



PERGUNTAS FREQUENTES





Guichê Virtual: Serviço de atendimento remoto ao advogado

1. Quais são os principais serviços que, anteriormente prestados de forma presencial, passaram a ser disponibilizados por meio de atendimento remoto?

1.1. Atualização de dados cadastrais

Este serviço é destinado à correção de informações cadastrais incorretas ou inconsistentes que estejam impedindo o acesso ou a utilização dos serviços digitais. A solicitação poderá ser realizada de forma remota, mediante o envio da documentação comprobatória necessária.

A atualização será realizada exclusivamente nos casos em que o segurado ou advogado não estiver conseguindo protocolar os serviços pelos canais digitais devido a inconsistências cadastrais.

Para solicitar a atualização dos dados vinculados ao benefício, o advogado deverá selecionar o serviço "Atualização de dados cadastrais e/ou do benefício".

1.2. Solicitação de microfichas e extratos do Cnis

Disponível para casos em que os dados desejados não estejam acessíveis pelos canais eletrônicos. O atendimento remoto permitirá a requisição e recebimento dos documentos de forma prática e segura.

1.3. Esclarecimentos sobre descontos aplicados ao benefício

Com foco especial em situações que envolvam débitos com o INSS sob o código 203 (débito com INSS), este serviço visa esclarecer dúvidas sobre valores descontados, origem dos débitos e formas de regularização.

1.4. Informações sobre bloqueios, suspensões ou invalidações de pagamento

Atendimento voltado à verificação e esclarecimento de impedimentos no pagamento de benefícios, incluindo orientações sobre os procedimentos necessários para a regularização.

1.5. Consulta ao andamento de processos

Permite o acompanhamento remoto de processos em análise nas Centrais Especializadas do INSS, com informações atualizadas sobre o status e eventuais pendências.

2. Qual sistema é responsável pelo agendamento do serviço Guichê Virtual - OAB?

O agendamento para o serviço Guichê Virtual – OAB deve ser realizado exclusivamente por meio do Sistema de Agendamento da Advocacia (SAG). Ressalta-se que não é permitida a transferência de procuração, tampouco a substituição por outro profissional que não tenha efetuado o agendamento.

O SAG é fruto de Acordo de Cooperação Técnica (ACT) firmado entre o INSS e a OAB Nacional, em resposta a uma demanda da advocacia previdenciária. Seu objetivo é garantir um canal exclusivo, seguro e eficiente para a atuação profissional dos advogados.

É fundamental destacar que o **Meu INSS** é um canal de atendimento estritamente pessoal, destinado ao uso direto pelo segurado e, em situações excepcionais, por terceiros legalmente autorizados. O uso indevido desse canal pode comprometer a segurança e a integridade das informações, em razão de fatores como:

- Interpretação automática do sistema de que o acesso está sendo realizado pelo próprio titular;
- Exigência de reconhecimento facial ou biometria em determinadas operações;
- Possibilidade de execução de ações sensíveis, como o desbloqueio de empréstimos consignados.

Diante disso, a orientação institucional é clara: os advogados devem utilizar prioritariamente o canal SAG, assegurando a rastreabilidade, a segurança da informação e a conformidade com os procedimentos administrativos estabelecidos.

3. É permitido realizar mais de um agendamento para o mesmo CPF?

Não. O sistema permite apenas **um agendamento por vez para cada CPF**. Um novo agendamento só poderá ser realizado após a conclusão do atendimento anterior. No caso de agendamento feito com o CPF do advogado, é possível tratar de diversos assuntos em um único atendimento, desde que respeitado o tempo estipulado para o serviço.

4. O que fazer se não puder comparecer ao atendimento agendado?

Caso o advogado não possa participar do atendimento no Guichê Virtual, é possível cancelar ou reagendar o compromisso diretamente pelo sistema SAG. Essa ação é importante, pois libera a vaga para que outro profissional possa utilizá-la, otimizando o atendimento.

5. É necessário manter a câmera ligada durante o atendimento?

Sim. A utilização da câmera é obrigatória para os advogados, com o propósito de identificação visual e validação da representação processual.

Para os servidores do INSS, a diretriz institucional recomenda a manutenção da câmera ativada durante o atendimento. Contudo, admite-se a desativação do dispositivo em situações que comprometam o desempenho do sistema.

6. Finalidade do endereço eletrônico do Guichê Virtual

O endereço eletrônico institucional do Guichê Virtual foi criado com finalidade exclusiva de:

- Viabilizar o agendamento de atendimentos virtuais;
- Receber documentos complementares relacionados a agendamentos previamente realizados;
- Encaminhar informações e/ou solicitações específicas aos advogados que tenham efetuado agendamento prévio.

Importante!

Este canal não se destina ao esclarecimento de dúvidas gerais, nem ao recebimento de solicitações desvinculadas de agendamento. Para essas finalidades, devem ser utilizados os canais oficiais apropriados.

7. Os servidores do Guichê Virtual possuem atribuições para analisar processos na fila de análise?

Não. Os servidores designados para o Guichê Virtual não têm autorização para analisar processos pendentes nas Centrais Especializadas do INSS. Mesmo que designados por portaria, devem seguir rigorosamente a ordem cronológica de distribuição dos processos, conforme os normativos internos. O descumprimento dessas diretrizes pode resultar em responsabilização administrativa.

8. Os advogados de outros estados podem ser atendidos pelo Guichê Virtual do RN?

Não. O Guichê Virtual do Rio Grande do Norte é destinado exclusivamente aos advogados domiciliados no próprio estado. Essa restrição está alinhada à capacidade operacional das gerências-executivas do INSS locais, responsáveis pela gestão e pelo atendimento dentro de suas respectivas áreas de abrangência

Cada Gerência-Executiva atende exclusivamente os profissionais residentes em sua jurisdição:

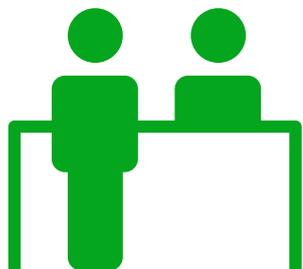
- **Gerência-Executiva do INSS em Mossoró (RN):** advogados domiciliados nesta área devem realizar seus agendamentos para atendimento na APS Mossoró.
- **Gerência-Executiva do INSS em Natal (RN):** advogados vinculados a essa região devem agendar atendimento para a APS São José de Mipibu.

9. Pode-se protocolar ofícios ou decisões judiciais via Guichê Virtual?

Não. O servidor designado para o Guichê Virtual não possui competência funcional para recepcionar ou processar documentos oriundos de determinações judiciais. Tais demandas devem ser encaminhadas pelos canais institucionais apropriados, conforme regulamentação vigente e normativos internos.

10. Quais são as orientações oficiais para o envio de documentos no atendimento realizado por meio do Guichê Virtual?

No momento do agendamento para o serviço Guichê Virtual, recomenda-se que o(a) advogado(a) anexe previamente toda a documentação necessária à análise da demanda, a fim de viabilizar a adequada instrução do processo e a efetividade do atendimento. Caso, por qualquer motivo, os documentos não sejam anexados no ato do agendamento, será admitido o envio posterior por meio do endereço eletrônico institucional correspondente ao Guichê Virtual da Gerência-Executiva do INSS responsável pelo atendimento.



Atendimento Presencial: Orientações e Procedimentos

11. Por quais canais remotos é possível realizar o agendamento de atendimentos presenciais, nas modalidades específica e simplificada?

Os canais Central 135 e 0800-135-0135 são os meios remotos oficiais disponibilizados para o agendamento de serviços presenciais, nas modalidades de atendimento específico e atendimento simplificado. Ressalta-se, entretanto, que esses serviços também podem ser solicitados presencialmente, de forma espontânea, diretamente em uma unidade de atendimento.

12. Qual é a distinção entre agendamento e protocolo de requerimento em processos administrativos?



Agendamento: É a marcação prévia de atendimento presencial para serviços como:

- Cumprimento de exigência,
- Atendimento simplificado,
- Atendimento específico.

Recomendação: O cidadão deve realizar o agendamento antecipadamente por telefone, garantindo assim o atendimento direto na unidade.

Observação: O agendamento também pode ser solicitado de forma espontânea diretamente em uma unidade de atendimento, inclusive por advogados.

 **Protocolo de Requerimento:** Refere-se ao registro formal de pedidos relacionados a serviços que exigem análise em fila, como:

- Aposentadorias,
- Pensões,
- Benefício de Prestação Continuada (BPC).

Nesses casos, o requerimento é protocolado por meio de tarefas no sistema. Para realizar esse protocolo presencialmente, é necessário agendar um atendimento simplificado, conforme estabelece a Portaria DIRBEN/INSS nº 982.

13. Quais são os requisitos para emissão da senha gov.br nas agências do INSS no Rio Grande do Norte?

A emissão da senha gov.br nas unidades do INSS no Rio Grande do Norte é feita presencialmente, por meio do sistema Balcão de Atendimento, gerido pela Secretaria de Governo Digital (SGD). Embora o INSS realize o atendimento, os critérios e diretrizes para criação e gestão da conta gov.br são definidos exclusivamente pela SGD.

Para a emissão da senha gov.br por meio de procurador, são exigidos os seguintes documentos:

- Conta gov.br do procurador com selo de confiabilidade prata ou ouro.~
- Procuração válida, acompanhada de documento de identificação oficial com foto tanto do titular quanto do procurador advogado.

O procedimento é realizado exclusivamente de forma presencial nas unidades do INSS. Não há norma que autorize o envio de documentos por meio digital para essa finalidade. Por isso, é obrigatória a apresentação física dos documentos e a presença do solicitante no momento do atendimento.

Observação: Cópias de documentos são normalmente aceitas. No entanto, caso haja dúvida quanto à autenticidade das cópias apresentadas, poderá ser exigida a apresentação dos documentos originais para conferência. Ressalta-se que, para o atendimento ao titular, é obrigatória a apresentação do documento oficial de identificação com fotografia, em via original.

14. Qual o horário para emissão da senha gov.br no RN? (07h às 12h)

A emissão da senha gov.br nas unidades do INSS no Rio Grande do Norte é realizada por atendimento espontâneo, sem necessidade de agendamento prévio, conforme a Portaria DIRBEN/INSS nº 982/2022. Entretanto, a disponibilidade desse atendimento pode variar conforme a estrutura e a capacidade operacional de cada unidade.

Nas agências do INSS, a geração da senha gov.br é realizada, em sua maioria, por colaboradores com horário fixo de permanência nas unidades. A atuação desses profissionais está limitada, pelo sistema, à emissão de até 80 senhas por dia, o que pode impactar a disponibilidade do serviço conforme a demanda local.

Diante disso, solicita-se, respeitosamente, aos(as) advogados(as) que evitem comparecer às unidades próximo aos horários de encerramento do atendimento para esse serviço (12h), a fim de evitar contratempos operacionais e garantir a continuidade do atendimento com qualidade e eficiência.

Essa orientação visa preservar o bom funcionamento das agências, bem como manter um ambiente de respeito, cordialidade e cooperação mútua entre os profissionais do Direito e os colaboradores e servidores do INSS.

15. Há um limite diário para a emissão de senhas gov.br por advogados?

As agências do INSS no estado do Rio Grande do Norte estão disponibilizando, no máximo, 10 senhas do portal gov.br por dia para advogados que se apresentem na condição de procuradores.

Essa medida tem como objetivo garantir o equilíbrio no atendimento ao público, assegurando que todos os usuários que comparecem à Autarquia tenham a oportunidade de serem atendidos de forma adequada e justa.

Destaca-se que a senha gov.br é um instrumento de alta responsabilidade, cuja emissão deve obedecer rigorosamente às diretrizes estabelecidas pelo órgão gestor competente.

Assim, a limitação diária de 10 senhas por advogado é considerada uma ação necessária e proporcional, visando evitar a concentração excessiva de atendimentos em um único grupo e assegurar o acesso equitativo aos serviços prestados.



Fala.BR – Canal Integrado de Comunicação com o Cidadão

16. O INSS dá a devida importância às manifestações registradas na plataforma Fala.BR?

Sim. O INSS reconhece a relevância das manifestações encaminhadas por meio da Plataforma Fala.BR. Cada registro — seja denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou pedido de acesso à informação — é tratado com seriedade e direcionado às unidades competentes, como Gerências-Executivas e Superintendências Regionais, conforme a natureza da demanda.

Esse compromisso está em conformidade com os princípios da transparência, do controle social e da busca contínua pela melhoria dos serviços públicos, conforme estabelecido na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e no Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017).



Serviços por Canal: Guia de Atendimento

17. Qual foi a intenção ao disponibilizar a listagem de serviços por canal de atendimento?

A listagem dos serviços por canal de atendimento tem como finalidade proporcionar maior clareza, organização e eficiência no direcionamento das demandas, considerando as particularidades de cada serviço e os meios disponíveis para sua execução.

Com base em análise criteriosa dos serviços disponibilizados por esta Autarquia, verificou-se que uma parcela significativa não se encontra acessível por meio de todos os canais de atendimento. A título de exemplo, o serviço de atualização de vínculos, remunerações e código de pagamento está disponível, de forma remota, exclusivamente por meio da Central 135 ou pelo número 0800-135-0135, destinado à Advocacia. Ressalte-se que tal serviço não está acessível pelo Sistema de Atendimento ao Advogado (SAG), tampouco pelo aplicativo Meu INSS, voltado ao público em geral.

Dessa forma, sempre que houver dúvidas quanto ao canal apropriado para a solicitação de determinado serviço, recomenda-se a consulta à lista de serviços por canal de atendimento, a fim de assegurar maior assertividade e celeridade no atendimento.



Diretrizes de Atendimento em Casos Específicos

18. Quais são os principais instrumentos administrativos disponíveis para contestar decisões relacionadas a benefícios previdenciários?

Recurso Administrativo:

- Instrumento utilizado para impugnar decisões desfavoráveis, observando os prazos e requisitos legais estabelecidos pela legislação previdenciária.

Pedido de Revisão:

- Solicitação formal de reavaliação do ato administrativo, fundamentada em novos elementos ou na correção de eventuais inconsistências.

Importante!

Serviços como revisão de ofício e indicação de erro administrativo são de competência exclusiva da Administração Pública, não sendo passíveis de requerimento direto por parte da Advocacia.

19. Quais medidas devem ser adotadas em caso de divergência cadastral que impossibilite a solicitação de serviços previdenciários?

- Contato inicial: ligar para a Central 135 ou 0800-135-0135 da Advocacia para relatar o problema. A Central orientará sobre os procedimentos ou encaminhará a demanda.

- Atendimento presencial: Caso o problema não seja solucionado pela central de atendimento telefônico, o segurado poderá solicitar atendimento simplificado em uma unidade do INSS.
- Guichê Virtual para advogados: advogados podem protocolar o serviço remotamente, via canal exclusivo, desde que cumpram os requisitos de representação e documentação.

20. Quais providências devem ser tomadas quando houver dúvida quanto ao conteúdo de uma exigência registrada no processo administrativo?

Manifestação no processo:

- Apresentar petição solicitando esclarecimentos ao servidor responsável;
- Indicar os pontos da exigência que geraram dúvida;
- Solicitar reformulação ou detalhamento da exigência.

Prazo para cumprimento:

- Caso a exigência seja formulada de maneira inadequada, poderá haver nova contagem de prazo de 30 dias para cumprimento.
- A prorrogação do prazo para cumprimento da exigência pode ser solicitada, desde que haja justificativa adequada e o pedido esteja em conformidade com as normas internas do INSS.

21. Quais medidas o advogado deve tomar ao identificar erros na formalização de um processo administrativo?

Caso o advogado identifique falhas na formalização do processo administrativo, recomenda-se a adoção de medidas específicas, conforme a natureza do erro constatado:

- Descumprimento de prazos por parte do servidor responsável;
- Inclusão indevida de documentos ou dados pertencentes a terceiros;
- Falha de integração entre os sistemas, impedindo a efetiva implantação do benefício.

Providência recomendada:

- Pedido de Revisão: trata-se de um requerimento formal para reavaliação do ato administrativo, com o objetivo de corrigir eventuais inconsistências ou omissões.

22. O que deve ser feito quando há impedimento sistêmico para o protocolo de benefício por incapacidade?

Recomenda-se acionar o serviço de "Acertos para Marcação de Perícia" para preservar a Data de Entrada do Requerimento (DER).

Em caso de dúvidas, o procurador pode:

- Ligar para o canal exclusivo da advocacia: 0800-135-0135
- Agendar atendimento presencial simplificado (0800-135-0135 e 135)
- Agendar atendimento para nova plataforma virtual disponibilizada aos advogados (Guichê Virtual)

23. É possível complementar contribuições inferiores ao salário mínimo por meio do aplicativo Meu INSS?

Sim. O aplicativo Meu INSS permite a complementação de contribuições previdenciárias que estejam abaixo do valor do salário mínimo, por meio de serviços específicos voltados a diferentes categorias de segurados:

Serviços disponíveis no aplicativo:

- **Ajustes para alcance do salário mínimo – EC 103/2019**
Serviço exclusivo do aplicativo, destinado a segurados empregados, domésticos e trabalhadores avulsos. Permite a regularização de contribuições inferiores ao salário-mínimo, conforme previsto na Emenda Constitucional nº 103/2019.
- **Cálculo de GPS – Diferença de valor devido**
Voltado a Contribuintes Individuais e Facultativos, possibilita o cálculo da Guia da Previdência Social (GPS) para fins de complementação do valor devido.

Caso a competência não esteja disponível para ajustes no serviço 'Cálculo de GPS – Diferença de Valor Devido', por meio do Meu INSS, o segurado deverá solicitar o serviço 'Cálculo de Complementação' pelos seguintes canais:

- Central de Atendimento 135
- Canal telefônico exclusivo para atendimento à Advocacia Previdenciária: 0800-135-0135.

Documento com perguntas mais recorrentes

Realização

Instituto Nacional do Seguro Social – INSS
Gerência-Executiva Natal/RN – GEXNAT
Superintendência Regional Nordeste – SRNE

Elaboração de Conteúdo

Gustavo Galvão
Chefe do Serviço de Gerenciamento de
Relacionamento com o Cidadão – SGREC
GEXNAT / SRNE

Edição e Diagramação

Renan Felipe
Estagiário de Design – Setor de Comunicação
Social
GEXNAT / INSS

Natal/RN,
2025