



# Manual de Utilização do SAG Entidade Conveniada (V1.0.1.2)

**DIRAT**

Email: [dgac@inss.gov.br](mailto:dgac@inss.gov.br)

Tel: 61. 2323.3711

INSS

Brasília/DF



# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
OBJETIVO	4
1. Digitalização	5
1.1. Configuração do scanner	5
2. Pastas e arquivos	6
2.1. Tamanho dos arquivos	6
2.2. Extensão dos arquivos	6
3. Dividir os documentos no requerimento	7
3.1. Como nomear os documentos digitalizados	7
3.2. Como salvar arquivos que ultrapassam 5MB	7
4. Acessar e operacionalizar o novo Sistema SAG* Entidade Conveniada	8
4.1. Consulta de requerimento	9
4.2. Novo requerimento	9
4.3. Download de documentos	12
5. Cumprimento de exigência	13
6. Perfis de acesso	15
7. Trocar a senha de acesso	16
8. Links e sistemas de apoio	17
CONCLUSÃO	18

\* SAG - Sistema de Agendamento

# INTRODUÇÃO

Olá.

Apresentamos a você, operador de Acordo de Cooperação Técnica, o novo manual de utilização do SAG Entidade Conveniada.

Em primeiro lugar, gostaríamos de agradecer a você por desempenhar um trabalho fundamental na parceria entre o Instituto Nacional do Seguro Social e a Entidade Conveniada. O INSS, por meio da Divisão de Gestão de Acordos de Cooperação-DGACO da Diretoria de Atendimento, das Superintendências Regionais e das Gerências-Executivas vem buscando ampliar as parcerias com outros entes públicos ou privados com Acordos de Cooperação Técnica. Assim, essa parceria é de extrema importância e ficamos muito satisfeitos de poder contar com você para ajudar na prestação de um serviço de tamanha importância à sociedade.

Como o contato com os cidadãos é feito através das Entidades e de seus representantes, seu papel é primordial e gostaríamos de facilitar seu desempenho como elo entre a população e a Previdência Social.

Você que já estava acostumado a trabalhar com o SAG vai perceber que várias coisas permaneceram iguais. Procuramos, porém, atender as demandas que nos foram passadas por vocês: a linguagem está mais clara e a navegação está mais intuitiva. Além disso, há novas funcionalidades disponíveis para que a operacionalização do ACT flua melhor.

Lembramos que o sistema está em desenvolvimento contínuo, que buscamos melhorar e que trabalhamos constantemente para que a parceria entre sua Entidade e o INSS seja efetiva e eficiente a fim de prestar um serviço de excelência àqueles que precisam de nós. Por fim, informamos que estamos abertos a sugestões e esperamos que esse Manual seja de grande ajuda nessa parceria de sucesso. Conte conosco!

# OBJETIVO

O objetivo desse manual é oferecer auxílio, orientar e servir como guia de apoio aos operadores dos Acordos de Cooperação Técnica com o Instituto Nacional do Seguro Social.

Por meio de instruções e imagens de telas do sistema, esperamos que os operadores tenham esse suporte para inclusão, por meio eletrônico, de requerimentos ao INSS e que eles sejam enviados de forma correta e dentro do padrão requerido pelo Instituto.

# 1. DIGITALIZAÇÃO

Todo scanner possui *TWAIN* (padrão de captura) diferente.

Apesar de *layouts* diferentes, todos possuem algumas características semelhantes, tais como:

- A resolução da digitalização
- O modo de imagem (colorido ou P&B)

Alguns scanners também possuem modos diferentes de digitalização (frente e verso e bandeja):

- O modo “frente e verso” pode ser usado para documentos em tamanho A4.
- O modo “bandeja” é perfeito para documentos pequenos como Carteira de Trabalho, RG, CNH, etc

## 1.1. Configuração do Scanner:

- Resolução no mínimo 150 x 150 DPI
- Modo de imagem: 24 bits colorido

### **Lembrete:**

- Não use resolução muito alta, pois o arquivo PDF ficará muito pesado, nem muito baixa, pois o documento ficará ilegível!

- Sempre verifique se os dados do documento estão legíveis, tais como: Nome, filiação, data de nascimento, CPF e etc.

- Certifique-se de que os documentos digitalizados não estão muito pesados, pois o ideal é que um arquivo PDF que contenha apenas um documento tenha, no máximo, 200 KB.

**Atenção:** Não é permitido inserir fotos de documentos!

## 2. PASTAS E ARQUIVOS

Para melhor organização dos documentos digitalizados, recomendamos a criação de uma pasta para cada representado da entidade conveniada.

Dentro da pasta do representado, deve-se salvar subpastas conforme o requerimento solicitado.

As subpastas deverão conter os documentos do interessado.

### 2.1. Tamanho dos arquivos:

Cada arquivo deverá ter no máximo 5 MB e a soma de todos os arquivos não poderá ultrapassar o limite de 50 MB.

### 2.2. Extensão dos arquivos:

Arquivos aceitos: .bmg, .jpg, .png, .pdf, .jpeg.

## 3. DIVIDIR OS DOCUMENTOS NO REQUERIMENTO

### 3.1. Como nomear os documentos digitalizados:

Classifique os documentos em 3 tipos:

- A) ORIGINAIS → são os documentos originais
- B) TERCEIROS → são as cópias autenticadas por terceiros (ex.: cartórios)
- C) SIMPLES → são as fotocópias/xerox

Depois serão nomeados da seguinte forma:

PRIMEIRO NOME\_CPF\_TIPOLOGIA

Ex.: MARCELA\_01234567891\_ORIGINAIS

Quando um documento possuir mais de uma página, é possível utilizar o programa “PDF24” para juntá-las. Ele é gratuito e pode ser encontrado na internet.



Lembre-se de renomear cada arquivo digitalizado conforme sua tipologia e salve-o na pasta do representado.

**Atenção:** O advogado da Entidade Parceira ou servidor público deverão autenticar, no sistema, somente os documentos do tipo ORIGINAIS. Ao autenticar, estarão declarando que viram os documentos originais e que as imagens digitalizadas são fiéis aos originais.

A autenticação pelo advogado/servidor público deverá ser feita no sistema e não no documento impresso. Ou seja, digitalizar os originais e, após anexar o arquivo no sistema, autenticá-lo.

### 3.2. Como salvar arquivos que ultrapassam 5 MB

Se um arquivo ultrapassar 5MB, salve-o em duas partes, acrescentando a extensão “\_01”, e assim por diante, no final.

Ex.: MARCELA\_01234567891\_ORIGINAIS\_01  
MARCELA\_01234567891\_ORIGINAIS\_02

## 4. ACESSAR E OPERACIONALIZAR O NOVO SISTEMA SAG ENTIDADE CONVENIADA

Para requerer um benefício você deverá acessar o site: [www.novorequerimento.inss.gov.br](http://www.novorequerimento.inss.gov.br) com o CPF e a senha do Parceiro do INSS (a senha inicial é enviada por e-mail, imediatamente após o cadastramento pela Entidade Parceira, e deve ser trocada em 24h)

**PORTAL DO ATENDIMENTO**  
ENTIDADE CONVENIADA V1.0.1.2

REGULAÇÃO DE SERVIÇOS - INSSDF  
CPF [REDACTED]

REQUERIMENTOS

**Consulta de Requerimentos**

Protocolo Nome CPF Situação  PESQUISAR

NOVO REQUERIMENTO

ATENDIMENTO À DISTÂNCIA ATENDIMENTO PRESENCIAL

O atendimento é realizado à distância, não sendo necessário o comparecimento presencial nas unidades do INSS, a não ser quando solicitado para eventual comprovação. Para acompanhar o andamento do requerimento, clique na opção "Detalhar" abaixo.

PROTOCOLO	SERVIÇO	NOME	CPF	PROTOCOLADO EM	UNIDADE	SITUAÇÃO	AÇÕES
[REDACTED]	Aposentadoria por Tempo de Contribuição	[REDACTED]	[REDACTED]	21/01/2020	CEAB RECONHECIMENTO DE DIREITO DA SR/II	EM ANÁLISE	

Será aberta a tela inicial de trabalho do Portal do Atendimento - Entidade Conveniada na qual poderá ser feita uma “Consulta de Requerimento” ou realizar um “Novo Requerimento”.

O atendimento é realizado a distância, não sendo necessário o comparecimento presencial nas unidades do INSS, a menos que solicitado para eventual comprovação.

Na tela inicial aparecerão também os requerimentos já protocolados e na última coluna você terá três ações : Gerar comprovante em PDF, detalhar requerimento ou cancelar requerimento.

Uma novidade do sistema foi a inclusão deste símbolo semelhante a um sino (1) que mudará de cor para vermelho e aparecerá um número sempre que alguma tarefa mudar de status.



**Atenção:** durante todo o processo, se necessário voltar a página, não utilize os botões do navegador, mas tão somente os botões disponíveis “voltar” ou “avançar” na parte inferior da tela.

## 4.1. Consulta de Requerimento

Na tela inicial você poderá consultar o andamento do requerimento em “Consulta de Requerimentos” pelo número de protocolo, pelo nome, pelo CPF, ou ainda pela situação do requerimento (em análise, cancelada, concluída ou exigência). Depois clique em “pesquisar”.

## 4.2. Novo Requerimento

Ao clicar em “Novo requerimento”, você será direcionado aos módulos abaixo:

A imagem mostra a interface do "PORTAL DO ATENDIMENTO" com o subtítulo "ENTIDADE CONVENIADA V1.0.1.2". No topo direito, há uma barra de usuário com o nome "DEBORA SILVA MACHADO FERREIRA - INSSDF" e o CPF. Abaixo, há uma barra de progresso com seis etapas numeradas de 1 a 6: "1 Seleção de Serviço", "2 Informações do Serviço", "3 Dados do Requerente", "4 Selecionar Unidade", "5 Confirmar" e "6 Comprovante".

Abaixo da barra de progresso, há uma seção de busca com o texto "Que atendimento você deseja?". À esquerda, um redutor (2) aponta para esta seção. Abaixo, há uma lista de serviços com ícones e setas para a direita:

- Aposentadorias, CTC e Pecúlio
- Benefícios Assistenciais
- Pensões, Auxílio-Reclusão e Salário-Maternidade
- Processos e Documentos
- Recurso e Revisão

À esquerda, um redutor (3) aponta para esta lista de serviços.

No módulo “Seleção de Serviço” será apresentado uma lista de serviços (3), conforme o Acordo de Cooperação Técnica com a Entidade.

Além da lista de serviços, você também poderá digitar qual atendimento você deseja (2).

Ao selecionar o serviço, aparecerá o módulo “Informações do Serviço” com todas as informações necessárias.

Neste momento o sistema fornecerá informações úteis sobre a digitalização dos documentos, como padrão de digitalização e ordem documental.

A lista de documentação necessária para os requerimentos varia de acordo com a espécie de benefício/serviço.

Para cada tarefa/requerimento a distância é necessário anexar um novo requerimento assinado e um termo de representação, mesmo que outras tarefas para o mesmo requerente já tenham sido cadastradas anteriormente.

Ao clicar em “Avançar”, você será direcionado ao **módulo “Dados do requerente”**. Digite o CPF do interessado e clique em “avançar” para que o sistema preencha seus dados automaticamente.

No campo “Informações de Contato”, é obrigatório fornecer pelo menos um telefone e também é obrigatório responder a pergunta: Você aceita acompanhar o andamento do processo pelo Meu INSS, Central 135 ou e mail? Se clicar em “SIM”, deverá digitar um e-mail para que você receba mensagens de aviso a cada mudança de status do processo.

**Atenção:** É importante fornecer um telefone pessoal do próprio segurado para eventual pesquisa de satisfação, agendamento de perícia médica, quando for o caso, entre outras situações que somente o segurado possa fornecer a informação.

As respostas preenchidas em “Dados adicionais” servirão de base para análise do INSS. As perguntas funcionam em forma de cascata e, a depender do que o usuário responder, o sistema poderá fornecer novas caixas de preenchimento obrigatório.

**Atenção:** Alertas podem aparecer conforme imagem abaixo:

Alerta na cor amarela: Não impeditivo, poderá continuar o requerimento

Alerta na cor vermelha: Impeditivo, não conseguirá dar continuidade ao requerimento.



O requerente informado possui tempo de contribuição inferior a 15 anos, com base no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS).

ENTENDI



Pelo menos um dos campos deve ser preenchido: Telefone celular ou Telefone fixo.

FECHAR

Ainda neste módulo você poderá anexar a documentação comprobatória para análise do serviço solicitado, conforme imagem abaixo, clicando no símbolo ao lado do documento (4). A anexação de alguns documentos é obrigatória e será marcada com um asterisco (5), bem como a inserção de alguns dados adicionais, dependendo do serviço. Em seguida clique em “avançar”.








Se o interessado possuir mais de um documento do mesmo tipo, é possível incluí-los no mesmo campo.

**PORTAL DO ATENDIMENTO**  
ENTIDADE CONVENIADA V1.0.1.2

REQUERIMENTOS


\* Recebe pensão por morte deixada por cônjuge/companheiro(a) em outro regime de previdência social?


Envie a documentação comprobatória para análise do pleito, caso necessário:

Anexos		
 * Termo de representação da entidade conveniada		(4)
 Procuração e representação legal, se for o caso		
 Documentos de identificação do procurador e/ou representante legal, se for o caso		
 * Documentos de identificação do interessado		

**Lembrete:** Verifique sempre o tamanho total dos arquivos, pois não pode ultrapassar o limite de 50 MB!

Ao concluir a anexação do documento, serão apresentados ao lado direito dois símbolos:

 → ao clicar neste símbolo, você poderá autenticar o documento, caso você tenha este perfil.

 → ao clicar neste símbolo, possibilita a remoção do documento.

**Atenção:** muito cuidado para não autenticar arquivos que não sejam originais. É necessário autenticar o arquivo “\_ORIGINAIS”

Para concluir o requerimento, basta escolher a Unidade do INSS disponível, conforme imagem abaixo, no **Módulo Selecionar Unidade** e clicar em “avançar”. Caso haja divergência de dados no CNIS, o sistema informará. Esta divergência não é impeditiva para concluir o requerimento.




Clique para selecionar a unidade

Em seguida, no **Módulo Órgãos Pagadores** escolha o local de pagamento mais próximo do interessado (município e bairro do órgão pagador).

Para finalizar, no **Módulo Confirmar**, confirme os dados do interessado, clique em “Declaro que li e concordo com as informações acima” e depois clique em “avançar”.

Então, aparecerá no **Módulo Comprovante** uma mensagem “requerimento concluído com sucesso”, abrindo a opção “gerar comprovante” em pdf.

### 4.3. Download de documentos

Para fazer download de documentos, como cópia de processo solicitado via cadastramento de tarefa, após realizar login no sistema, ainda na tela inicial, localize a tarefa correspondente e clique em “Detalhar Requerimento” 

Na coluna ações, clique no botão “Download”  para baixar os arquivos desejados.

## 5. CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIA

Na tela inicial, selecione na opção “situação” (6) o item “Exigência” e clique em “pesquisar” conforme figura abaixo:

**PORTAL DO ATENDIMENTO**  
ENTIDADE CONVENIADA V1.0.1.2

REQUERIMENTOS

Consulta de Requerimentos

NOVO REQUERIMENTO

ATENDIMENTO À DISTÂNCIA | ATENDIMENTO PRESENCIAL

O atendimento é realizado à distância, não sendo necessário o comparecimento presencial nas unidades do INSS, a não ser quando solicitado para eventual comprovação. Para acompanhar o andamento do requerimento, clique na opção “Detalhar” abaixo.

PROTOCOLO	SERVIÇO	NOME	CPF	PROTOCOLADO EM	UNIDADE	SITUAÇÃO	AÇÕES
000000000	Benefício Assistencial ao Idoso	SOLANGE APARECIDO SANTOS SILVA	000.000.000-00	22/01/2020	CEAB RECONHECIMENTO DE DIREITO DA SR/II	EM ANÁLISE	

Os processos que já foram requeridos aparecem na página inicial. É possível observar três funcionalidades na coluna ações (7):

- ao clicar neste símbolo, será gerado um comprovante.
- ao clicar neste símbolo, será detalhado o requerimento.
- ao clicar neste símbolo, será cancelado o requerimento.

**Atenção:** Ao cancelar o requerimento, automaticamente você estará desistindo da tarefa.

Na ação “Detalhar Requerimento”, é possível incluir comentários e anexos desde que a tarefa não esteja “concluída” ou “cancelada”. Recomendamos sempre registrar comentário quando da anexação de novos documentos, facilitando o entendimento dos servidores que irão analisar a tarefa. É necessário autenticar a documentação original inserida.

É também através do “Detalhar Requerimento” que o advogado/servidor público/ operador poderá consultar comentários e/ou exigências cadastrados pelo INSS, lembrando que toda a comunicação entre INSS e o operador se dará preferencialmente através desse mecanismo.

O cumprimento de exigências pelo advogado/servidor público/operador também se dará através de comentários e anexação de documentos. É de responsabilidade do parceiro em Acordo de Cooperação Técnica acompanhar rotineiramente as tarefas cadastradas, bem como a observância dos prazos, tal como o de cumprimento de exigências.

Após todo procedimento, clique em “enviar”. O comentário será salvo, a exigência será cumprida e o requerimento voltará para análise.

## 6. PERFIS DE ACESSO

Caberá ao INSS indicar à entidade parceira qual ou quais perfis deverão ser atribuídos aos usuários.

Seguem abaixo os níveis de acesso dos usuários parceiros do INSS:

- A) Entidade\_Conveniada\_Consulta: Apenas visualiza as tarefas requeridas;
- B) Entidade\_Conveniada\_Protocolo: Realiza upload dos documentos;
- C) Entidade\_Conveniada\_Autentica: Servidor público faz o upload e pode fazer a autenticação no sistema dos documentos digitalizados;
- D) Entidade\_Conveniada\_Advogado: Advogado da entidade conveniada faz upload e a autenticação no sistema dos documentos digitalizados;
- E) Entidade\_Conveniada\_OAB: Exclusivo de advogados, no caso de ACT com a OAB.

**Atenção:** Os representantes e agentes da entidade encarregados pela operacionalização do ACT serão solidariamente responsáveis na hipótese de prestação de informações falsas ou inserção parcial ou totalmente fraudulenta de informações em quaisquer sistemas e canais de atendimento disponibilizados pelo INSS.

## 7. TROCAR SENHA DE ACESSO

Caso deseje trocar sua senha de acesso, siga os seguintes passos:

- Acesse o endereço: geridinss.dataprev.gov.br/gid
- Clique em “Autenticar” e digite CPF e senha para fazer login
- Clique em “Cadastro” e selecione “Alterar Senha”
- Preencha os campos solicitados e clique em “Alterar Senha”.

A imagem mostra a interface web para a alteração de senha. No topo, há o logotipo da Previdência Social e o texto "Gerenciamento de Identidades". Abaixo, há uma barra de navegação com "Início", "Cadastro" e "Sair". O título da página é "Alteração de Senha". O formulário contém três campos de entrada de texto, cada um precedido por um asterisco e o rótulo "Senha Atual:", "Nova Senha:" e "Confirmar Nova Senha:". À direita de cada campo há uma seta vermelha apontando para a esquerda. Abaixo dos campos, há dois botões: "Alterar Senha" (em verde) e "Cancelar" (em cinza). Uma seta vermelha aponta para o botão "Alterar Senha".



## 8. LINKS E SISTEMAS DE APOIO

Página do INSS na internet: <http://www.inss.gov.br>

Para informações gerais e consultas sobre os documentos necessários para requerimentos de benefícios.

**Meu INSS:** [meu.inss.gov.br](http://meu.inss.gov.br) ou através de atalho constante na página do INSS.

Para emissão de extratos pelo próprio cidadão/segurado/usuário, tais como extrato CNIS, extrato de Empréstimo Consignado, Histórico de Créditos de Benefícios, entre outros. É necessário login e senha, cadastrados diretamente pelo cidadão, na página mencionada.

# CONCLUSÃO

Acabamos!

Agora você está apto a utilizar o novo SAG Entidades Conveniadas. Esperamos que a leitura desse manual tenha sido fácil e clara. Buscamos ser objetivos e assertivos na transmissão das informações.

Caso você encontre algum erro, não deixe de reportá-lo ao seu contato com o INSS, seja ele a APS, Gerência-Executiva, Superintendência ou a Divisão de Acordos de Cooperação. Reforçamos que estamos abertos ao diálogo e sempre dispostos a ajudar tornar seu trabalho mais fácil, rápido e prático.

Agradecemos mais uma vez e esperamos que você faça bom proveito das informações que disponibilizamos aqui e também do novo sistema de trabalho, o novo SAG Entidades Conveniadas.