



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste
Gerência Executiva Cuiabá

OFÍCIO SEI Nº 2154/2022/GEXCBA - SRNCO/SRNCO-INSS

Cuiabá, 15 de dezembro de 2022.

Ao Ilmo. Senhor

DOMINGOS OLIVEIRA DOS SANTOS

Presidente da Câmara Municipal de Cáceres

Câmara Municipal de Cáceres/MT

Rua Coronel José Dulce, esquina com rua General Osório - centro

CEP:78.210-056 - Cáceres/MT

Assunto: Resposta ao Ofício nº 1281/2022 - SL/CMC.

Indicação nº 856/2022

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.495277/2022-58.

Prezado Senhor,

1. Em resposta ao ofício nº 1281/2022 - SL/CMC, Câmara Municipal de Cáceres, o qual, encaminhou proposição parlamentar à APS de Cáceres, sobre cadastramento presencial de munícipes para concessão de BPC, temos a informar o que segue:

2. Desde 19/06/2019 os Benefícios Assistenciais, entre outros, passaram a ser efetuados através dos canais remotos. Conforme consta do Ofício-Circular Conjunto nº 8/DIRAT/DIRBEN/INSS, de 5 de julho de 2019, o usuário deve ser orientado a realizar os requerimentos pelos canais remotos, conforme os itens abaixo:

5. Desde 19/06/2019, o requerimento dos seguintes benefícios e de CTC passa a ser efetuado pelos canais remotos:

[...]

g) Benefício Assistencial à Pessoa Com Deficiência;

h) Benefício Assistencial à Pessoa Com Deficiência - Microcefalia;

i) Benefício Assistencial ao Idoso;

j) Benefício Assistencial ao Trabalhador Portuário Avulso;

[...]

7.3 Se o usuário comparecer na Agência da Previdência Social - APS para requerer serviços relacionados neste Ofício que estejam disponibilizados como requerimento no fluxo eletrônico, através de cadastramento de tarefas, deverá ser emitido o código de acesso do "Meu INSS", caso

ainda não o tenha, sendo cientificado de que o requerimento deve ser realizado por meio do “Meu INSS” ou da “Central 135”.

4. Os benefícios e serviços que estão disponíveis para os canais remotos, devem ser requeridos de forma eletrônica, no entanto, em casos de excepcionalidade, o requerimento pode ser feito de forma presencial na APS, mediante agendamento. Os artigos da Portaria DIRBEN/INSS nº 982, de 22 de fevereiro de 2022, a seguir, reforçam essa orientação:

Art. 10. Caso a solicitação do interessado exija prévio agendamento para o seu atendimento e este não tenha sido realizado, o interessado ou seu representante deverá ser orientado a realizar o agendamento por meio dos canais remotos de atendimento disponíveis ou, caso exista na unidade, pelo autoatendimento orientado.

Parágrafo único. Se o interessado alegar dificuldades de acesso aos canais remotos, ou o colaborador identificar essa situação, o agendamento poderá ser realizado na APS diretamente na triagem.

Art. 13. Os requerimentos de benefícios ou serviços do INSS, disponibilizados por meio eletrônico, serão realizados por meio dos Canais Remotos de Atendimento.

Parágrafo único. Excepcionalmente, na hipótese em que o interessado alegue não dispor de meios para a realização do requerimento eletrônico, a APS deverá agendar o serviço de “Atendimento Simplificado”.

Art. 16. Para possibilitar o atendimento presencial nas APS, relativo às solicitações de baixa complexidade, o interessado deverá agendar o serviço "Atendimento Simplificado", por meio da Central 135 ou nas APS.

Parágrafo único. O agendamento do serviço "Atendimento simplificado" será realizado para os seguintes casos:

[...]

X – protocolo de requerimentos para pessoas sem acesso aos canais remotos;

6. Para as pessoas que têm dificuldades de acesso aos canais remotos, a APS poderá realizar o atendimento de forma espontânea para agendar o serviço desejado pelo cidadão, conforme abaixo:

Art. 37. O atendimento espontâneo será realizado nas APS, **de acordo com a realidade local e a capacidade de atendimento**, observado o disposto no § 1º, para os seguintes serviços:

I - orientações e informações básicas sobre benefícios e serviços previdenciários;

II - atendimento por decisão judicial;

III - agendamento de serviços;

IV - emissão de senha para acesso ao Gov.br;

8. Portanto, segundo a Portaria 982, caso o usuário alegue dificuldades de acesso aos canais remotos para realizar o requerimento do BPC, o mesmo pode agendar o serviço "Atendimento Simplificado", por meio da Central 135, para fazer o requerimento do benefício de forma presencial na APS, ou ainda, tendo dificuldade para realizar esse agendamento pela Central, o interessado poderá solicitar o atendimento espontâneo na triagem da APS, para que um colaborador do INSS realize o agendamento desejado.

SOBRE A TELEAVALIAÇÃO SOCIAL:

10. Sobre o atendimento remoto de Avaliação Social realizado na APS Cáceres, sugiro encaminhamento para o setor responsável, SERSOC SRNCO, para resposta aos questionamentos.

12. Por fim, nos colocamos à disposição para quaisquer outras informações ou esclarecimentos de dúvidas que possam vir a surgir

Atenciosamente,

ODAIR EGUES

Gerente-Executivo do INSS em Cuiabá-MT.



Documento assinado eletronicamente por **ODAIR EGUES, Gerente Executivo**, em 17/12/2022, às 08:25, 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 **10023002** e o código CRC **77F94F88**.

GEXCBA - SRNCO – AV GETULIO VARGAS 553 7º ANDAR – Cuiabá – MT. CEP 78005370.

Telefone: (65) 3928-1677. E-mail: gexcba@inss.gov.br