

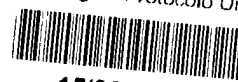


ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA REGIONAL FEDERAL –

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) JUIZ(A) FI
DA SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE PORTO ALEGRE**

Processo nº 94.00.12081-8

JF- 4ª Região/Protocolo Único



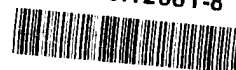
15/0046281
11/03/2015 16:42
PETIÇÃO

FEDERAL

INSS

RSPOACAP
5ª Vara Federal de Porto Alegre
(GR)

94.00.12081-8



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS,
representado pela Procuradoria Regional Federal da 4ª Região, vem dizer e requerer o que segue.

(I) A Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Rio Grande do Sul (OAB/RS), em setembro/1994, impetrou o mandado de segurança coletivo em epígrafe contra ato do Superintendente Estadual do INSS/RS, objetivando, inclusive em sede liminar, ordem judicial que afastasse ato supostamente ilegal materializado na Circular-INSS/RS nº 125, de 03/09/1993, de modo a garantir aos advogados em todas as agências do INSS no Estado do Rio Grande do Sul "atendimento diário durante o horário de expediente, independente de distribuição de fichas de atendimento, em lugar adequado".

Na petição inicial, a OAB/RS descreveu incidentes que vinham, até a data da impetração, dificultando o exercício da advocacia nas agências do INSS no RS, em desrespeito à norma do art. 133 da Constituição Federal e aos artigos 2º e 7º (inciso VI, alínea c) da Lei nº 8.906/94.

Como forma de contextualizar o ajuizamento do mandado de segurança, extraem-se, da petição inicial, os seguintes excertos:

"4. A tal desconsideração se chegou ao profissional do direito, na Cidade de Canoas, expedindo-se ordens de serviço limitadoras do exercício profissional a ponto de sujeitar o advogado a entrar em fila na noite do dia que imediatamente antecede a sua diligência, a retirar fichas de atendimento para a primeira hora da manhã seguinte. Única forma de tornar possível o seu mister. Provam fotos que ora junta.

(...)



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA REGIONAL FEDERAL – 4ª REGIÃO

6. Após, se passou a delimitar o horário e dia de atendimento do advogado, bem como a não designar-se servidor para este fim. Depois, novamente alterou-se a sistemática de atendimento. Os advogados passaram a ter tratamento de segurado. Ou seja, devem fazer-se presentes às 8,00 horas nas agências do INSS. Então um servidor procede uma triagem objetivando delimitar as pessoas que pretendem ser atendidas pelo setor de concessão de benefícios, pelo setor de manutenção de benefícios, e, por fim, pelo setor de perícia médica. Feita esta triagem, todos, advogados e segurados, devem aguardar em fila. Aí então chama-se um a um, no máximo de vinte, para serem atendidos pelos setores escolhidos. Enfatize-se que o número vinte corresponde a advogados e segurados, indistintamente, limitados àquele total.

(...)

10. A lentidão do Instituto é mais indesculpável considerando-se que está informatizado. Enquanto o atendimento do advogado foi desprezado, passado a quase total inviabilização como demonstrado ao início desta, com o que está acontecendo na Cidade de Canoas. Hoje estão relegados à condição de pedintes, subordinando-se a filas num dia para serem atendidos no outro, à símile de miseráveis nas filas das sopas dos abrigos de caridade.

(...)

17. Assim, quando há concretude do ato, através de portarias, ordens de serviço, circulares ou qualquer outro quejando, através das quais se haja ofendido prerrogativas do advogado, legitima-se a representação processual através de seu órgão de classe. *In casu*, o flagrante desrespeito de seus membros, atuantes na área previdenciária, através de uma circular, como, amiudadamente, adiante nos reportaremos, em infringência ao disposto no Estatuto da Advocacia (art. 7o, inciso VI, letra c), bem como a norma expressa na Constituição Federal, estreme de dúvida que caberá o mandado de segurança coletivo tal como ora aduzido.

(...)

18. Se alega para o assomo de violência cometida contra o exercício profissional do advogado, a existência de uma circular de nº 125 de 03.09.93, da chefia da divisão do seguro social do RS.

(...)

19. Escancara-se do exposto que há urgência pela existência de direito líquido e certo advogados, que se restabeleça o atendimento diário destes profissionais, durante o expediente das agências do Instituto Nacional de Seguro Social do Estado do Rio Grande do Sul, independente da distribuição de fichas de atendimento, em local adequado, possibilitando ao menos dignidade no exercício da profissão."

Após regular instrução do *writ*, em que a autoridade impetrada prestou informações justificando as limitações trazidas pela Circular-INSS/RS nº 125/1993, sobreveio sentença, exarada em outubro/1994, concedendo a segurança, "para que os advogados sejam recebidos diariamente nos postos do INSS durante o horário de expediente independentemente de distribuição de fichas e em lugar próprio a seu atendimento." (fl. 66).

A sentença restou confirmada após os recursos interpostos pelo INSS. O trânsito em julgado se deu em 08/04/2014, com o desprovimento do RE nº 277.065/RS.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA REGIONAL FEDERAL – 4ª REGIÃO

Por fim, em 24/02/2015, o INSS foi intimado por esse MM Juízo Federal para comprovar o cumprimento da determinação judicial transitada em julgado.

(II) O INSS, nesta oportunidade, informa que a Circular-INSS/RS nº 125/1993, que materializava o ato coator objeto do mandado de segurança *sub judice*, não é mais aplicada no atendimento aos advogados pelas agências do INSS (hoje, Agências da Previdência Social) no Estado do Rio Grande do Sul.

Desde a impetração do *writ*, o atendimento nas Agências da Previdência Social sofreu diversas transformações. Essas mudanças, adequando-se inclusive aos avanços da informática, visaram a prestar um atendimento mais eficiente à sociedade.

Com efeito, a Previdência Social e o Instituto Nacional do Seguro Social já passaram por várias mudanças conceituais e estruturais, envolvendo o grau de cobertura, o elenco de benefícios oferecidos e a forma de atendimento.

As fotografias juntadas pela OAB à petição inicial demonstram a antiga realidade do atendimento aos advogados. Especial destaque dá-se à fotografia da fl. 27, com a seguinte legenda: "Fotos comprovadoras para a retirada de FICHAS de atendimento aos Advogados que atuam na área previdenciária de Canoas, no INSS. OBS: filas estas que começam a se formar no dia anterior, aproximadamente às 19 horas.". Essa forma de atendimento, que, de certo modo, sujeitava os advogados a retirada de fichas e a longas esperas nos postos de atendimento (hoje, Agências da Previdência Social - APS), estava prevista na Circular nº 125, de 03/09/1993, da Chefia de Divisão do Seguro Social do INSS no RS.

Contudo, durante os 20 anos de tramitação do mandado de segurança, os procedimentos do INSS evoluíram, em compasso com o ordenamento jurídico. Note-se que a Circular nº 125 é datada de 1993, apenas 2 anos após a edição da Lei nº 8.213/91 e apenas 5



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA REGIONAL FEDERAL – 4ª REGIÃO

anos após a promulgação da Constituição Federal, marcada pela incorporação de inúmeros direitos sociais e previdenciários. Nesse ínterim, de um processo de distribuição manual de fichas, limitando o número de atendimentos diários (com filas no momento de abertura das agências e insatisfação dos usuários), o INSS passou a se utilizar das novas tecnologias, a ponto de implementar um sistema de agendamento eletrônico, que tornou o atendimento nas Agências da Previdência Social mais eficiente.

Essa mudança foi formalizada e institucionalizada por meio da Resolução INSS/PRES nº 06, de 04/01/2006, a partir da qual o INSS passou a propiciar aos usuários atendimentos com hora marcada por meio de sistema eletrônico de agendamento, via teleatendimento (Central Telefônica 135). A partir de então, tornou-se desnecessário o comparecimento diretamente nas Agências da Previdência Social, antes do horário da sua abertura, para obtenção de fichas de atendimento. O usuário, assim, passou a ter a sua disposição a comodidade de realizar o agendamento por telefone, para ser atendido no dia e horário marcado.

Da inserção do agendamento eletrônico até hoje, o atendimento da Autarquia continuou evoluindo. Novos sistemas foram incorporados, como o Sistema de Gerenciamento do Atendimento e a Sala de Monitoramento, que permite o acompanhamento, em tempo real, da situação de todos os atendimentos (individualmente) realizados, ou pendentes de realização, pelas mais de 1.200 Agências da Previdência Social instaladas em todo o Brasil. Além disso, também foi disponibilizado o agendamento dos serviços pela internet, através do site da Previdência Social (www.previdencia.gov.br).

A evolução do sistema de atendimento foi sendo institucionalizada pelos atos normativos que sucederam a Resolução INSS/PRES nº 06/2006, estando vigentes, hoje, a Resolução INSS/PRES nº 336/2013, que trata, dentre outros, dos horários de funcionamento e atendimento das unidades do INSS, e a Resolução INSS/PRES nº 438/2014, que dispõe sobre a organização do atendimento ao público nas unidades do INSS.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA REGIONAL FEDERAL – 4ª REGIÃO

Portanto, o panorama em que o mandado de segurança impetrado no ano de 1994 foi proposto é absolutamente distinto do atual. Hoje, os advogados são recebidos diariamente nas Agências da Previdência Social durante o horário de expediente, independentemente da limitação - por distribuição de fichas - do número de atendimentos. Se preferirem, os advogados podem agendar, previamente, o seu atendimento pela Central Telefônica de Atendimento ("Central 135") ou pela internet (www.previdencia.gov.br). Não há limitações de fichas de atendimento. Pelo contrário: desde a edição da Resolução INSS/PRES nº 06/2006 (art. 4º, inciso I) está vedada a "distribuição de senhas com a finalidade de limitar o número de atendimentos no decorrer do horário fixado para o atendimento". Ainda, conforme o §2º do art. 2º do normativo, todos os usuários que ingressam em uma Agência da Previdência Social durante o seu horário de expediente são atendidos, independentemente da quantidade de outros usuários que estejam aguardando atendimento. Tais regras permanecem vigentes e foram reproduzidas no inciso I do art. 15 da Resolução INSS/PRES nº 438/2014 e no art. 13 da Resolução INSS/PRES nº 336/2013, respectivamente.

Ademais, todos os atendimentos das Agências da Previdência Social são realizados em ambientes confortáveis e climatizados, onde segurados e advogados podem aguardar sentados o seu chamamento, até o momento em que serão recebidos pelos servidores, em estações de trabalho com mesas e cadeiras que atendem às especificações técnicas de padrão, qualidade e ergonomia. Os equipamentos de informática utilizados na execução dos serviços são novos, com o objetivo de agilizar o atendimento e reduzir o tempo de espera. O atendimento aos beneficiários e advogados, portanto, é realizado em locais próprios, nos quais as condições ambientais e de organização do trabalho estão adequadas às características psicofisiológicas dos beneficiários e advogados, bem como à execução das atividades de apresentação e análise dos requerimentos formulados.

Dessa forma, o contexto fático que motivou a OAB/RS a requerer que os advogados fossem "recebidos com atendimento diário, durante o horário de expediente, independentemente de distribuição de fichas de atendimento, em lugar adequado" não existe



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA REGIONAL FEDERAL – 4ª REGIÃO

mais. Hoje, os advogados são recebidos e atendidos diariamente, durante o horário de expediente das Agências da Previdência Social, sem que haja distribuição de fichas ou restrição ao número de atendimentos, em locais adequados à execução das atividades.

Depreende-se, em face desse cenário, que as limitações ao exercício da advocacia decorrentes da Circular-INSS/RS nº 125/1993 não subsistem. Diferentemente do cenário descrito na petição inicial da OAB/RS, hoje os advogados são atendidos nas Agências da Previdência Social independentemente da limitação do número de atendimentos diários (sem distribuição de fichas com a finalidade de limitar o número de atendimentos), em amplo período (mínimo de oito horas diárias) e dentro dos recintos das agências do INSS/RS (que possuem infraestrutura adequada).

(III) Do ponto de vista jurídico-processual, a determinação judicial de que "os advogados sejam recebidos diariamente nos postos do INSS durante o horário de expediente, independentemente de distribuição de fichas e em lugar próprio ao seu atendimento" (fl. 66) deve guardar sintonia com o que é fundamentado na sentença.  propósito, na fundamentação da sentença, foi delimitado o seguinte:

"A lide tem por cerne a Circular 125/94 do Instituto Nacional do Seguro Social que, em seu artigo 1º, assim dispõe:

'Objetivando o atendimento uniforme a todos usuários dos Postos PRISMA, lembramos que a triagem deverá agendar, sempre que necessário, habilitação de apenas um beneficiário por vez quando representado por Procurador.'

O artigo 2º, por sua vez, esclarece a razão da medida:

'A medida visa não monopolizar terminais, prejudicando o tempo de espera do segurado ou beneficiário que comparece pessoalmente para tratar de seus interesses.'

A Ordem dos Advogados, portanto, ataca, no presente segurança coletiva, a referida circular, que determina que os advogados habilitarão somente um beneficiário por vez, sendo necessário, caso pretendam habilitar mais de um, novo ingresso na fila. Além disso, atacam o sistema de atendimento por meio de fichas, limitadas a um determinado número diário, findo o qual ninguém mais é atendido: pretendem a obtenção de atendimento 'em local adequado', ou seja, independente de tal sistema e sem o referido limite."



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA REGIONAL FEDERAL – 4ª REGIÃO

Portanto, no âmbito do mandado de segurança *sub judice*, a ordem judicial é cumprida com o afastamento das limitações ao exercício da advocacia impostas pela Circular-INSS/RS nº 125/1993. Conforme anteriormente explanado, as agências do INSS/RS não mais aplicam a indigitada circular. Ademais, nenhum dos incidentes descritos na petição inicial da OAB/RS ocorrem atualmente, em razão dos novos conceitos de atendimento adotados pelo INSS em relação às suas Agências da Previdência Social.

(IV) Por fim, é oportuno dizer que o atual sistema de atendimento do INSS - conquanto não tenha sido objeto do presente mandado de segurança - já foi questionado em outras demandas judiciais, sem que se tenha conhecimento de decisões desfavoráveis ao Instituto. Para ilustrar, seguem alguns precedentes do TRF4ª Região:

“ADMINISTRATIVO. TRATAMENTO DIFERENCIADO AO ADVOGADO EM REPARTIÇÕES PÚBLICAS – OFENSA AO PRINCÍPIO DA IGUALDADE (CF, ART. 5º).

Ao advogado, em repartições públicas, não é dado conferir tratamento diferenciado e privilegiado em relação aos demais cidadãos, sob pena de ofensa ao princípio constitucional da igualdade.” (TRF4, AMS nº 2002.71.12.002668-6/RS, 4ª Turma, Rel. Des. Federal Amaury Chaves de Athayde, DJ 23/02/2005)

“ADMINISTRATIVO. ADVOCACIA. PRERROGATIVAS PROFISSIONAIS.

Aos advogados regularmente inscritos na Ordem dos Advogados do Brasil e devidamente habilitados ao exercício profissional, cabem os direitos e as prerrogativas previstas na legislação em vigor, em especial na Lei 8.906/94, Estatuto da Advocacia.

A essa atribuição correspondem os direitos explicitados e regulados nos diversos incisos e parágrafos do art. 7º, da Lei 8.906/94, Estatuto da Advocacia, não abrangido no correspondente rol o atendimento diferenciado em guichê próprio, sem necessidade de senhas e números, respeitada a ordem de chegada no atendimento de outros profissionais.

Aplicação do art. 38, do CPC, da Súmula 64, deste Tribunal.” (TRF4, AMS nº 2004.71.03.000844-8/RS, 4ª Turma, Rel. Des. Federal Valdemar Capeletti, DJ 25/05/2005)

“MANDADO DE SEGURANÇA. ADVOGADO. TRATAMENTO EM REPARTIÇÃO PÚBLICA. APLICABILIDADE DO PRINCÍPIO DA IGUALDADE (ART. 5º DA CF/88). Observados os princípios da legalidade e da igualdade, a Administração Pública tem o poder de organizar o atendimento ao público nas suas repartições de acordo com critérios de conveniência e oportunidade, visando à satisfação do interesse da coletividade.” (TRF4, AMS nº 2005.70.01.002244-2/PR, 3ª Turma, Juíza Federal Vânia Hack de Almeida, DJ 12/07/2006)

“MANDADO DE SEGURANÇA. OAB. ATENDIMENTO PREFERENCIAL EM REPARTIÇÕES PÚBLICAS. PRINCÍPIO ISONOMIA.

Observados os princípios da legalidade e da igualdade, a Administração Pública tem o poder de organizar o atendimento ao público nas suas repartições de acordo com os critérios de conveniência e oportunidade, visando à satisfação do interesse da coletividade.” (TRF4, AMS nº 2006.71.07.005622-0/RS, 3ª Turma, Rel. Juíza Federal Vânia Hack de Almeida, DJ 31/05/2007)



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA REGIONAL FEDERAL – 4ª REGIÃO

"ADMINISTRATIVO. OAB. ATENDIMENTO PREFERENCIAL EM REPARTIÇÕES PÚBLICAS. VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA ISONOMIA. LEGALIDADE.

1. Observados os princípios da legalidade e da igualdade, a Administração Pública tem o poder de organizar o atendimento ao público nas suas repartições de acordo com os critérios de conveniência e oportunidade, visando à satisfação do interesse da coletividade.

2. As normas relativas aos direitos dos advogados elencadas na Lei nº 8.906/94, estão endereçadas à atividade do profissional em Juízo, não se aplicando a procedimentos administrativos." (TRF4, AC nº 2006.72.08.005196-8, 3ª Turma, Rel. Des. Federal Fernando Quadros da Silva, 28/10/2010)

(V)

Diante do exposto, o INSS requer:

(V.I) o recebimento desta petição e da documentação em anexo, como forma de comprovar o cumprimento da ordem concedida no Mandado de Segurança nº 94.00.12081-8;

(V.II) sucessivamente, o recebimento desta petição e da documentação em anexo, como forma de impugnar a obrigação de fazer requerida pela OAB/RS.

Pede deferimento.

Porto Alegre, 10 de março de 2015.

Marcelo Carvalho dos Santos
Procurador Federal

OAB/RS 55.523

Eduardo de Moura Menuzzi
Procurador-Regional do INSS

OAB/RS 54.509

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**PRESIDÊNCIA****RESOLUÇÃO Nº 6/INSS/PRES, DE 04 DE JANEIRO DE 2006**

Dispõe sobre os horários de funcionamento e atendimento das unidades do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, e dá outras providências.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei nº 8.112, de 11/12/1990;
Decreto nº 1.590, de 10/8/1995;
Decreto nº 4.836, de 9/9/2003.

O **PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL-INSS**, no uso de suas atribuições e considerando o disposto no Decreto nº 5.513, de 16 de agosto de 2005, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do INSS, bem como no art. 5º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, que dispõe sobre o funcionamento dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal,

Considerando a necessidade de melhorar o atendimento aos segurados da Previdência Social;

Considerando a necessidade de ampliar os horários de funcionamento e atendimento nas Agências da Previdência Social;

Considerando o disposto na Lei nº 10.876, de 2 de junho de 2004;

Considerando a determinação do Acórdão nº 1.677, de 19 de outubro de 2005, do Tribunal de Contas da União-TCU,

RESOLVE:

Art. 1º Fixar, para as unidades da Direção Central, Gerências Regionais, Auditorias Regionais, Corregedorias Regionais, Procuradoria de Tribunais, Gerências-Executivas e Unidades Técnicas de Reabilitação Profissional, o horário de funcionamento nos dias úteis, das 8:00 às 18:00 horas.

Art. 2º Fixar, para as Agências da Previdência Social, os horários de funcionamento nos dias úteis, das 7:00 às 19:00 horas e de atendimento nos dias úteis, das 8:00 às 18:00 horas ininterruptamente.

§ 1º Para maior comodidade dos usuários, as unidades de que trata este artigo poderão destinar parte do horário estabelecido no *caput* para atendimentos com hora marcada, em especial para o requerimento de benefícios.

§ 2º Encerrado o horário de atendimento, todos os segurados que estiverem nas dependências das Agências da Previdência Social serão atendidos.

§ 3º As perícias médicas deverão ser realizadas com hora marcada, respeitado o horário fixado eletronicamente quando do requerimento dos benefícios.

§ 4º Para melhor aproveitamento das instalações físicas existentes, a critério de cada Gerência-Executiva e Agência da Previdência Social, a agenda de exames médico-periciais poderá contemplar horários das 7:00 às 21:00 horas, observada a prévia autorização da Diretoria de Atendimento.

Art. 3º As unidades que não disponham dos meios técnicos, recursos humanos e logísticos

necessários, ou cuja demanda não justifique os horários estabelecidos no artigo anterior, poderão ter horário alternativo de funcionamento e atendimento, desde que previamente autorizadas pela Gerência Regional.

Art. 4º É vedada:

I - a distribuição de senhas com a finalidade de limitar o número de atendimentos no decorrer do horário fixado para o atendimento;

II - a manipulação da agenda de perícias que desrespeite o disposto no § 3º do artigo 2º.

Art. 5º Os convênios com municípios para instalação de unidades da modalidade *PrevCidade* deverão prever, obrigatoriamente, além de outros requisitos, a cessão de espaço físico adequado para a realização de perícias médicas.

§ 1º As perícias serão realizadas, preferencialmente, no município conveniado, observada escala mensal de plantão de peritos médicos em cada uma das unidades *PrevCidade* da respectiva Agência da Previdência Social ou Gerência-Executiva.

§ 2º Compete à Diretoria de Atendimento normatizar os procedimentos necessários quanto à realização dos convênios para instalação de unidade *PrevCidade*.

Art. 6º Nas Agências da Previdência Social em que vigorarem os horários de funcionamento e atendimento estabelecidos no art. 2º, os serviços serão realizados em regime de turnos ou escalas.

§ 1º Nos casos de que trata este artigo, fica autorizado aos servidores cumprir jornada de trabalho de seis horas diárias e carga horária de trinta horas semanais, dispensado o intervalo para refeições, nos termos do art. 3º do Decreto nº 1.590, de 1995.

§ 2º Para a flexibilização da jornada, autorizada no parágrafo anterior, deverá ser afixada, nas dependências da unidade de atendimento, em local visível e de grande circulação, quadro atualizado com a escala nominal dos servidores, constando dias e horários dos seus expedientes.

Art. 7º Compete à Diretoria de Recursos Humanos, disciplinar os procedimentos complementares relativos à jornada de trabalho e controle de assiduidade e pontualidade, nos termos da legislação em vigor.

Art. 8º A Diretoria de Atendimento deverá garantir ampla divulgação dos horários de atendimento das Agências da Previdência Social.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor a partir de 16 de janeiro de 2006.

Art. 10. Revogam-se as disposições em contrário, em especial a Resolução INSS/DC Nº 142, de 13 de novembro de 2003.

VALDIR MOYSÉS SIMÃO

Publicada no DOU nº 5, de 6/1/2006

RESOLUÇÃO Nº 336 /PRES/INSS, DE 22 DE AGOSTO DE 2013

Dispõe sobre a jornada de trabalho, horários de funcionamento e atendimento das unidades e adoção do Regime Especial de Atendimento em Turnos, no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990;
Lei nº 9.620, de 2 de abril de 1998;
Lei nº 10.855, de 1º de abril de 2004;
Lei nº 10.876, de 2 de junho de 2004;
Lei nº 11.907, de 2 de fevereiro de 2009;
Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995; e
Decreto nº 7.556, de 24 de agosto de 2011.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS, no uso das atribuições que lhe confere o Decreto nº 7.556, de 24 de agosto de 2011, considerando o disposto no art. 3º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, bem como a necessidade de:

a. disciplinar a jornada de trabalho dos servidores integrantes do Quadro de Pessoal do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS;

b. disciplinar os horários de funcionamento e de atendimento das unidades do INSS; e

c. estabelecer os procedimentos para implantação do Regime Especial de Atendimento em Turnos – REAT, em período de doze horas ininterruptas,

RESOLVE:

CAPITULO I DA JORNADA DE TRABALHO

Art. 1º É de quarenta horas semanais a jornada de trabalho dos servidores integrantes do Quadro de Pessoal do INSS, ressalvados os casos amparados por legislação específica.



Previdência Social 90 anos.
Cada vez mais Presente no Futuro dos Brasileiros.

§ 1º Fica mantida para os ocupantes do cargo da Carreira de Perito Médico Previdenciário estruturada pela Lei nº 11.907, de 2 de fevereiro de 2009, a jornada de trabalho dos cargos originários.

§ 2º Os ocupantes do cargo mencionado no § 1º deste artigo poderão optar pela jornada de trinta horas semanais ou de quarenta horas semanais, conforme Anexo I, condicionado ao interesse da Administração, mediante prévia comprovação de disponibilidade orçamentária e financeira e observadas as demais condições para o seu processamento.

§ 3º O servidor de que trata o § 1º, optante na forma do § 2º deste artigo, não terá restabelecida a jornada do cargo originário de vinte horas.

Art. 2º Os ocupantes dos cargos da Carreira de Perito Médico Previdenciário e da Carreira de Supervisor Médico-Pericial, criada pela Lei nº 9.620, de 2 de abril de 1998, poderão, a qualquer tempo, na forma dos Termos de Opção que constituem os Anexos II e III desta Resolução, optar pela jornada semanal de trabalho de trinta horas, com remuneração proporcional à respectiva jornada.

§ 1º O direito de opção pela redução de jornada de que trata este artigo fica condicionado ao interesse da Administração, atestado pelos respectivos Gerente-Executivo e Superintendente Regional ou, no caso da Administração Central, pelo Diretor de Saúde do Trabalhador, devendo, ainda, ser observado o quantitativo fixado em ato expedido pelo Ministério da Previdência Social.

§ 2º Os servidores optantes pela redução de jornada na forma do *caput* devem cumprir jornada de trabalho de seis horas diárias ininterruptas, ficando dispensados do intervalo para descanso e refeição.

Art. 3º É facultado aos servidores ativos integrantes da Carreira do Seguro Social, estruturada pela Lei nº 10.855, de 1º de abril de 2004, em efetivo exercício no INSS, a opção pela redução da jornada de trabalho, com redução proporcional da remuneração, desde que atendido o disposto no art. 4º-A da Lei nº 10.855, de 2004.

Parágrafo único. A opção a que se refere o *caput* poderá efetuar-se a qualquer tempo, mediante formalização do Termo de Opção - Anexo IV desta Resolução.

Art. 4º Os procedimentos complementares e rotinas relativos à jornada de trabalho, ao processamento da opção pela redução ou ampliação da jornada de trabalho e ao restabelecimento da jornada de quarenta horas semanais estão fixados na forma prevista nos arts. 1º, 2º e 3º desta Resolução; quanto ao controle de assiduidade e pontualidade dos servidores e estagiários integrantes do Quadro de Pessoal do INSS, serão estabelecidos em Instrução Normativa.



CAPITULO II

DOS HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 5º Horário de funcionamento caracteriza-se como o período no qual é permitido ao servidor desempenhar as atividades inerentes ao seu respectivo cargo na unidade do INSS.

Art. 6º Horário de atendimento caracteriza-se como o período no qual é obrigatório à unidade do INSS estar acessível ao público para atendimento.

Art. 7º O horário de funcionamento das unidades do INSS, nos dias úteis, deve ser de no mínimo doze horas ininterruptas, compreendidas entre as 6h e às 22h.

§ 1º O horário de funcionamento de que trata o *caput* não se aplica às Agências da Previdência Social.

§ 2º O funcionamento das unidades deverá ser iniciado até as 8h.

§ 3º O horário de funcionamento da Administração Central será fixado por meio de Portaria do Presidente do INSS.

§ 4º O horário de funcionamento das Unidades Descentralizadas será fixado por meio de Portaria:

I - dos Superintendentes Regionais para as Gerências-Executivas e Superintendências Regionais;

II - do Auditor-Geral para as Auditorias-Regionais;

III - do Corregedor-Geral para as Corregedorias-Regionais; e

IV - do Procurador-Chefe para as Procuradorias-Regionais e Procuradorias-Seccionais.

§ 5º Havendo necessidade excepcional de serviço, ocorrência de casos fortuitos ou força maior, poderá ser autorizado o funcionamento da unidade em dias e horários diferentes do estabelecido no *caput*.

§ 6º A autorização de que trata o § 5º poderá ser emitida pelos Gerentes-Executivos, Superintendentes Regionais, Auditor-Geral, Corregedor-Geral, Procurador-Chefe, Chefe de Gabinete, Diretores e Presidente.



Art. 8º O horário de funcionamento das APS, nos dias úteis, deve ser de no mínimo doze horas ininterruptas, compreendidas entre as 6h e às 20h.

§ 1º As APS Móveis Flutuantes poderão ter horário de funcionamento diferente do estabelecido no *caput*.

§ 2º Havendo necessidade excepcional de serviço, ocorrência de casos fortuitos ou força maior, poderá ser autorizado o funcionamento da unidade em dias e horários diferentes do estabelecido no *caput*.

§ 3º A autorização de que trata o § 2º será emitida pelo Gerente-Executivo no seu âmbito de atuação.

§ 4º O horário de funcionamento das APS Teleatendimento será de 24 (vinte e quatro) horas diárias, sete dias por semana.

Art. 9º O horário de atendimento das APS, nos dias úteis, deve ser de, no mínimo, oito horas ininterruptas, compreendidas entre as 7h e as 19h.

§ 1º As APS Móveis Flutuantes poderão ter horário de atendimento diferente do estabelecido no *caput*.

§ 2º O horário de atendimento deverá ser iniciado até as 8h.

§ 3º Havendo necessidade excepcional de serviço, poderá ser autorizado atendimento em dias não úteis.

§ 4º A autorização de que trata o § 3º deste artigo será emitida pelo Gerente-Executivo para as unidades de sua circunscrição.

§ 5º O horário de início e término do atendimento em cada APS deverá ser afixado, nas dependências da APS, em local visível e de grande circulação de usuários.

§ 6º O horário de atendimento das APS Teleatendimento será:

I - das 7h às 22h, de segunda-feira a sábado, para atendimento humano; e

II - vinte e quatro horas por dia, para atendimento eletrônico.

§ 7º É obrigatória a existência de vigilância orgânica durante todo o horário de funcionamento da unidade.

Art. 10. Os horários de funcionamento e de atendimento das APS serão definidos em Portaria expedida pela Superintendência Regional.



Previdência Social 90 anos.
Cada vez mais Presente no Futuro dos Brasileiros.

Art. 11. As APS que não disponham dos meios técnicos, recursos humanos, recursos tecnológicos e logísticos necessários ou cuja demanda não justifique a implantação do horário estabelecido nos arts. 8º e 9º desta Resolução poderão ter horário alternativo de funcionamento e atendimento, desde que proposto pelo Gerente-Executivo e previamente autorizado pelo Superintendente Regional, observado o limite mínimo de seis horas de atendimento e oito de funcionamento.

Parágrafo único. A previsão contida no *caput* é excepcional e sua autorização deve ser devidamente fundamentada, com demonstração clara de que preserva o interesse da Administração Pública, não implicando em redução de turno ou jornada de trabalho legalmente prevista.

Art. 12. Compete ao responsável pela unidade organizar o funcionamento de acordo com o horário de trabalho dos servidores, observados os horários de funcionamento e atendimento estabelecidos nesta Resolução.

Art. 13. Encerrado o horário de atendimento, os usuários que ainda estiverem nas dependências da APS deverão ser atendidos.

Art. 14. Salvo nos casos de ocorrência de fenômenos climáticos extremos e situações que coloquem em risco a vida, a incolumidade física dos usuários e servidores ou a integridade do patrimônio público, as Agências da Previdência Social deverão garantir o atendimento.

Parágrafo único. Para os casos não especificados neste Ato, caberá o fechamento da unidade somente após solicitação da Gerência-Executiva e autorização da Superintendência Regional, devendo a Diretoria de Atendimento – DIRAT, ser notificada imediatamente.

Art. 15. É vedado à APS fechar suas portas durante o horário de atendimento, ressalvadas as situações previstas no art. 14 desta Resolução.

CAPITULO III DO REGIME ESPECIAL DE ATENDIMENTO EM TURNOS

Art. 16. Nas Agências da Previdência Social em que os serviços exigirem atividades contínuas, em período igual ou superior a doze horas ininterruptas, em função de atendimento ao público, poderá ser adotado o Regime Especial de Atendimento em Turnos – REAT.

§ 1º As unidades adotantes do REAT deverão, obrigatoriamente, optar entre dois horários de atendimento ininterruptos ao público:



I - de 7h às 17h; ou

II - de 8h às 18h.

§ 2º Nos termos do art. 3º do Decreto nº 1.590, de 1995, por meio de decisão favorável do Superintendente Regional, fica autorizado o cumprimento de turno de trabalho de seis horas diárias sem redução da remuneração e dispensado o intervalo para refeições nas unidades adotantes do REAT.

§ 3º O turno de trabalho de seis horas diárias não contempla a realização de treinamentos e reuniões, os quais poderão ser efetuados em período diferente deste, de acordo com planejamento do gerente da unidade.

§ 4º A autorização de que trata o § 2º deste artigo terá efeito a partir do primeiro dia do mês subsequente ao da publicação de Portaria pelo Superintendente Regional.

§ 5º A implantação do regime especial de atendimento previsto no *caput* deste artigo fica condicionada à emissão de parecer prévio favorável do Gerente-Executivo, bem como ao atendimento dos critérios mínimos estabelecidos no art. 17.

§ 6º Sem prejuízo de outras informações pertinentes, o parecer prévio de que trata o § 5º deste artigo deverá conter a avaliação da demanda, do desempenho e das vantagens gerenciais com a adoção do REAT.

§ 7º Uma vez implantado o REAT, deverá ser afixado, nas dependências da APS, em local visível e de grande circulação de usuários, quadro atualizado com a escala nominal dos servidores, constando dias e horários dos seus expedientes.

§ 8º O horário de expediente dos servidores, que atuam no atendimento deve ser estabelecido em atenção aos horários de pico da demanda, de modo que tenha um maior contingente possível de servidores em atendimento nos referidos horários.

§ 9º A manutenção do REAT estará sujeita a avaliação periódica, com foco na supremacia do interesse público, servindo como instrumento de gestão organizacional.

§ 10. O turno de trabalho de seis horas diárias, de que trata o § 2º deste artigo, não se aplica aos servidores que ocupam cargo em comissão ou função de confiança, uma vez que estes estão sujeitos ao regime de dedicação integral ao serviço, nos termos do § 1º do art. 19 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

§ 11. O termo inicial dos efeitos financeiros decorrentes do deferimento dos pedidos de restabelecimento da jornada de trabalho de quarenta horas semanais dos servidores lotados nas Agências que implantaram o REAT e que já cumpriam a jornada de trabalho de trinta horas será:



I - a data do protocolo do requerimento, para os servidores que formalizarem o pedido de alteração após a implantação do REAT; e

II - a data da implantação do REAT, para os servidores que tenham formalizado o pedido em data anterior a esta.

§ 12. Aos demais servidores lotados em quaisquer outras unidades do INSS, os efeitos financeiros e o início da realização do horário de quarenta horas semanais somente ocorrerá a partir da data de publicação de sua autorização, não sendo extensivo a estes o disposto no § 11 deste artigo.

Art. 17. São condições imprescindíveis para implantação e manutenção do REAT nas APS, além das previstas no art. 3º do Decreto nº 1.590, de 1995, as seguintes:

I - lotação mínima permanente de dez servidores da Carreira do Seguro Social, excluindo-se os detentores de cargos em comissão e funções de confiança ou lotação permanente igual ou superior a 80% (oitenta por cento) de sua Lotação Ideal Operacional, conforme definido na Resolução nº 175/PRES/INSS, de 14 de fevereiro de 2012;

II - ocupação permanente de todos os cargos em comissão e funções de confiança;

III - existência de vigilância orgânica por período não inferior a doze horas ininterruptas.

§ 1º Além das condições previstas nos incisos I a III do *caput* deste artigo, as Agências da Previdência Social Atendimento Demandas Judiciais – APSADJ, deverão utilizar sistema próprio de acompanhamento e gerenciamento de cumprimento de demandas judiciais conforme definido na Portaria Conjunta nº 83/PGF/PRES/INSS Nº 83, de 4 de junho de 2012, que estabelece procedimentos administrativos para atendimento de decisões judiciais em matéria de benefícios.

§ 2º O Gerente da APS que tem as condições mínimas imprescindíveis para implantação e manutenção do REAT, conforme incisos I a III do *caput* deste artigo, deverá se manifestar obrigatoriamente sobre o ingresso da unidade neste Regime.

§ 3º Considera-se para fins de lotação a que se refere o inciso I do *caput* deste artigo a efetiva lotação e exercício do servidor na respectiva APS.

§ 4º No caso de servidor em exercício em unidade do PREVCidade, a sua lotação será considerada na APS a qual esta unidade é vinculada, devendo cumprir turno de trabalho idêntico desta.



§ 5º Caso haja vacância de cargo em comissão ou de função de confiança, deverá ser publicada a nova nomeação ou designação no prazo máximo de trinta dias a contar da publicação da exoneração ou da dispensa a pedido.

§ 6º Havendo reincidência de exoneração ou de dispensa a pedido de cargo em comissão ou função de confiança no mesmo ciclo de avaliação, a APS terá o REAT revertido.

§ 7º Além das condições imprescindíveis enumeradas nos incisos I a III do *caput* deste artigo, devem ser observados:

I - o contido no parecer prévio do Gerente-Executivo no que se refere à demanda e ao desempenho da APS;

II - os aspectos relacionados à infraestrutura e segurança externa; e

III - os recursos tecnológicos que possam interferir na decisão.

Art. 18. A avaliação de que trata o § 9º do art. 16 ocorrerá semestralmente, com base em indicadores estratégicos descentralizados até a APS, comparando-se os resultados obtidos nos meses de março e setembro.

§ 1º Os indicadores referidos no *caput* deste artigo serão divulgados antes do início de cada ciclo, por ato do Presidente, o qual fixará também a faixa de desempenho satisfatório para cada indicador.

§ 2º Considerando-se a diferença dos resultados dos indicadores, havendo maior número de variações negativas do que variações positivas e não sendo comprovada a ocorrência de casos fortuitos ou motivo de força maior, o REAT será revertido.

§ 3º Caso apresente variação negativa e o resultado obtido esteja na faixa definida como satisfatória, a variação será considerada como positiva.

§ 4º A avaliação do Plano de Ação, nos meses referidos no *caput* deste artigo, realizada pelo Gerente da APS, será utilizada para fundamentar parecer a ser emitido pelo Gerente-Executivo quanto à manutenção do REAT, devendo ser observado que:

I - caso o parecer do Gerente-Executivo seja favorável à manutenção, caberá ao Superintendente Regional decidir pela permanência da unidade no REAT;

II - caso o Superintendente Regional decida pela reversão do REAT, deverá fazê-lo por meio de portaria que fixará a data da reversão; e

III - caso o parecer do Gerente-Executivo conclua pela reversão do REAT, o Superintendente Regional emitirá portaria para fixar a data da reversão.



§ 5º A data a ser fixada nos incisos II e III do § 4º deste artigo não poderá ultrapassar trinta dias da decisão.

§ 6º O parecer de que trata o § 4º deste artigo, bem como a decisão da Superintendência Regional estarão disponíveis e acessíveis a todos os servidores.

§ 7º A APS que, em virtude da avaliação do ciclo, tiver o turno estendido revertido, poderá propor o reingresso no REAT quando da avaliação seguinte à que resultou na reversão, na forma dos arts. 16 e 17.

§ 8º A capacitação oferecida pelo INSS por meio de cursos em Ensino a Distância - EaD, de no mínimo 60% (sessenta por cento) dos servidores lotados na APS, desenvolvida e certificada no correspondente ciclo de avaliação do REAT, poderá substituir um indicador negativo, desde que anuído pelo Gerente da APS e validado pelo Gerente-Executivo em seu parecer quanto à manutenção do REAT.

Art. 19. Excepcionalmente, as unidades que tiveram o REAT revertido na avaliação de março de 2013 poderão requerer o seu reingresso a partir de setembro de 2013.

Art. 20. A qualquer momento, independentemente da avaliação prevista no § 9º do art. 16, o REAT poderá ser revertido em caso de impossibilidade de sua manutenção, de forma devidamente justificada.

§ 1º O caso previsto no *caput* proceder-se-á nos termos dos incisos II e III do § 4º e do § 5º, ambos do art. 18.

§ 2º A APS que tiver o REAT revertido antes de transcorrido um período não superior à metade do ciclo de avaliação, poderá propor reingresso no REAT quando do próximo ciclo de avaliação.

§ 3º A APS que tiver o turno estendido revertido após transcorrido um período superior à metade do ciclo de avaliação, terá a sua avaliação realizada, considerando o período em que permaneceu no REAT e, caso a avaliação seja negativa, somente poderá propor reingresso no REAT quando da avaliação seguinte à que resultou na reversão.

Art. 21. Os pareceres a que se referem os §§ 2º e 5º do art. 16 e o inciso I do § 7º do art. 17 serão emitidos no Sistema Supervisão, de acordo com cronograma divulgado conjuntamente pela DIRAT e pela Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP.

CAPITULO IV

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22. Compete à DIRAT garantir ampla divulgação dos horários de atendimento das APS.

Art. 23. Compete à Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão Estratégica – CGPGE:

I - propor e coordenar a sistematização dos indicadores de gestão estabelecidos pelas áreas do INSS;

II - acompanhar o desempenho das unidades, bem como elaborar relatórios de avaliação de resultados; e

III - definir formato e cronograma da avaliação a que se refere o § 4º do art. 18, bem como sistema em que serão realizados os pareceres.

Art. 24. Compete à DGP subsidiar a avaliação do REAT com informações relativas à capacitação dos servidores.

Art. 25. Compete ao Gerente da APS monitorar e informar os servidores a respeito dos indicadores gerenciais de que trata o art. 18.

Art. 26. Deverão ser divulgadas nas dependências das APS as formas de contato com a Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

Art. 27. As divulgações referidas nesta Resolução deverão observar o disposto no Manual de Identidade Visual, aprovado pelo Ministério da Previdência Social – MPS.

Art. 28. Revogam-se as Resoluções nº 177/PRES/INSS, de 15 de fevereiro de 2012, e nº 264/PRES/INSS, de 14 de janeiro de 2013.

Art. 29. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

LINDOLFO NETO DE OLIVEIRA SALES
Presidente

Publicada no DOU nº 163, de 23/8/2013, Seção 1, págs. 37/39



Previdência Social 90 anos.
Cada vez mais Presente no Futuro dos Brasileiros.

RESOLUÇÃO Nº 438 /PRES/INSS, DE 3 DE SETEMBRO DE 2014

Dispõe sobre a organização do atendimento ao público nas unidades do INSS.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991;
Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999;
Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999; e
Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS, no uso das atribuições que lhe confere o Decreto nº 7.556, de 24 de agosto de 2011, e considerando a necessidade de disciplinar o atendimento ao público e o agendamento no âmbito do INSS,

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica definido por atendimento todas as atividades pautadas na interação direta com o cidadão.

Parágrafo único. O atendimento será prestado por meio das seguintes formas:

I - presencial;

II - remota; e

III - autoatendimento.

Art. 2º O atendimento nas unidades ocorrerá por intermédio de serviços agendáveis ou não agendáveis, conforme divulgado na Carta de Serviços ao Cidadão do INSS, instituída na forma do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

CAPÍTULO II DA IDENTIFICAÇÃO

Art. 3º Todo atendimento presencial deverá ser realizado mediante apresentação de original de pelo menos um dos seguintes documentos de identificação:

I - Carteira de Identidade;

II - Carteira Nacional de Habilitação;

III - Carteira de Trabalho;

IV - Carteira Profissional;

V - Passaporte;

VI - Carteira de Identificação Funcional; ou

VII - outro documento dotado de fé pública que permita a identificação do cidadão.

§ 1º O documento de identificação apresentado deverá estar dentro do prazo de validade e conter fotografia que permita o reconhecimento do requerente, além de não apresentar rasuras ou indícios de falsificação.

§ 2º Equiparam-se aos documentos de identificação civis os documentos de identificação militares.

Art. 4º A identificação deverá ser acompanhada do número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), podendo este ser declarado no momento da recepção e validado, eletronicamente, com o cadastro da Receita Federal do Brasil ou com o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS).

Art. 5º O INSS poderá utilizar biometria, registro fotográfico ou meio subsidiário de identificação incorporado aos sistemas informatizados de atendimento.

Art. 6º A autenticação eletrônica, por certificação digital ou senha pessoal, será considerada meio válido para identificação nos canais remotos e autoatendimento, quando necessário.

CAPÍTULO III DO AGENDAMENTO

Art. 7º O agendamento consiste no protocolo do requerimento de um serviço específico, com a fixação de data, horário e local para prestação do atendimento presencial ao requerente ou outorgado.

§ 1º Cada agendamento corresponde a um período definido de atendimento, para um único requerente ou outorgante, compreendendo todos os atos necessários à sua conclusão.

§ 2º As Agências da Previdência Social (APS) deverão cumprir o horário agendado e primar pela resolução da demanda no ato do atendimento.

§ 3º O desenvolvimento dos sistemas e o fluxo de atendimento deverão primar pela simplificação dos processos de trabalho, observado o disposto no § 2º deste artigo.

§ 4º É vedado o agendamento de serviços não acumuláveis, conforme descrito na Carta de Serviços ao Cidadão, enquanto um destes estiver no prazo de espera do atendimento.

§ 5º O sistema de agendamento deverá minimizar a ocorrência de agendamentos incorretos, de acordo com as características de cada serviço.

Art. 8º A Carta de Serviços ao Cidadão, ou outro instrumento que vier a substituí-la, discrimina os serviços cujo prévio agendamento para atendimento presencial é obrigatório.

§ 1º O registro e controle dos agendamentos tratados no *caput* devem ser realizados exclusivamente por sistema informatizado oficial.

§ 2º É vedada a utilização de outras formas de agendamento que não a estabelecida no § 1º deste artigo.

Art. 9º As APS deverão disponibilizar vagas para todos os serviços cujo agendamento seja obrigatório.

§ 1º A disponibilidade de horários para atendimento agendado deverá ser adequada à demanda de requerimentos e equilibrada com a capacidade de atendimento da unidade.

§ 2º É obrigatória a disponibilização de vagas durante todo o horário de atendimento da APS convencional.

§ 3º A disponibilização de vagas é dispensável para as unidades de atendimento de natureza itinerante, conveniadas e especializadas.

Art. 10. É vedado o agendamento fictício, com ocupação de vagas sem a intenção de comparecimento, cabendo responsabilização civil, penal e administrativa nos termos da lei.

Art. 11. O sistema de agendamento deverá ser acessado, preferencialmente, pelos Canais de Atendimento Remoto, tais como a Central de Teleatendimento 135 e o Sítio da Previdência Social (www.previdencia.gov.br).

Art. 12. A Data de Entrada do Requerimento (DER) do benefício ou serviço será a data da solicitação do agendamento, aplicando-se o mesmo para os requerimentos de recurso e revisão, exceto em caso de não comparecimento ou remarcação pelo segurado.

§ 1º Nas hipóteses de impossibilidade do atendimento na data agendada por parte da APS, fica resguardada ao solicitante a manutenção da DER, conforme estabelecido no *caput*, devendo ser registrada a eventualidade no sistema de agendamento.

§ 2º Nos casos de antecipação da data do atendimento, será mantida a DER do agendamento original.

§ 3º É vedado novo agendamento do mesmo serviço solicitado pelo requerente em prazo inferior a trinta dias, a contar da data agendada, exceto no caso de primeira remarcação pelo segurado ou de impossibilidade de atendimento por parte da APS, conforme descrito no § 1º deste artigo.

Art. 13. O agendamento do benefício ou serviço deverá observar, no que tange à ocorrência de eventual circunscrição obrigatória, o direcionamento específico disposto na Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 14. Compete ao Gerente da APS, ao Serviço/Seção de Saúde do Trabalhador e Serviço/Seção de Atendimento, conjuntamente, a organização da disponibilização de vagas para atendimento presencial de serviços agendáveis.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Art. 15. É vedado à APS:

I - restringir a distribuição de senhas durante todo o horário de atendimento; e

II - a distribuição de senhas fictícias, sem o correspondente comparecimento e identificação dos cidadãos atendidos.

Art. 16. Os sistemas informatizados utilizados para o atendimento aos cidadãos deverão atender as seguintes premissas:

I - primar pela segurança no acesso, gravação e transmissão de dados e informações;

II - promover a integração dos dados e possibilitar o compartilhamento de informações com órgãos e entidades do Poder Executivo;

III - apresentar interatividade simples e intuitiva;

IV - otimizar os processos de trabalho;

V - racionalizar os métodos e procedimentos de controle; e

VI - reduzir a necessidade de formalização de exigências automáticas cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido.

Parágrafo único. Havendo inoperância dos sistemas informatizados, deverão ser resguardados os direitos previdenciários por meio de protocolos manuais ou remarcação do agendamento dos cidadãos, registrando-se o evento em sistema informatizado e utilizados procedimentos e sistemas de contingência.

Art. 17. O sistema informatizado de controle de atendimento presencial deverá contemplar a emissão de senhas, com prioridade de atendimento a idosos, gestantes, pessoas com deficiência e com criança de colo e demais casos previstos em lei, salvo quando a senha for oriunda de agendamento.

Art. 18. Os procedimentos e fluxos dos sistemas devem primar pela finalização do atendimento na presença do requerente, evitando necessidade de novo comparecimento.

Art. 19. É obrigatória, para todos os atendimentos presenciais efetuados pelas APS, a utilização dos sistemas informatizados de atendimento disponibilizados pelo INSS.

§ 1º Os sistemas de atendimento devem ser utilizados de forma correta, primando pela transparência dos serviços prestados pela APS, com registro idôneo da quantidade de senhas distribuídas, tipos e duração dos atendimentos efetuados, além da identificação dos cidadãos atendidos.

§ 2º O início de cada atendimento deve ser registrado no sistema, assim que o cidadão se apresentar à mesa ou à sala onde ocorrerá o atendimento, e o encerramento, assim que o atendimento for concluído.

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS DO ATENDIMENTO

Art. 20. Os formulários, documentos e dados solicitados aos usuários nas unidades de atendimento deverão ser padronizados pelo INSS.

Art. 21. A utilização dos sistemas informatizados é de caráter obrigatório pelos servidores, respeitadas suas atribuições.

Art. 22. A Diretoria de Atendimento elaborará o Manual de Atendimento, no qual estabelecerá e atualizará padrões de procedimentos operacionais para o atendimento de cada serviço prestado pelo Instituto, em conjunto com as áreas responsáveis por estes.

CAPÍTULO VI **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 23. O disposto no art. 12, § 3º depende de adequação tecnológica do sistema de agendamento.

Art. 24. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

LINDOLFO NETO DE OLIVEIRA SALES
Presidente

Publicada no DOU nº 170, de 4/9/2014, Seção 1, pág. 41/42