência.

§ 3º O pedido de recurso será analisado previamente pelo SGRec/Sarec que deverá transferir a tarefa para a Corec no prazo de cinco dias, com despacho sucinto de contrarrazão ou de perda de objeto, conforme o caso.

§ 4º Os pedidos de recurso contendo as contrarrazões do SGRec/Sarec deverão ser analisados no prazo de cinco dias pela Corec, que poderá confirmar ou retificar a decisão anterior.

Art. 55. Em caso de deferimento, a Corec da respectiva Superintendência Regional publicará o credenciamento no programa de gestão na mesma portaria de designações da Ceab, na forma do art. 4º.

Parágrafo único. A data de início das atividades na PGRI e no PGRP constará do ato de credenciamento que será publicado no Boletim de Serviço da Superintendência Regional.

Seção II

Do desligamento do programa de gestão

Art. 56. O servidor credenciado ao PGRP ou à PGRI será desligado do programa de gestão:

I - a pedido, por meio da tarefa "Desligamento Voluntário – PGRI" e "Desligamento Voluntário – PGRP" que deverá ser enviada para o SGRec/Sarec; ou

II - de ofício, nos seguintes casos:

- a) descumprimento das obrigações previstas nesta portaria e no termo de ciência e responsabilidade;
- b) superveniência de quaisquer das hipóteses previstas nos arts. 18 a 20 da Portaria Pres/INSS nº 1.372, de 2021;
- c) insuficiência de desempenho técnico quanto à aptidão e/ou baixa qualidade na execução do serviço para qual o servidor foi designado;
- d) atingimento injustificado de menos de 80% da meta líquida;
- e) atingimento injustificado de meta igual ou superior a 80% da meta líquida e inferior a 100% por três meses dentro do ano civil; ou
- f) por necessidade do serviço.

§ 1º O servidor permanecerá no programa de gestão até que o desligamento seja publicado em ato próprio da Superintendência Regional, observado o disposto no art. 4º, informando expressamente a data de retorno às atividades presenciais.

§ 2º Na hipótese do inciso I, se a tarefa for criada:

I - até o dia 10 (dez), o servidor permanecerá no programa de gestão até o último dia do mês corrente; e

II - a partir do dia 10 (dez), o servidor permanecerá no programa de gestão até o último dia do mês seguinte.

Art. 57. Os desligamentos de ofício implicam na devida instrução de processo administrativo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, contendo:

I - as justificativas fundamentadas pela chefia para o desligamento do participante, inclusive com documentos extraídos do GET/PAT;

II - demonstração do cumprimento dos prazos para a ampla defesa e o contraditório, estabelecidos na legislação vigente; e

III - demonstração de que foi oportunizada a compensação da meta para fins de reversão do desligamento, quando for o caso.

§ 1º Na hipótese das alíneas "d" e "e" do inciso II do art. 82, se o servidor credenciado à PGRI ao PGRP apresentar justificativa passível de aceitação pelo Gerente de Programas de Gestão, o servidor permanecerá no programa de gestão independente de compensação.

§ 2º O desligamento de ofício por não atingimento da meta ocorrerá no último dia do mês seguinte ao da apuração caso não seja feita a compensação em pontos devidamente apurada e demonstrada no processo administrativo.

§ 3º A chefia imediata, com o apoio da chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard, acompanhará o participante do programa de gestão que precisa fazer a compensação indicada no § 2º a fim de lhe dar todo o suporte necessário para a melhoria de seu desempenho.

Art. 58. O desligamento de ofício do PGRP e PGRI admitirá:

I - no prazo de dez dias a contar da publicação do desligamento ou da ciência pela parte interessada, interpor pedido de reconsideração ao Gerente do Programa de Gestão, que terá o prazo de cinco dias para analisar; e

II - no prazo de dez dias a contar da ciência, pela parte interessada, do indeferimento do pedido de reconsideração, interpor recurso à Corec que terá o prazo de cinco dias para analisar.

Parágrafo único. Os pedidos de reconsideração e de recurso devem ser feitos pelo GET/PAT e deverá conter a ciência da chefia imediata do servidor.

Art. 59. No caso de ocorrência de qualquer das hipóteses de que trata esta seção, caberá à Superintendência Regional atualizar a lista de participantes do PGRP e PGRI na mesma portaria de designação, conforme art. 4º.

Art. 60. O desligamento do programa de gestão não implica, necessariamente, em:

I - desligamento da Ceab;

II - exclusão do acesso aos sistemas corporativos;

III - impedimento para permanecer na análise de processos; ou

IV - presunção ou indício de infração disciplinar.

Art. 61. O desligamento por insuficiência de desempenho é motivo de impedimento para solicitar novo ingresso ao programa de gestão pelo prazo de seis meses.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 62. A convocação de servidor da Ceab para capacitação ou para exercer atividade distinta da que habitualmente executa dependerá de autorização da Superintendência Regional após consulta à chefia da SADJ, Samb, Samc e Sard e da Ceab.

Parágrafo único. Para que tenha direito ao desconto da meta de produtividade, a chefia imediata do servidor convocado deverá inserir no Sisref o código próprio para a situação descrita no **caput**.

Art. 63. Fica revogada a Portaria Dirben/INSS nº 952, de 1º de dezembro de 2021.

Art. 64. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

EDSON AKIO YAMADA

Diretor de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão



Documento assinado eletronicamente por **EDSON AKIO YAMADA, Diretor(a) de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão**, em 31/10/2022, às 15:51, 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 **9451735** e o código CRC **8388DD6F**.

ANEXO I

FLUXOS OPERACIONAIS DOS SERVIÇOS NAS CEABS

1. Emissão de exigências

O servidor deverá prover, de ofício, a obtenção de documentos nas bases governamentais ou em processos anteriores antes de decidir pela emissão da carta de exigência. Para ter acesso a processos anteriores, o servidor poderá consultar o sistema de gestão de filas, de recursos, de Monitoramento Operacional de Benefício – MOB e de Armazenamento de Processos Digitalizados – SAPD.

Ao emitir a exigência deve ser observado se o requerimento foi realizado por entidade conveniada, caso em que não deve ser solicitada a realização de agendamento no texto da exigência.

Caso o segurado tenha aceitado acompanhar o processo pelos meios remotos, será responsável pelo acompanhamento do requerimento, sendo considerado ciente após 5 dias do cadastramento da exigência no Gerenciador de Tarefas – GET/Portal do Atendimento – PAT, quando o prazo para cumprimento inicia.

Caso o segurado não tenha aceitado acompanhar o andamento do processo pela Central 135 e MEU INSS, a carta deverá ser encaminhada preferencialmente pelo Gerenciador de Correspondência – Gercor, disponibilizado no GET/PAT.

Emissão de correspondência pelos Correios: antes de encaminhar a correspondência é necessário acertar o endereço da parte interessada no Portal CNIS. Para que o GET/PAT encaminhe a correspondência via correios, basta alterar o status da tarefa para exigência e selecionar a opção "Colocar em exigência e enviar correspondência". Após a emissão da exigência, será registrado no histórico de ações o registro de envio da carta pelo sistema Gercor. Inicialmente, o Gercor retorna um código ao GET/PAT referente a um identificador interno gerado, para fins de acompanhamento pelo sistema. Após o Gercor gerar o Aviso de Recebimento – AR junto aos Correios, será emitida nova notificação no histórico de ações do processo, informando o número gerado, cujo andamento poderá ser consultado através do endereço www-cartas/.

Importante ressaltar que deve ser utilizada linguagem de fácil compreensão, evitando-se o uso de siglas e termos técnicos.

2. Cumprimento da exigência

Vencido o prazo para cumprimento da exigência, verificar, antes de concluir a análise, se houve agendamento para o cumprimento da exigência no MEU INSS ou se houve inclusão de documentos pelo segurado nos anexos da tarefa. Se os documentos solicitados não foram apresentados, o requerimento poderá ser concluído com base nos elementos que constem do processo.

Se a parte interessada solicitar prorrogação do prazo por escrito, cabe ao responsável pela tarefa principal conceder ou não o prazo adicional, sempre justificando sua decisão.

Importante: não é preciso esperar o prazo de 75 dias. Esse prazo existe para os casos em que houver inércia tanto da parte interessada no processo quanto de quem está como responsável pela análise do requerimento.

3. Cópia de processos

Quando necessário cópia de processo anterior para subsidiar a análise, deverá ser criada subtarefa de "Cópia de Processo", verificando antes se esse processo não está disponível eletronicamente por meio de consulta no sistema de gestão de filas, de recursos, de Monitoramento Operacional de Benefício – MOB e de Armazenamento de Processos Digitalizados – SAPD:

- Em caso positivo, não há necessidade de anexar o arquivo eletrônico à tarefa atual, bastando informar no despacho qual o protocolo e sistema consultados.
- Em caso negativo, criar uma subtarefa no GET/PAT para cada processo e transferi-la para a unidade orgânica onde o processo foi concluído.

4. Justificação administrativa (JA)

Caso sejam atendidos os requisitos para o processamento da JA, o responsável pela tarefa principal adotará os seguintes procedimentos:

- cria a(s) subtarefa(s) "Justificação Administrativa" no GET/PAT e transfere-a(s) para a APS de acordo com a localidade onde residem as testemunhas;
- aguarda a homologação da JA quanto à forma e, após seu processamento, emite decisão fundamentada esclarecendo se a JA foi eficaz ou não para comprovar os fatos alegados; e
- homologa quanto ao mérito.

A(O) Gerente da APS designará a(o) processante da JA que será responsável pela subtarefa "Justificação Administrativa" e adotará os seguintes procedimentos:

- agenda a data da oitiva no Sistema de Agendamento – SAG;
- atribui **status** de exigência à subtarefa para informar à parte interessada sobre o agendamento, conforme fluxo indicado no item 1;
- processa a JA e incluir os depoimentos no GET/PAT;
- homologa quanto à forma; e
- concluir a subtarefa no GET/PAT.

5. Pesquisa externa

Havendo necessidade de solicitação de pesquisa externa, o responsável pela tarefa principal:

- cadastra a subtarefa "Pesquisa Externa" no GET/PAT;
- identifica a cidade onde a pesquisa será realizada e a Gerência Executiva responsável por aquela área de abrangência;
- faz a transferência da subtarefa para a unidade da Seção de Análise de Manutenção de Benefícios – Samb, Seção de Análise de Monitoramento e Cobrança Administrativa de Benefícios – Samc ou Seção de Análise de Reconhecimento de Direitos – Sard daquela Gerência Executiva, conforme o caso; e
- aguarda a conclusão da subtarefa e homologá-la por meio de despacho na tarefa principal.

Cabe observar que a subtarefa "Pesquisa Externa" possui campo adicional "Motivo" de preenchimento obrigatório, no qual aparecerá a seguinte lista de opções: Serviço Social, Reabilitação Profissional, Prova de Vida, Recurso e Revisão, Reconhecimento Inicial de Direito e Outros.

A chefia da Sard, Samb ou Samc ou qualquer outra pessoa devidamente designada pela Gerência Executiva deverá autorizar a pesquisa externa no próprio GET/PAT por meio de despacho e atribuir responsável que, preferencialmente, não esteja designado para trabalhar na Ceab.

A(O) responsável pela subtarefa:

- realizará a pesquisa externa no prazo máximo de quinze dias;
- incluirá, assim que realizar a pesquisa, os documentos que eventualmente tenha localizado no GET/PAT;
- fazer um despacho fundamentado narrando o resultado da pesquisa externa; e
- concluir a subtarefa que deverá permanecer na unidade Sard, Samb ou Samc, conforme o caso.

Caso a pesquisa externa não seja homologada por insuficiência de informação, a(o) responsável pela tarefa principal solicitará a reabertura da subtarefa para que sejam feitas as correções necessárias.

6. Guia da Previdência Social – GPS

Quando houver autorização da parte interessada no processo para calcular débito com a Previdência Social para períodos cuja atividade esteja devidamente comprovada ou quando houver pedido de indenização nas categorias de contribuinte individual, autônomo, contribuinte em dobro, facultativo e doméstico, o responsável pela tarefa principal deverá preencher a GPS, observando que:

- a) a data de vencimento assegure à parte interessada prazo razoável para o pagamento;
- b) é vedado emitir carta de exigência para que o segurado requeira pessoalmente sua emissão;
- c) a GPS seja anexada na tela de alteração do status da tarefa para “Exigência” a fim de garantir seu encaminhamento automático para o correio eletrônico, se informado;
- d) na carta de exigência deve-se mencionar a data de vencimento da GPS e o período ao qual se refere o pagamento.

7. Resíduo de benefício anterior

O responsável pela tarefa deve informar ao cidadão a possibilidade de requerer pelos canais remotos o serviço “Solicitar valor não recebido até a data do óbito do beneficiário” ou o serviço “Solicitar pagamento de benefício não recebido” conforme o caso. A inclusão dessa informação deverá ser feita na tela de alteração do status da tarefa.

8. Recebimento Pós-Óbito

Concluir a tarefa sem realizar qualquer ação pois o procedimento de verificação dos valores recebidos após o óbito e o início da apuração será realizado por procedimento automatizado.

9. Sobrestamento de processo

Foi criado o serviço "Processo Sobrestado", código 14735, do tipo subtarefa, para permitir a identificação de processos cuja análise seja prejudicada por falta de:

- a) norma a ser emitida pelo INSS em virtude de alterações legislativas ou oriundas de ações judiciais;
- b) adequação de sistemas;
- c) revisão de benefício relacionado; ou
- d) retorno de resposta de ofício expedido para outro órgão.

O responsável pela análise da tarefa ao criar a subtarefa "Processo Sobrestado" deverá selecionar obrigatoriamente o motivo do sobrestamento. Caso o motivo do sobrestamento não esteja dentre aqueles relacionados na subtarefa "Processo Sobrestado", o servidor deverá informar de maneira clara e objetiva o motivo em campo próprio.

10. Revisão de benefício relacionado

Durante a análise de um requerimento de pensão por morte feito por cônjuge/companheira(o) é possível identificar que já existe benefício ativo para outra(o) cônjuge/companheira(o) referente ao(a) mesmo(a) instituidor(a), nesse caso, o servidor responsável poderá se deparar com a situação tal que antes de emitir o despacho será imperativo avaliar a necessidade de, primeiro, revisar benefício ativo e relacionado ao requerimento atual. Nessa hipótese, o Coordenador Técnico poderá criar uma tarefa principal de "Revisão de Ofício", código 5172, (não é para criar como subtarefa) e atribuir responsável para que a revisão seja processada.

No ato da criação da tarefa "Revisão de Ofício", o Coordenador Técnico deverá preencher todos os campos obrigatórios e informar o mesmo CPF da parte interessada que constar da tarefa associada ao benefício concedido, quando se tratar de processo eletrônico.

Para o requerimento que ficar pendente, aguardando a revisão do benefício relacionado, será criada a subtarefa "Processo Sobrestado", código 14735, observando-se a regra estabelecida no item 12 desse anexo.

11. Subtarefas

Ao criar subtarefa que não será transferida automática ou manualmente, o servidor deverá atribuir-se como responsável. O Quadro 01 mostra alguns exemplos de subtarefas que devem ser concluídas nas Ceabs ou transferidas para outras unidades.

Quadro 01. Subtarefas que devem ser analisadas/concluídas na Ceab ou transferidas manualmente para outra unidade

Subtarefas	Código	A subtarefa é criada de forma...	A subtarefa deve se
Acerto para Integração - SIBE	14195	Automática	Não
Acertos para análise	14875	Automática	Não
Agendar Avaliação Social	13915	Manual por servidor da Ceab	Sim
Agendar Parecer Social	13935	Manual por servidor da Ceab	Sim
Aguarda Migração da PMF	8915	Manual por servidor da Ceab	Não
Aguarda Processamento no SUB	8916	Manual por servidor da Ceab	Não
Aguarda Suporte Técnico SDM	8914	Manual por servidor da Ceab	Não
Aguardando Avaliação da Pessoa com Deficiência	5872	Manual por servidor da Ceab	Não
Aguardando Migração de Informações CadÚnico	5972	Manual por servidor da Ceab	Não
Alteração de DER/DPR	8814	Manual por servidor da Ceab	Sim
Antecipação de benefício assistencial (B16)	6372	Automática	Não
Cópia de Processo	1631	Manual por servidor da Ceab	Sim
Cumprimento de Acórdão com Implantação de Benefício	5272	Automática ou por terceiros	Não
Cumprimento de Acórdão com Implantação de Benefício/BI	8452	Automática ou por terceiros	Não
Cumprimento de Acórdão com Implantação de Benefício/Defeso	8472	Automática ou por terceiros	Não
Cumprimento de Acórdão com Implantação de Benefício/LOAS	8474	Automática ou por terceiros	Não
Cumprimento de Acórdão de Apuração de Irregularidade MOB	8494	Automática ou por terceiros	Não
Cumprimento de Acórdão sem Implantação de Benefício	5273	Automática ou por terceiros	Não
Instrução de Processo de Recurso	4112	Automática	Não
Justificação Administrativa	2632	Manual por servidor da Ceab	Sim
Liberar/Cancelar PAB/CP APS	9094	Manual por servidor da Ceab	Sim
Processo Sobrestado	14735	Manual por servidor da Ceab	Não
Recurso - Cumprimento de Diligência	4072	Automática ou por terceiros	Não
Revisão Administrativa em Fase Recursal	4073	Automática ou por terceiros	Não
Revisão de Ofício	5172	Manual pela CES ou Elab	Não

Subtarefas	Código	A subtarefa é criada de forma...	A subtarefa deve se...
Suspensão de Requerimento Comprev-RO Todas as que se referem a "Parecer de Área Técnica", "Encaminha dúvida não dirimida", "Consulta" e "Solicitação" à CES	9074 Diversos	Automática ou por terceiros Manual por servidor da Ceab	Não Sim, de forma automática

Caso o servidor não consiga se atribuir como responsável à subtarefa, conforme orientação contida no Quadro 01, deverá entrar em contato com o Coordenador da Elab para fazer o ajuste no perfil a fim de garantir que a subtarefa não fique sem responsável, sob pena de ter a subtarefa cancelada.

ANEXO II

FLUXOS OPERACIONAIS DOS SERVIÇOS, ORIENTAÇÕES GERAIS E MODELOS DE DESPACHO NA CEAB/DJ

1. FLUXOS OPERACIONAIS DOS SERVIÇOS

1.1. Cadastramento de tarefa oriunda de intimação direta

Todas as demandas recepcionadas na Elab/DJ, por intimação direta, devem ser cadastradas na caixa da Ceab/DJ, no sistema de gerenciamento e acompanhamento de ordem judicial (e-Tarefas) ou outro que o substitua.

Antes de realizar o cadastro da tarefa, o usuário deve se certificar de que não há outra tarefa cadastrada pendente de atendimento com o mesmo objeto. Para tanto, deve pesquisar na opção “Localizar Tarefa” disponível no menu, utilizando como critério de busca o número da ação judicial.

Inexistindo tarefa pendente de atendimento referente à ordem judicial recepcionada, deve providenciar o cadastro da tarefa.

As tarefas devem ser cadastradas com indicação do tipo da demanda a ser atendida, não sendo permitido o cadastro genérico, informando ainda o prazo concedido pelo Poder Judiciário, a origem da demanda e o órgão julgador.

Todos os cadastros devem conter o Cadastro de Pessoa Física – CPF do autor.

No caso das demandas recepcionadas por ofício em meio físico ou por correio eletrônico, os documentos que as integram devem ser anexados na tarefa cadastrada.

Identificando que a competência do cumprimento é de outro setor do INSS, a Elab/DJ cadastrará a tarefa para o setor competente para atendimento.

1.2. Tarefa cadastrada pela integração Sapiens e E-Tarefas

Todas as demandas judiciais decorrentes de ações previdenciárias em que o INSS figure como parte, recebidas diretamente pelo órgão de execução da Procuradoria Geral Federal – PGF, que contenham obrigação de fazer e não fazer são encaminhadas ao INSS para atendimento por meio da integração via comunicação Sistema AGU de Inteligência Jurídica – Sapiens x e-Tarefas ou sistema que o substitua.

Essa comunicação cobra automaticamente uma tarefa para caixa de entrada da unidade no e-Tarefas, ou sistema que o substitua, devendo ser distribuída ao servidor para cumprimento.

O gestor da Ceab/DJ ao verificar que as tarefas estão sendo recepcionadas com “tipo genérico” deverá entrar em contato com a Procuradoria Regional para o ajuste do fluxo.

De toda forma, o gestor da Ceab/DJ, ou servidor por ele designado, deverá reclassificar as tarefas que já foram remetidas. O que não invalida o gestor da Elab/DJ entrar em contato com a Procuradoria Local visando uma solução específica de problema destas tarefas genéricas. Caso não seja possível o ajuste, o servidor que receber a tarefa genérica deverá reclassificá-la quando do cumprimento da determinação.

As comunicações enviadas pela procuradoria devem indicar na espécie o tipo da ordem a ser executada, dentre as opções específicas do INSS disponíveis no Sapiens. Dessa forma, a tarefa cadastrada indicará exatamente a ordem a ser atendida.

1.3. Padronização de tarefas

Objetivo	Tipologia de tarefa	Motivo/Observações
Indicar a necessidade de atender a questionamento aplicável sobre decisão administrativa.	Prestar Subsídios	Especificar esclarecimentos para viabilizar a defesa judicial ou realização de eventuais acordos judiciais, na forma do art. 14 da Portaria Conjunta PGF/INSS nº 83, de 04 de junho de 2012.
Emitir despachos ou fornecer informações objetivas	Fornecer Informações/Despacho	Apresentar respostas rápidas.
Solicitar telas de sistema	Fornecer Telas dos Sistemas Previdenciários	Identificar registros incluídos no Sistema Único de Benefício – SUB e do Cadastro Nacional de Informações Sociais – CNIS.
Enviar laudos disponíveis no Sistema de atendimento – SAT	Fornecer Laudo Médico	Quando o motivo do indeferimento for perícia médica, a sugestão é enviar apenas os laudos sem a necessidade de solicitação do Processo Administrativo Previdenciário – PAP.
Solicitar PAP que se encontram nos sistemas corporativos	Fornecer Processo Administrativo Previdenciário	O sistema fará o envio da tarefa à APS de concessão automaticamente, nesse caso. Se o processo não estiver no Sistema de Armazenamento de Processos Digitalizados – SAPD ou no Sistema de Recursos – E-Sisrec ou no Gerenciador de Tarefas – GET/PAT, deve-se seguir o próximo fluxo.

Objetivo	Tipologia de tarefa	Motivo/Observações
Realizar buscas do PAP	Fornecer Processo Administrativo Previdenciário ao Judiciário	Não sendo encontrado o PAP nos sistemas corporativos, abrir tarefa em sistema GET/PAT, JUD – Fornecer Processo Administrativo Previdenciário – GET, código 8716 e acompanhar o cumprimento da tarefa informando ao judiciário assim que for recepcionada a resposta.

1.4. Atendimento de tarefas genéricas

Todas as tarefas genéricas devem ser reclassificadas no ato do encerramento, sob pena de cômputo incorreto da pontuação.

Atualmente, são genéricas as tarefas:

- 1.4.1. Sapiens/AGU – Tarefa Importada do Sapiens
- 1.4.2. Implantar Benefício
- 1.4.3. Revisar Benefício
- 1.4.4. Emitir/Revisar/Cancelar CTC
- 1.4.5. Emitir/Revisar/Cancelar Averbação
- 1.4.6. Incluir/Revisar/Excluir Consignação
- 1.4.7. Implantar Benefício - Aposentadorias Não Incapacitantes
- 1.4.8. Benefício Implantar – Pensões
- 1.4.9. Resposta a Solicitação de Parâmetros
- 1.4.10. Cumprir Decisão Judicial
- 1.4.11. Cumprir Decisão Judicial Com Multa Diária
- 1.4.12. Implantar Benefício Assistencial
- 1.4.13. Implantar Benefício Por Incapacidade Previdenciário
- 1.4.14. Benefício Implantar por Incapacidade Acidentária
- 1.4.15. Implantar/Restabelecer Benefício por Incapacidade Previdenciário
- 1.4.16. Implantar/Restabelecer Benefício por Incapacidade Acidentário
- 1.4.17. Dar Encaminhamento a Tarefa
- 1.4.18. Implantar Benefício – Aposentadoria Rural
- 1.4.19. Implantar Benefício – Aposentadoria Urbana
- 1.4.20. Implantar Benefício – Aposentadoria por Idade
- 1.4.21. Atualizar Benefício

1.5. Tratamento de tarefas duplicadas

Quando o servidor for iniciar o cumprimento de uma demanda e verificar que existem tarefas duplicadas em aberto, deverá:

- a) verificar qual a tarefa com prazo mais recente;
- b) alterar o tipo desta tarefa para "Informar Encerramento de Tarefa Sem Cumprimento Cadastrada em Duplicidade" e
- c) encerrar a tarefa.

Caso a tarefa com prazo mais antigo esteja sem responsável deverá ser cumprida pelo servidor, adotando as providências necessárias ao cumprimento da ordem/demandas.

Caso tenha responsável já atribuído na tarefa basta encerrar a tarefa mais nova e a mais antiga deverá ser cumprida pelo servidor já responsável pela demanda.

Havendo uma tarefa com origem Sapiens e outra com origem e-Tarefas, deverá ser marcada como duplicidade preferencialmente a de origem e-Tarefas, dando cumprimento da demanda na tarefa oriunda do Sapiens. E, não esquecer de comprovar o cumprimento da ordem enviando os comprovantes ao Poder Judiciário, pois a demanda originou-se também de intimação direta.

1.6. Tratamento de intimação urgente, multa ou pedidos de prioridade de cumprimento

O gestor da Elab/DJ, ao recepcionar demanda com pedido de urgência/prioridade ou com aviso de multa, oriundo da Procuradoria ou do Poder Judiciário, deverá consultar o e-Tarefas, ou sistema que o substitua, e verificar se já existe tarefa cadastrada:

Em caso afirmativo, identificar se a tarefa já foi distribuída a algum servidor, e:

- a) **caso tenha sido distribuída a servidor da sua Elab:** requisitar o atendimento prioritário, inserindo a etiqueta "Intimação Urgente/Multa" ou "lembrete", em caso de uso do Portal de Atendimento - PAT, na tarefa para que o servidor possa identificar os casos prioritários;
- b) **caso tenha sido distribuída a servidor de outra Elab:** inserir a etiqueta "Intimação Urgente/Multa" ou "lembrete", em caso de uso do Portal de Atendimento - PAT, na tarefa para que o servidor possa identificar os casos prioritários, e ainda, redirecionar a solicitação por e-mail ao gestor da Elab/DJ a qual pertence aquele servidor, para que este adote providências ao atendimento prioritário da demanda;
- c) **caso a tarefa ainda não tenha sido distribuída a nenhum servidor, ou seja, encontra-se na caixa da Ceab/DJ:** designar um servidor de sua Elab/DJ para realizar o cumprimento prioritário, por meio de compensação de tarefa ou distribuição ao servidor designado em programa de gestão com habilidade, movimentando a tarefa manualmente àquele responsável pelo atendimento e, inserindo a etiqueta "Intimação Urgente/Multa" ou "lembrete", em caso de uso do Portal de Atendimento - PAT, na tarefa para que o servidor possa identificar os casos prioritários.

Em caso negativo, ou seja, se ainda não existir tarefa cadastrada, deverá ser realizado o cadastramento da tarefa na caixa da Ceab/DJ e o gestor da Elab/DJ deverá designar servidor de sua unidade para realizar o cumprimento desta demanda, seja por meio de compensação de tarefa ou distribuição a servidor em programa de gestão.

Em caso de “Intimação Urgente/ Multa” na Tarefa, deve ser utilizada a opção “ETIQUETA” (PRIORIDADE, URGENTE, MULTA, conforme o caso) no sistema e-Tarefas ou “lembrete”, em caso de uso do Portal de Atendimento - PAT. Casos de maior urgência, como exemplo, com prazo de 24 horas, aplicação de multas com valores altos, multa pessoal, responsabilização pessoal, entre outros, devem ser tratados de maneira excepcional em que o gestor deverá utilizar os canais de comunicação oficial para o aviso da urgência ao servidor responsável.

Compete ao servidor integrante da Ceab/DJ “filtrar”, todos os dias, as demandas em sua caixa de tarefas para que identifique a existência de casos com “ETIQUETA” ou “LEMBRETE” (PRIORIDADE, URGENTE, MULTA, conforme o caso) adotando as providências necessárias ao cumprimento prioritário destas demandas.

1.7. Atendimento das tarefas de complementação, retificação e reiteração

São tarefas de complementação, retificação e reiteração:

- a) Complementar Cumprimento de Decisão Judicial
- b) Complementar Prestação de Subsídios
- c) Reiterar Cumprimento de Decisão Judicial
- d) Reiterar Solicitação de Subsídios
- e) Retificar Cumprimento
- f) Realizar Procedimentos Complementares

Para atender as tarefas de complementação, retificação e reiteração, o servidor deve adotar os seguintes procedimentos:

1. Trata-se de Reiteração (mesmo objeto/ação)?

SIM - informar na resposta ao órgão de execução da PGF utilizar o despacho 01:

I. Ao encerrar a tarefa, ajustar o tipo da tarefa para “Informar Encerramento de Tarefas Sem Cumprimento Cadastrada em Duplicidade”.

II. Priorizar o cumprimento da tarefa mais antiga.

NÃO - Reclassificar a tarefa para o tipo da demanda a ser atendida e seguir o fluxo de cumprimento.

2. Trata-se de Retificação/Complementação da demanda?

SIM - Distribuir a tarefa à ELAB/DJ do servidor responsável para que seja encaminhada ao mesmo. Constatada ausência deste, o gestor distribuirá para a caixa da Ceab/DJ com a devida justificativa para que seja requisitada como nova tarefa e cumprida integralmente pelo requisitante.

NÃO - Reclassificar a tarefa para o tipo da demanda a ser atendida e seguir o fluxo de cumprimento.

1.8. Cumprimento de demanda utilizando parâmetros subsidiários

Se no ato do atendimento da determinação judicial for verificada a necessidade da complementação dos parâmetros fornecidos (seja pelo Poder Judiciário, seja pela PGF), o servidor, antes de abrir solicitação ao órgão de execução da PGF, deverá verificar se o(s) parâmetro(s) ausente(s) está(ão) contemplado(s) no Quadro 3 da Resolução Pres/INSS nº 496, de setembro de 2015. Nos casos de benefício incapacitante, observar a Portaria Conjunta Dirat/Dirben/PFE/INSS nº 2, de 12 de março de 2020 e demais atos normativos vigentes sobre o tema.

Se o(s) parâmetro(s) ausente(s) não está(ão) contemplado(s) no regulamento, o servidor deverá abrir solicitação de parâmetros ao órgão de execução da PGF, conforme “Fluxo de atendimento de demandas com parâmetros incompletos”.

1.9. Atendimento de demandas com parâmetros incompletos

Cabe ao servidor solicitar parâmetros ao órgão de execução da PGF se no ato do atendimento da determinação judicial for verificada a necessidade de complementação ou fornecimento de parâmetros, não contemplados na decisão, no ofício da procuradoria ou no Quadro 3 da Resolução Pres/INSS nº 496, de setembro de 2015 ou na Portaria Conjunta Dirat/Dirben/PFE/INSS nº 2, de 12 de março de 2020 e demais atos normativos vigentes sobre o tema.

A solicitação de parâmetros será feita por meio de ofício via integração Sapiens, utilizando o modelo de despacho 03.

Após a solicitação de parâmetros, nos casos de reiterações, demandas em atraso ou com multa aplicada, comunicar ao Poder Judiciário que a unidade aguarda resposta da solicitação de parâmetros feita ao órgão de execução da PGF, nos casos em que a origem da demanda for intimação direta.

1.10. Atendimento de demandas com pedido de subsídios genéricos

Ao recepcionar demanda oriunda do Sapiens por meio da tarefa “Prestar Subsídios” ou outra de classificação não “genérica” que requisite o fornecimento de subsídios não específicos, o servidor deverá:

- a) responder a demanda ao órgão de execução da PGF, por meio do envio de comunicação via integração Sapiens, utilizando o modelo de despacho 05;
- b) indicar como assunto da comunicação a opção “Resposta à Procuradoria”;
- c) alterar o tipo da tarefa para “Comunicar Encerramento de Tarefa sem Cumprimento – Pedido de Subsídios Genéricos”; e
- d) encerrar a tarefa.

1.11. Atendimento de demanda cumprida (Notificação com nova decisão)

Caso a Elab/DJ e/ou Ceab/DJ recepcione nova intimação referente a uma demanda que já tenha sido atendida em razão de ordem judicial anteriormente expedida (tutela/sentença), deverá ser verificada se a nova ordem (embargos/ementa/acórdão...) contempla todos os parâmetros necessários ao cumprimento de forma clara e objetiva.

Havendo necessidade de interpretação da decisão ou restando dúvida sobre qual providência será adotada, o servidor deverá:

- a) comunicar ao órgão de execução da PGF, por meio do envio de comunicação via integração Sapiens, utilizando o modelo de despacho 06; e
- b) aguardar nova tarefa com a indicação dos parâmetros necessários ao cumprimento da ordem.

1.12. Encaminhamento de tarefas para conclusão de análise administrativa de benefícios

Ao recepcionar tarefa na qual for identificado se tratar de conclusão de análise administrativa de benefício, a unidade deverá observar se o requerimento administrativo está em análise e/ou exigência ou se o mesmo foi deferido/indeferido e adotar os seguintes procedimentos:

I. identificar no processo judicial, o protocolo referente ao requerimento administrativo e/ou documentos pessoais do segurado;

II. localizar/consultar no GET/PAT o requerimento do segurado;

III. verificar o *status* do requerimento e adotar os seguintes procedimentos:

Se o requerimento administrativo estiver com *status* “pendente/exigência”:

a) identificar qual a unidade responsável pela análise do requerimento clicando no GET/PAT em histórico de ações e, localizar a microrregião da unidade de origem; e

b) movimentar a tarefa para a Gerência Executiva de origem da unidade indicada na microrregião, com a justificativa “Concluir Análise Administrativa de Benefício”, em sistema e-Tarefas ou outro que venha a substituir.

Se o requerimento administrativo estiver com *status* “concluído” (deferido ou indeferido), baixar o processo em PDF (gerar PDF), salvar o arquivo, responder ao demandante e concluir a tarefa.

1.13. **Encaminhamento de tarefas que exigem reanálise administrativa de benefício**

Nas demandas judiciais em que é necessária a reanálise administrativa, seja ela com ordem expressa ou não, possuem dois tipos de diferenciação e deverão ser tratadas da seguinte forma, observando as diretrizes na Seção VI:

I - contendo questionamento pontual com indicação de erro sobre análise de servidor no processo administrativo ou constatação de possível erro de análise em que o servidor da Elab/DJ não identifique a justificativa para responder a solicitação de subsídios com base nos dados disponíveis em PAP e consultas sistêmicas:

- a) criar a tarefa “Solicitação de Supervisão Técnica”, código 13975, no GET/PAT;
- b) incluir anexos da ordem judicial, do cumprimento e despacho explicativo com a justificativa da abertura da tarefa;
- c) enviar para a unidade da Divben do servidor responsável pela conclusão da tarefa;
- d) acompanhar a conclusão da supervisão técnica para responder à parte demandante; e
- e) concluir a tarefa.

II - solicitando a reanálise integral do benefício para emitir novo parecer quanto ao mérito:

- f) criar a tarefa “Solicitação de Reabertura de Tarefa”, código 5233, no GET/PAT;
- g) incluir anexos da ordem judicial;
- h) enviar para a Seat/Serat do servidor responsável pela conclusão da tarefa;
- i) acompanhar a conclusão da solicitação de reabertura para responder à parte demandante; e
- j) concluir a tarefa.

OBSERVAÇÃO: Os processos quem exigem reabertura para análise de parecer contido no processo, pertencente a outras áreas, deverão seguir o fluxo do item II.

1.14. **Recebimento de demanda "Resposta à Solicitação de Parâmetros"**

As respostas às solicitações de parâmetros recepcionadas devem ser distribuídas pelo Gerente da Ceab/DJ – ou por servidor designado por ele ou automaticamente – ao servidor solicitante para conclusão do atendimento.

Em caso de recebimento de demanda por ausência do servidor responsável, a tarefa deve ser reclassificada para o tipo da ordem e ser cumprida pelo recebedor.

1.15. **Atendimento de demandas recebidas via Sapiens com ofício redigido por servidor administrativo ou estagiário sem homologação do procurador**

Se no ato do atendimento da demanda oriunda do Sapiens for constatado que o despacho/ofício foi remetido por servidor administrativo ou estagiário do órgão de execução da PGF, sem assinatura com Certificação Digital do Procurador Federal responsável, o servidor deverá adotar os seguintes procedimentos:

- a) verificar se a decisão judicial encaminhada anexa contempla todos os parâmetros necessários para cumprimento na forma definida pela Recomendação Conjunta CNJ nº 04, de 17 de maio de 2012 (ou ato normativo que a substitua);
- b) estando presentes os elementos mínimos para o cumprimento ou que possam ser complementados com as informações contidas no Quadro 3 da Resolução Pres/INSS nº 496/2015, o servidor realizará o atendimento da ordem, seguindo estritamente os termos contidos na decisão judicial e, responderá ao órgão de execução da PGF, utilizando o modelo de despacho 08; e
- c) encerrar a tarefa.

Havendo necessidade de complementação de parâmetros, que não estejam contemplados na decisão anexa ou no Quadro 3 da Resolução Pres/INSS nº 496/2015, o servidor deverá solicitar ao órgão de execução da PGF, utilizando o modelo de despacho 03.

Caso o servidor identifique que no processo consta mais de uma decisão judicial (embargos, tutela, sentença, acórdão, etc) deverá solicitar ao órgão de execução da PGF a indicação da ordem que deverá ser atendida, por meio do envio de comunicação via integração Sapiens, utilizando o despacho 9 “Ofício de cumprimento enviado por servidor administrativo/estagiário mais de uma ordem nos autos”.

1.16. **Cumprimento/encerramento das tarefas**

Após o cumprimento da demanda o servidor deverá adotar os seguintes procedimentos, se a demanda for oriunda do Sapiens:

a) comunicar o cumprimento ao órgão de execução da PGF, por meio do envio de comunicação via integração;

b) reclassificar tarefa, caso seja necessário, para adequar o tipo à atividade efetivamente executada;

c) formalizar dossiê digital de cumprimento anexando ao e-Tarefas (ou sistema que o substitua) todos os elementos utilizados no ato do cumprimento (laudo, se houver, sentença, certidão de trânsito em julgado, se houver, cálculos, se houver, telas dos sistemas, extratos e produto do cumprimento); e

d) encerrar a tarefa.

Para comunicar o cumprimento da tarefa, o servidor utilizará o modelo de despacho 10 nos casos em que houver necessidade de detalhamento e/ou esclarecimento de procedimentos. Nos demais casos, deverá ser enviado apenas as telas constantes no Quadro 01.

Se a demanda for oriunda de notificação direta:

- a) comunicar o cumprimento ao órgão judiciário requisitante por meio de peticionamento eletrônico no sistema específico de cada região (exemplo: E-PROC, Creta, PJE, etc);
- b) reclassificar tarefa, caso seja necessário, para adequar o tipo à atividade efetivamente executada;
- c) formalizar dossiê digital de cumprimento anexando ao e-Tarefas (ou sistema que o substitua) todos os elementos utilizados no ato do cumprimento (laudo, se houver, sentença, certidão de trânsito em julgado, se houver, cálculos, se houver, telas dos sistemas, extratos e produto do cumprimento); e
- d) encerrar a tarefa.

Para comunicar o cumprimento da tarefa, o servidor utilizará o modelo de despacho 11 nos casos em que houver necessidade de detalhamento e/ou esclarecimento de procedimentos. Nos demais casos, deverá ser enviado apenas as telas constantes no Quadro 02.

Em ambos os casos, notificação direta do Poder Judiciário ou nas demandas oriundas do Sapiens, o cumprimento na respectiva plataforma (EPROC, Creta, e-SAJ, Sapiens, etc) deverá conter os elementos abaixo indicados:

- a) **nos cumprimentos de demandas de benefícios não incapacitantes**, fazer os encaminhamentos de acordo com o Quadro 01;
- b) **nos cumprimentos de demandas de benefício por incapacidade**, enviar o anexo correspondente da Portaria Conjunta Dirat/Dirben/PFE/INSS nº 02, de 12 de março de 2020, observada a orientação do Quadro 02;
- c) **nos cumprimentos de Certidão de Tempo de Contribuição – CTC/ATC**, emitir a CTC via SAT e informar em despacho à parte demandante que a documentação oficial deverá ser retirada por meio do canal remoto "MEU INSS";
- d) **nos casos não especificados acima**, anexar os respectivos comprovantes que demonstrem o cumprimento da ordem judicial.

Sendo necessário explicar algum ponto relevante do cumprimento ao Poder Judiciário/PGF o servidor deverá elaborar Ofício com as informações necessárias.

Quadro 01. Cumprimentos de demandas de benefícios não incapacitantes

TIPO DE CUMPRIMENTO	TELAS A ENVIAR
Implantação de B42/B46/B57 e afins	CONBAS/INFBEN/EXTRATO DE TEMPO 98'99'DER (PRISMA)
Implantação de B21/B25 e afins	CONBAS/INFBEN/DEPEND
Restabelecimento	INFBEN/HISCP
Revisão	CONBAS/HISCAL/CONREV/REVDIF/EXTRATO DE TEMPO 98'99'DER (PRISMA)

Quadro 02. Cumprimentos de demandas de benefícios por incapacidade

TIPO DE CUMPRIMENTO	TELAS A ENVIAR
Implantação	CONBAS/INFBEN
Restabelecimento	INFBEN/HISCP/HISMED
Revisão	CONBAS/HISCAL/CONREV/REVDIF

1.17. Cumprimento de demanda oriunda da vara estadual

No ato do atendimento da determinação judicial, oriunda de intimação das Varas Estaduais, para os casos em que a responsabilidade de comunicação de cumprimento são da Procuradoria Federal, após realizado o cumprimento da ordem, o servidor deverá comunicar o cumprimento ao órgão de execução da PGF, por meio do envio de comunicação, utilizando o modelo de despacho 15. Nos casos de intimação direta o cumprimento deve ser feito diretamente ao demandante, sem a emissão de comunicação de cumprimento ao órgão de execução da PGF.

1.18. Demanda na qual o servidor não possui habilidade para cumprimento

Se no ato do atendimento da determinação judicial, o servidor identificar que a classificação da tarefa não corresponde a ordem a ser cumprida e que não possui habilidade para cumprimento da demanda, o servidor reclassificará a tarefa para o tipo correto ao que se refere o cumprimento e movimentará para a Elab/DJ a qual está vinculado, ficando a cargo do gestor local a redistribuição na própria unidade, salvo no caso do item III abaixo.

O gestor da Elab/DJ certificará se a tarefa foi reclassificada corretamente e se o servidor que recepcionou a demanda, de fato, não possui habilidade para o cumprimento da ordem, observando as seguintes orientações:

- I. se o servidor que recepcionou a demanda não possuir habilidade: o gestor deverá designar servidor de sua unidade com habilidade para realizar o cumprimento, movimentando a tarefa manualmente, preferencialmente ao servidor do PGRP ou PGRI;
- II. se o servidor que recepcionou a demanda possuir habilidade e/ou a tarefa tiver sido reclassificada incorretamente não correspondendo ao cumprimento da ordem: o gestor da Elab/DJ deverá devolver ao servidor que recebeu a demanda, para que este providencie o cumprimento; e
- III. se a tarefa foi reclassificada para o tipo correto e na Elab/DJ inexistir servidor com habilidade para atendimento daquela demanda específica: o gestor da Elab/DJ providenciará a movimentação da tarefa para caixa da Ceab/DJ, informando a justificativa, para que a demanda possa ser redistribuída a outro servidor daquela Ceab/DJ com habilidade para cumprimento da ordem judicial. Cabe ao gestor da Elab/DJ a solicitação de treinamento para que haja ao menos um servidor na unidade com habilidade para o referido cumprimento.

2. ORIENTAÇÕES GERAIS

2.1. Tratamento de órgão local mantenedor

No ato do cumprimento o servidor deverá utilizar o código da APS identificada em razão do domicílio do Autor conforme consulta de CEP no SDC.

I - caso seja necessário manter o benefício na base da Elab/DJ para realizar outros procedimentos, ao concluir deverá encaminhá-lo para manutenção por meio de Transferência de Benefício em Bloco por Número de Benefício – TBBNB.

2.2. Justificação administrativa por solicitação judicial

O agendamento deve ser realizado pelo servidor da Ceab/DJ e o processamento de JA, incluindo sua conclusão, compete à APS convencional que foi indicada para a oitiva das testemunhas, ou seja, o processamento da JA será por ela determinado e autorizado, conforme normas administrativas, exceto quanto às especificidades expressas na ordem judicial, como, por exemplo, o número de testemunhas. A homologação ao mérito é de responsabilidade da autoridade superior do servidor que efetuou a oitiva.

A Elab/DJ, ao receber demanda judicial relacionada à JA, deverá:

I - identificar a APS convencional indicada pelo Autor ou, na falta deste, a APS mais próxima a residência do Autor e efetuar o agendamento da oitiva no sistema SAG;

II - informar ao juízo os dados do agendamento para que providencie a consequente intimação das testemunhas, se assim determinado;

III - efetuar a abertura da tarefa em sistema GET/PAT para a APS responsável pela oitiva das testemunhas e anexar o dossiê e o agendamento; Em caso de uso do sistema e-Tarefas para cumprimento da ordem, abrir tarefa de agendamento de Justificação Administrativa com prazo na data do agendamento, enviar ao OL da CEAB/DJ, para que seja requisitada e consultada após a execução da demanda por parte da APS, respondendo também ao demandante, conforme o caso.

IV - receber da APS responsável, via consulta em sistema de distribuição e gerenciamento, tarefa em que apresente relatório conclusivo, após a devida homologação quanto à forma e ao mérito da JA; e

V - encaminhar as informações recebidas ao demandante.

Em caso da demanda judicial abranger mais de uma cidade para realização da Justificação, caberá a última APS convencional que realizou a oitiva, a homologação ao mérito pela autoridade superior.

2.3. Revisões que possuem benefícios derivados

Complementação das orientações constantes no item 4.2.2 quadro 5, do Manual da Resolução Nº 496 /PRES/INSS, DE 22 DE SETEMBRO DE 2015, nos casos em que houver necessidade de encaminhamento posterior à APS:

I - Decisão judicial revogatória da tutela antecipada:

a) após o cumprimento da etapa judicial, caso a revisão enseje em apuração de irregularidade, deverá ser enviado ao MOB conforme fluxo determinado na PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 887, DE 10 DE MARÇO DE 2021 para revisão após o trânsito em julgado, nos termos da Resolução Pres/INSS nº 496, de setembro de 2015.

II - Identificação, quando do cumprimento, de benefício desdobrado/ derivado/ posterior ao objeto da ação judicial:

a) após o cumprimento da etapa judicial, deverá ser aberta tarefa "Revisão", código 2071, e enviada à Ceab/RD da respectiva abrangência de manutenção do benefício. Incluir despacho explicativo, ordem judicial de cumprimento e demais documentos necessários para revisão que deve ser realizada somente após o trânsito em julgado. Caso seja constatado que trata-se de demanda de apuração de irregularidade, deverá encaminhar ao MOB conforme fluxo determinado na Portaria Dirben/INSS nº 887, de 10 de março de 2021, nos termos da Resolução Pres/INSS nº 496, de setembro de 2015.

2.4. Revisão de Data de Início do Benefício – DIB mantendo a mesma espécie

O servidor procederá com a revisão da DIB, mantendo a espécie, sem a necessidade de implantação de outro benefício. É necessário realizar Transferência do Benefício em Manutenção – TBM (sem troca de órgão pagador) para a unidade da Elab/DJ, inserindo ocorrências no sistema próprio para esse fim. Após o processamento da revisão, informar para o sistema emitir crédito a partir da Data do Início do Pagamento – DIP e realizar as liberações sistêmicas do crédito devido. Finalizando a revisão, o servidor deverá efetuar a Transferência do Benefício em Bloco por Número de Benefício – TBBNB no sistema Plenus para que o mesmo retorne para sua unidade de manutenção. Em se tratando de Sistema de Administração do Benefício por Incapacidade – Sabi para realizar a devolução ao órgão mantenedor deve-se realizar o procedimento via Sabi e não Plenus.

2.5. Benefício revisto pelo artigo 29

Consultar no sistema Plenus a tela ART29NB se o benefício foi revisto e qual a data de previsão de pagamento, podendo identificar as seguintes situações:

I - **SIM e com pagamento pendente:** cadastrar CADJUD, fazer a TBM, fazer o bloqueio na tela ART29JUD e devolver ao órgão local por TBBNB;

II - **SIM e com pagamento efetuado:** informar em ofício que o pagamento já foi efetuado e anexar telas de ART29NB e Histórico de Créditos – Hiscre; e

III - **NÃO:** verificar a motivação da não revisão, podendo ser:

a) **sem revisão e com direito:** revisar o benefício;

b) **erro na tela ART29NB “revisão suspensa pois renda será diminuída” :** informar por meio de ofício que existe período no Período Base de Cálculo – PBC duplicado o que acarretará em diminuição de renda; e

c) **após consulta no Histórico de Cálculo – Hiscal foi verificado que a concessão foi realizada com os 80% maiores salários de contribuição:** informar por meio de ofício a situação apurada.

2.6. Cumprimento de ordem judicial para inclusão de informações em sistema previdenciário

Para as ordens judiciais em que for exigida a inserção de informações em sistema previdenciário, como exemplo, pagamentos efetivados na via judicial ou inexigibilidade de débitos, o servidor deverá:

I - Montar dossiê com as pesquisas relativas ao benefício;

II - Acessar o sistema PLENUS e realizar o CADJUD incluindo a informação, conforme o caso;

III - Realizar a TBM para o PRISMA local para incluir a ocorrência com as informações necessárias, e após, realizar a devolução por TBBNB ou, utilizar o sistema SIBE-PU para inclusão de ocorrência sem a necessidade de realizar a TBM.

IV - Informar ao demandante a informação prestada em sistema;

V - Encerrar a tarefa como "Prestar Subsídios".

Observação: Em caso de inexigibilidade de débitos, conforme a ordem judicial, existindo débito cadastrado em benefício, o servidor deverá também realizar o cancelamento do mesmo, bem como, encaminhar ao MOB conforme PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 887, DE 10 DE MARÇO DE 2021, anexando todos os documentos da ordem judicial recebida, bem como, incluindo despacho explicativo na tarefa.

2.7. Cumprimento de decisões com autor localizado no Sisobi

No ato do cumprimento da demanda judicial, em caso de constatação de óbito do autor:

- I - Implantar o benefício, se essa for a ordem judicial, com cessação na data do óbito, por motivo "13 – Óbito do titular do benefício";
- II - Revisar o benefício, se essa for a ordem judicial, sem emissão de créditos;
- III - Reactivar o benefício e cessar na data do óbito, por motivo "13 – Óbito do titular do benefício", sem emissão de créditos;
- IV - Caso a DIB seja posterior ao óbito, não realizar a implantação e informar em ofício;
- V - Se não houver notícia do óbito nos autos, indicar por meio de ofício ao demandante.

2.8. Cumprimento de demanda de instrução: certidão de inexistência de dependentes e outras demandas

Para toda e qualquer intimação de instrução em que seja exigida a informação ou explicação de dados encontrados em sistema, que não possua uma emissão automática, o servidor deverá pesquisar nas plataformas disponíveis (PLENUS, SAT, CNIS, etc) e emitir despacho explicando ao demandante quais informações foram encontradas.

Na solicitação de certidão de inexistência de dependentes, poderá utilizar o despacho disponível na INTRAPREV (acesso ao portal e após acessar os formulários - link <http://www-inss.prevnet/docs/certidao-inex-dep-a-pensao.php>).

Mesmo não sendo encontradas as informações necessárias, deverá justificar por meio de despacho.

2.9. Cumprimento de demanda de solicitação de termo IRSM

Nos casos de solicitação de termo de IRSM o servidor deverá consultar o sistema PLENUS, na tela "IRSMNB", e, constando as informações de adesão, seguir conforme abaixo:

I - abrir chamado SDM (login e senha do email);

II - selecionar:

- a) área catalogo de serviços;
- b) Sistemas / serviços;
- c) Microformas;
- d) Termo IRSM.

III - A Dataprev fará o envio das informações por email e o servidor poderá enviar ao demandante e concluir a tarefa.

IV - Em caso de informação de não adesão ou não direito a revisão, comunicar ao demandante com as telas de sistema.

2.10. Cumprimento de demanda em que o INSS não é parte

Por força da Resolução Pres/INSS nº 496, de 22 de setembro de 2015 e da Portaria Conjunta AGU/INSS nº 83, de 04 de junho de 2012, a atuação da Ceab/DJ limita-se às ações de natureza previdenciária em que o INSS for parte.

Quando ocorrer intimação onde seja constatado que o INSS não é parte, o servidor deverá:

1. Nos casos em que o cumprimento for de responsabilidade de outro setor do INSS:

- a) Criar a tarefa "Realizar Providências Técnicas Administrativas" e transferir para a unidade responsável com despacho explicativo na tarefa, em sistema e-Tarefas ou outro que venha a substituir;
- b) Encaminhar resposta ao demandante informando que a tarefa foi enviada à área responsável e que novas comunicações devem ser enviadas diretamente ao OL responsável pela demanda;
- c) Encerrar a tarefa como "Prestar Subsídios".

2. Nos casos em que o cumprimento não for de responsabilidade da Autarquia:

- a) Encaminhar ofício ao demandante informando a impossibilidade de atendimento, conforme modelo constante no Anexo V do Manual de Atendimento de Demandas Judiciais Procedimentos e Gestão aprovado pela Resolução Pres/INSS nº 496, de 22 de setembro de 2015.
- b) Encerrar a tarefa como "Prestar Subsídios".

2.11. Autorização de Pagamento Alternativo de Benefício – PAB no âmbito de APS

Nos casos de geração de crédito o servidor deverá realizar TBM (sem troca de OP) para o OL da Elab/DJ, inserindo ocorrências no sistema próprio para esse fim, realizar as liberações sistêmicas do crédito devido, solicitando auxílio de liberação para o seu gestor, quando for o caso. Finalizando o procedimento o servidor deverá efetuar a TBBNB no sistema PLENUS, para que o mesmo retorne para sua OL de manutenção.

Em caso de pendência de liberação de pagamento em nível de alçada (GEX / DIVISÃO), abrir tarefa CES conforme PORTARIA Nº 411 /DIRBEN/INSS, DE 22 DE MAIO DE 2020.

2.12. Padronização de operacionalização de tarefas

Quadro 04. Padronização de tarefas

ORDEM JUDICIAL	QUANTIDADE DE TAREFAS EQUIVALENTES
CESSAR BENEFÍCIO E IMPLANTAR OUTRO	2
RESTABELECER BENEFÍCIO COM DCB FIXADA	1
REVISAR BENEFÍCIO PRECEDENTE E DERIVADO	2

EMITIR AVERBAÇÃO E EMITIR GPS	2
AVERBAR E IMPLANTAR OU REVISAR	1
IMPLANTAR OU RESTABELECECER OU REVISAR E ENCAMINHAR PARA RP	1
IMPLANTAR OU RESTABELECECER OU REVISAR E ENCAMINHAR PARA PERÍCIA	1
IMPLANTAR OU RESTABELECECER OU REVISAR COM INCLUSÃO DE MAJORAÇÃO	1
IMPLANTAR OU RESTABELECECER E EMITIR CRÉDITO	1
REVISAR E EMITIR CRÉDITO	1
IMPLANTAR OU REVISAR COM INCLUSÃO DE CN	1
IMPLANTAR OU REVISAR OU RESTABELECECER MAIS DE UM NB	2 OU MAIS
RESTABELECECER B31 E CONVERTER EM B32	1
SIMULAÇÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO E SIMULAÇÃO DE RMI	2
IMPLANTAR CONFORME BENEFÍCIO MAIS VANTAJOSO (SIMULAÇÃO + IMPLANTAÇÃO)	2
EMITIR GPS - MAIS DE UMA GUIA	2 OU MAIS
CONCESSÃO DE BENEFÍCIO DESDOBRADO	2 OU MAIS
AGENDAMENTO DE JA PARA MAIS DE UMA LOCALIDADE	2 OU MAIS
RESTABELECIMENTO COM INCLUSÃO DE RL / PROCURADOR	1
EMISSÃO DE CRÉDITO EM MAIS DE UM BENEFÍCIO	2 OU MAIS
ISENÇÃO DE IR EM MAIS DE UM NB	2 OU MAIS
FORNECER MAIS DE UM PROCESSO ADMINISTRATIVO	2 OU MAIS

3. MODELOS DE DESPACHO

MODELO DE DESPACHO 01

TAREFA DUPLICADA DECORRENTE DE COMUNICAÇÃO SAPIENS

Ao Senhor(a)

REFERENTE:

- Identificamos que existe tarefa decorrente de intimação direta à unidade de atendimento de demanda judicial do INSS cadastrada com Localizador: _____ pendente de atendimento;
- A tarefa gerada pelo recebimento da comunicação com ID Sapiens: _____ será encerrada por se tratar de duplicação de demanda com o mesmo objeto;
- Informamos que a demanda será atendida em resposta a intimação direta recepcionada na tarefa indicada no item 1;
- A comprovação do cumprimento será enviada ao Poder judiciário em resposta a intimação direta.

NOME
Cargo

MODELO DE DESPACHO 02

COMUNICAR CUMPRIMENTO UTILIZANDO PARÂMETROS SUBSIDIÁRIOS - QUADRO 3 DA RESOLUÇÃO Nº. 496/PRES/INSS DE 22/09/2015

Ao Senhor(a)

REFERENTE:

- Esta Unidade de Atendimento de Demandas Judiciais do INSS, comunica que, em atendimento à decisão judicial expedida nos autos do processo em epígrafe, implantou, Revisou, restabeleceu, converteu o tempo, etc (adequar, conforme o assunto o benefício solicitado), nos termos abaixo discriminados:
{{ colar telas dos sistemas que comprovem o cumprimento}}}
- Cabe ressaltar que, para o cumprimento da ordem judicial, utilizamos parâmetro(s) subsidiário(s) estabelecido(s) no Quadro 3 da Resolução 496/ 2015 [1] , que aprovou o Manual de Atendimento de Demandas Judiciais em complemento aos contidos na decisão proferida conforme segue:
{{ informar quais os parâmetros foram adequados conforme quadro 3: DIB, DIP, RMI, TS, etc}}}
- Segue para conhecimento e caso seja necessário realizar algum outro procedimento/retificar qualquer dado, favor informar com os parâmetros necessários.

NOME
Cargo

MODELO DE DESPACHO 03

SOLICITAR PARÂMETROS AUSENTES NA DECISÃO JUDICIAL, OFÍCIO DE CUMPRIMENTO OU QUADRO 3 DA RES. Nº. 496/2015 PRES/INSS)

Ao Senhor(a)

REFERENTE:

1. Esta Unidade de Atendimento de Demandas Judiciais foi notificada para comprovar o cumprimento da decisão judicial expedida nos autos do processo em epígrafe, que determinou implantar, revisar, restabelecer (adequar conforme a decisão) o benefício em nome do(a) autor(a) (Informar nome);
2. Contudo, não foram identificados na decisão judicial/ofício de intimação os todos os parâmetros necessários ao cumprimento da ordem, bem como não estão contidos no Quadro 3 da Resolução nº. 496/PRES/INSS de 22/09/2015;
3. Diante do exposto, considerando o que disciplina o inciso III do artigo 2º da Portaria Conjunta nº 83/PGF/INSS, de 4 de junho de 2012 CC o inciso III do art 37 da Lei nº 13.327, de 29 de julho de 2016 [1] , encaminhamos à Procuradoria para conhecimento e que nos forneça os parâmetros complementares necessários, conforme segue: {{ indicar especificamente quais os parâmetros necessários, ausentes na decisão e no quadro 3 da Resolução nº. 496/PRES/INSS, 22/09/15 }}
4. Ficamos no aguardo do solicitado para que possamos atender ao cumprimento da ordem judicial.

NOME
Cargo

MODELO DE DESPACHO 04

COMUNICAR AO PODER JUDICIÁRIO QUE A UNIDADE AGUARDA RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PARÂMETROS FEITA À PROCURADORIA

Ao Senhor(a)

REFERENTE:

1. Esta Unidade de Atendimento de Demanda Judicial informa que solicitou complementação de parâmetros à Procuradoria para atendimento da ordem judicial expedida nos autos do processo em epígrafe, tendo em vista que a decisão não contemplou todos os parâmetros necessários e não foi possível a utilização dos parâmetros subsidiários estabelecidos no Quadro 3 da Resolução nº. 496/2015PRES/INSS.
2. A solicitação de parâmetros à Procuradoria se fundamenta no que disciplina o inciso III do artigo 2º da Portaria Conjunta nº 83/PGF/INSS, de 4 de junho de 2012 CC o inciso III do art 37 da Lei nº 13.327, de 29 de julho de 2016 [1]

{{{ colar tela com pedido de parâmetro à Procuradoria}}}

3. Diante do exposto, tão logo essa Unidade de Atendimento de Demanda Judicial disponha das informações solicitadas, a determinação judicial será cumprida e comunicada a esse Juízo.

NOME
Cargo

MODELO DE DESPACHO 05

COMUNICAR ENCERRAMENTO DE TAREFA COM REQUISIÇÃO DE SUBSÍDIOS GENÉRICOS

Ao Senhor(a)

REFERENTE:

1. Recepcionamos a requisição de subsídios, porém, considerando tratar-se de pedido genérico, informamos sobre a impossibilidade do atendimento da demanda;
2. Assim, para que possamos atender a requisição de subsídios, solicitamos indicar o(s) questionamento(s) especificamente sobre decisão administrativa em que necessita esclarecimento(s)¹ para subsidiar a defesa judicial e ou viabilizar a realização de eventuais acordos judiciais.
3. Ficamos no aguardo da nova requisição.

NOME
Cargo

MODELO DE DESPACHO 06

DEMANDA JUDICIAL JÁ CUMPRIDA - QUESTIONAMENTO À PROCURADORIA SOBRE A NECESSIDADE DE COMPLEMENTAÇÃO E/OU RETIFICAÇÃO

Ao Senhor(a)

REFERENTE:

1. Essa Unidade de Atendimento de Demanda Judicial comunica que, em atendimento à decisão judicial expedida nos autos do processo em epígrafe, implantou o benefício solicitado, nos termos abaixo discriminados, de acordo com a decisão judicial proferida em xx/xx/xxxx:
{{ colar telas dos sistemas que comprovem o cumprimento}}}
2. Contudo, fomos novamente notificados para comprovar o cumprimento.
3. Diante do exposto, considerando o que disciplina o inciso III do artigo 2º da Portaria Conjunta nº 83/PGF/INSS, de 4 de junho de 2012 CC o inciso III do art 37 da Lei nº 13.327, de 29 de julho de 2016, e para que não haja descumprimento de eventual determinação, requeremos que a Procuradoria nos esclareça sobre quais providências devem ser adotadas, além do mencionado no item 1;
4. Havendo a necessidade de complementação ou retificação decorrente da nova decisão, solicitamos nos informar com os devidos parâmetros para o cumprimento da ordem.
5. Caso entenda que não há providências a serem adotadas por essa Unidade, não há necessidade de resposta a esta comunicação.

NOME
Cargo

MODELO DE DESPACHO 07

COMUNICAR ENCERRAMENTO DE TAREFA DE COMPETÊNCIA REGIMENTAL DOS MÉDICOS PERITOS FEDERAIS

Ao Senhor(a)

REFERENTE:

1. Esta Unidade de Atendimento de Demandas Judiciais do INSS informa que, com o advento da Lei nº 13.846, de 2019, bem como dos Decretos de nº 9.745 e 9.746, ambos de 2019, a Diretoria de Saúde do Trabalhador - DIRSAT deixou de existir na estrutura organizacional do INSS.
2. De acordo com as citadas normas, os Peritos Médicos Federais não estão mais vinculados à autarquia previdenciária, e sim à União, por intermédio da Subsecretaria de Perícia Médica Federal - SPMF, órgão do Ministério da Economia.

3. Destaca-se, ainda, que o assessoramento técnico à representação judicial do INSS em ações previdenciárias é atribuição essencial e exclusiva da referida carreira de Perito Médico Federal, na forma do art. 30, § 3º, III, da Lei nº 11.907, de 2009 (com redação dada pela Lei nº 13.846, de 2019).

4. Além disso, a organização dessa atividade de assessoramento técnico, sem embargo do regime de cooperação mútua atualmente vigente entre INSS e Ministério da Economia (art. 11 do Decreto nº 9.745, de 2019), é medida de competência da própria SPMF, consoante previsto no art. 77 do Decreto nº 9.745, de 2019.

5. Nesse sentido, considerando-se que a Procuradoria-Geral Federal e a SPFM estão estabelecendo entendimentos para a definição de um adequado fluxo de comunicação, que permita o regular exercício da competência prevista no art. 30, § 3º, III, da Lei nº 11.907, de 2009 (com redação dada pela Lei nº 13.846, de 2019), compreende-se que o efetivo cumprimento da presente tarefa, caso ainda pertinente, deverá se dar por intermédio desse novo fluxo.

6. A esta Unidade de Atendimento de Demandas Judiciais do INSS, diante do contexto aqui exposto, resta promover o encerramento da presente tarefa, sem cumprimento, encaminhando-se a presente resposta à Procuradoria, para conhecimento e demais providências porventura cabíveis.

NOME
Cargo

MODELO DE DESPACHO 08

RESPOSTA DE DEMANDA DECORRENTE DE OFÍCIO SEM HOMOLOGAÇÃO DO PROCURADOR

Ao Senhor(a)

REFERENTE:

1. Em razão da ausência de ofício homologado por procurador, informamos que realizamos o cumprimento da ordem contida na decisão judicial referente ao processo em epígrafe.

2. Assim, comunicamos que, em atendimento à decisão judicial, realizamos a (informar a providência adotada), nos termos abaixo discriminados:

{}{{ colar telas dos sistemas que comprovem o cumprimento}}}

3. Segue para conhecimento e, caso seja para esta unidade realizar algum outro procedimento/retificação de qualquer dado, favor informar com os devidos parâmetros com envio de nova comunicação indicando a providência a ser adotada.

NOME
Cargo

MODELO DE DESPACHO 09

OFÍCIO DE CUMPRIMENTO ENVIADO POR SERVIDOR ADMINISTRATIVO/ESTAGIÁRIO MAIS DE UMA ORDEM NOS AUTOS

Ao Senhor(a)

REFERENTE:

1. Esta Unidade de Atendimento de Demandas Judiciais foi notificada para comprovar o cumprimento por meio de ofício enviado por servidor administrativo/estagiário do órgão de execução da PGF. Contudo, não foram identificados os parâmetros necessários ao cumprimento da ordem, considerando a existência de mais de uma ordem judicial nos autos;

2. Diante do exposto, de acordo com contido no inciso III do artigo 2º da Portaria Conjunta nº 83/PGF/INSS, de 4 de junho de 2012, o inciso III do art 37 da Lei nº 13.327, de 29 de julho de 2016, encaminhamos à Procuradoria para conhecimento e que nos forneça os parâmetros necessários.

3. Ficamos no aguardo do solicitado para que possamos atender ao cumprimento da ordem judicial.

NOME

Cargo

MODELO DE DESPACHO 10

COMUNICADO DE CUMPRIMENTO - DEMANDA ORIUNDA DO SAPIENS OU DE INTIMAÇÃO DIRETA

Ao Senhor(a)**REFERENTE:**

1. Esta Unidade de Atendimento de Demandas Judiciais do INSS, comunica que, em atendimento à Decisão Judicial expedida nos autos do processo em epígrafe, *implantou, revisou, restabeleceu, converteu o tempo, etc (adequar, conforme o assunto o benefício solicitado)*, nos termos abaixo discriminados:

Autor(a):	
Tipo de Cumprimento/Assunto:	
Número do Benefício (NB):	
Dados do Benefício:	
Observações:	

e/ou

{{{ colar telas dos sistemas que comprovem o cumprimento}}}}

NOME

Cargo

MODELO DE DESPACHO 11

CUMPRIMENTO SEM AGENDAMENTO DE RP-PM (ausência de vaga)

Ao Senhor(a)**REFERENTE:**

- Apresentamos a comprovação do cumprimento da condenação judicial em relação ao(a) Autor(a) , com implantação/reactivação do benefício de auxílio-doença, Esp/NB , com DIB (Data de Início do Benefício) em/...../..... , DIP (Data de Início do Pagamento) em/...../..... , que será mantido na APS (Agência da Previdência Social)
- Comunicamos que, diante da inexistência de vagas no SAG – Sistema de Agendamento para agendamento do serviço (Reabilitação Profissional ou Perícia Médica Obrigatória), encaminhamos expediente interno (Tarefa Localizador nº) para monitoramento da APS mantenedora. Tão logo seja disponibilizada a vaga, a APS mantenedora efetuará o agendamento do serviço (RP ou PM), e irá convocar o segurado para comparecimento.
- Esclarecemos que, com o advento da Lei nº 13.846, de 2019, bem como dos Decretos de nº 9.745 e 9.746, ambos de 2019, a Diretoria de Saúde do Trabalhador - DIRSAT deixou de existir na estrutura organizacional do INSS.
- De acordo com as citadas normas, os Peritos Médicos Federais não estão mais vinculados à autarquia previdenciária, e sim à União, por intermédio da Subsecretaria de Perícia Médica Federal - SPMF, órgão do Ministério da Economia.
- Assim, a disponibilização de vagas destes serviços (Reabilitação Profissional ou Perícia Médica Obrigatória) não está a cargo do INSS.

NOME
Cargo

MODELO DE DESPACHO 12
PEDIDO DE DILAÇÃO DE PRAZO

Ao Senhor(a) Excelentíssimo Senhor Juiz Federal / Procurador Federal

REFERENTE:

1. A CEAB DJ SR (xxxxxx) tem envidado esforços no intuito de atender a todos os comandos judiciais com exatidão e celeridade.
2. Todavia, diante da expressiva demanda recebida, não foi possível realizar o cumprimento no prazo concedido. Esclarecemos que não temos a intenção de descumprir ordem judicial, e que as demandas serão cumpridas independente de novo prazo concedido e assim que possível as informações serão prestadas no sistema.
3. Diante do exposto, solicitamos dilação do prazo concedido por este R. Juízo.

Respeitosamente,

NOME
Cargo

MODELO DE DESPACHO 13

COMUNICADO DE CUMPRIMENTO – DEMANDA ORIUNDA DE INTIMAÇÃO DIRETA – SERVIDOR IMPOSSIBILITADO DE PETICIONAR

Ao Senhor(a)

REFERENTE:

1. Esta Unidade de Atendimento de Demandas Judiciais do INSS, comunica que, em atendimento à decisão judicial expedida nos autos do processo em epígrafe, implantou, revisou, restabeleceu, converteu o tempo, etc (adequar, conforme o assunto o benefício solicitado), nos termos abaixo discriminados:

{{{ colar telas dos sistemas que comprovem o cumprimento}}}

2. Cabe ressaltar que, não foi possível realizar o peticionamento no sistema do poder judiciário, conforme comprovante em anexo. Sendo assim, encaminhamos à Procuradoria para conhecimento dessa impossibilidade e solicitamos providências no sentido de dar conhecimento ao Poder Judiciário o atendimento da ordem.

NOME

MODELO DE DESPACHO 14

DEMANDA ORIUNDA DA VARA ESTADUAL – PROCURADORIA RESPONSÁVEL PELO PETICIONAMENTO

Ao Senhor(a)

REFERENTE:

1. Esta Unidade de Atendimento de Demandas Judiciais do INSS, comunica que, em atendimento à decisão judicial expedida nos autos do processo em epígrafe, implantou, revisou, restabeleceu, converteu o tempo, etc (adequar, conforme o assunto o benefício solicitado), nos termos abaixo discriminados:

{{{ colar telas dos sistemas que comprovem o cumprimento}}}

2. Para conhecimento e providências desta Procuradoria no sentido de dar ciência ao Poder Judiciário do atendimento da ordem judicial expedida encaminhando os comprovantes respectivos.

NOME
Cargo

ANEXO III

TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Nome:

Matrícula:

Unidade de lotação e exercício atuais:

Declaro, para fins de participação no programa de gestão nas modalidades de regime de execução parcial ou teletrabalho, que:

I - possuo:

- a) capacidade de organização e autodisciplina, cumprimento de prazos estabelecidos, interação com os demais participantes da equipe, aprendizado e utilização de novas tecnologias e formas de trabalho e atuação pró-ativa e voltada à obtenção de resultados;
- b) perfil adequado ao desenvolvimento de atividades sem controle de frequência;
- c) conhecimento técnico necessário à análise de benefícios administrados pelo INSS;

II - apresento aptidão para a execução de trabalho remoto e para a utilização de sistemas eletrônicos;

III - manifesto proatividade e predisposição para lidar com a elevada quantidade de processos;

IV - comprometo-me a providenciar as estruturas tecnológicas, inclusive certificado digital, e físicas necessárias, mediante a utilização de equipamentos e mobiliários adequados e ergonômicos, assumindo, inclusive, os custos referentes à conexão à internet, à energia elétrica e ao telefone, entre outras despesas decorrentes;

V - estou ciente que minha participação no programa de gestão não constitui direito adquirido, podendo ser desligado nas condições estabelecidas na Seção III;

VI - estou ciente quanto a vedação de pagamentos das vantagens a que se referem os arts. 29 a 36 da Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020;

VII - estou ciente não permitir, sob qualquer forma, a interferência de terceiros ou a sua participação nos trabalhos que estejam sob a minha responsabilidade;

VIII - estou ciente quanto ao dever de observar as disposições constantes da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no que couber;

IX - Estou ciente das orientações da Portaria nº 15.543/SEDGG/ME, de 2 de julho de 2020, que divulga o Manual de Conduta de Agente Público Civil do Poder Executivo Federa; e

X - estou ciente das metas estabelecidas e demais dispositivos constantes nesta Portaria.

Justificativa (se necessário):

Referência: Processo nº 35014.313760/2020-61

SEI nº 9451735
