

Versão 01
08/2025

GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA

ATENDIMENTO DA ADVOCACIA OAB/SE

SUMÁRIO

01 **Guichê Virtual**

- 07 Serviços disponíveis
- 08 Serviços não realizados
- 09 Como funciona
- 10 Como agendar
- 12 Regras de atendimento
- 13 Documentos necessários

02 **Serviços presenciais nas agências do INSS**

- 18 Requisitos para utilização do Canal 0800 do Advogado
- 19 Serviços presenciais simplificados nas agências do INSS
- 20 Serviços presenciais específicos nas agências do INSS
- 21 Serviços presenciais para cumprimento de Exigência nas agências do INSS
- 22 Serviços presenciais de atendimento espontâneo para Advogados
- 23 A conta gov.br

SUMÁRIO

03 Principais serviços do INSS por canal de atendimento

- 27 Alguns serviços disponibilizados para entidades conveniadas
- 29 Serviços disponíveis no Central 135 e 0800
- 33 Serviços disponíveis no Meu INSS
- 34 Lista geral de serviços

04 Fala.Br

- 35 O canal oficial para reclamações do INSS

05 FAQ

- 36 Perguntas frequentes

06 Documento de referência e links importantes

- 37 Links de acesso para os documentos oficiais

Este guia de boas práticas tem como finalidade essencial orientar os advogados regularmente inscritos na Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional Sergipe (OAB/SE) quanto à correta utilização da plataforma do Guichê Virtual do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Além disso, o presente documento contempla os fluxos operacionais, os serviços disponíveis, as regras de agendamento e atendimento, bem como as condutas institucionais recomendadas para a atuação advocatícia nos ambientes remoto e presencial.



GUICHÊ VIRTUAL OAB/INSS

PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 1.263, DE 21 DE MARÇO DE 2025



INSS
INSTITUTO NACIONAL
DO SEGURO SOCIAL

Prezados(as) Advogados(as),

Com os cumprimentos de estilo, informamos que, em conformidade com a Portaria DIRBEN/INSS nº 1.263/2025, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) implementará, o serviço Guichê Virtual – OAB, destinado exclusivamente à advocacia regularmente inscrita na OAB.

Com a implantação do Guichê Virtual, o atendimento anteriormente realizado presencialmente nas Agências da Previdência Social (APS), por meio do Guichê Preferencial da Advocacia (ACP), passou a ser executado exclusivamente em ambiente remoto, por meio da plataforma do Guichê Virtual.



GUICHÊ VIRTUAL OAB/INSS

Serviços Disponíveis

O Guichê Virtual – OAB tem por finalidade:

- 01** Prestar orientações aos usuários
- 02** Fornecer informações diversas relativas a benefícios;
- 03** Atender solicitações de serviços não disponíveis nos canais remotos;

04 Atender casos excepcionais, como:

- Protocolo de benefícios em razão de problemas cadastrais do interessado que impossibilite o requerimento remoto;
- Requerimentos de serviços não disponibilizados nos canais remotos ou para pessoa jurídica (Contestação NTEP, recurso para pessoa jurídica);



GUICHÊ VIRTUAL OAB/INSS

⊗ **Serviços Não realizados**

Durante o atendimento não serão realizados:

- 01** Protocolo de benefícios
- 02** Antecipações de análise de requerimentos
- 03** Reabertura de tarefas
- 04** Serviços já disponíveis nos canais remotos
- 05** Criação de tarefas de revisão de ofício ou indicação de erro administrativo
- 06** Emissão de senha gov.br



GUICHÊ VIRTUAL OAB/INSS



Como Funciona

- Atendimento por videoconferência via Microsoft Teams
- Duração máxima: **20 minutos**
- Agendamento prévio obrigatório
- O advogado deve acessar o link somente na data e horário agendados
- O atendimento será encerrado se o advogado não ingressar até 10 minutos após o horário marcado



GUICHÊ VIRTUAL OAB/INSS



Como Agendar

- 1 Acesse o sistema INSS Digital da Advocacia
- 2 Utilize o código 18536 – Agendamento Guichê Virtual – OAB
- 3 Informe obrigatoriamente:
 - CPF e número da OAB do advogado
 - CPF do cliente (se aplicável)
 - E-mail válido para recebimento do link da reunião
 - CEP do município ou nome da cidade que tem vagas disponíveis para o atendimento



O e-mail inválido poderá acarretar o cancelamento automático do agendamento.

Durante o atendimento, que terá duração máxima de 20 minutos, caso o agendamento seja realizado para um CPF de cliente específico, serão tratadas exclusivamente demandas referentes ao segurado agendado. Na situação em que o agendamento se der no CPF do advogado, poderá fazer questionamentos diversos, desde que respeitado o tempo estipulado.



Regras de atendimento

- O atendimento é exclusivo ao advogado responsável pelo agendamento;
- Não serão atendidos: terceiros, segurados, estagiários ou subestabelecidos, mesmo com procuração;
- Não é permitida a substituição do advogado agendante, mesmo por colega do mesmo escritório;
- O advogado deve estar com a câmera ativada para identificação;
- A recusa ou impossibilidade técnica de ativar a câmera resultará no encerramento do atendimento;
- O servidor do INSS também se identificará visualmente e poderá desligar a câmera após a identificação;
- As informações serão prestadas somente mediante apresentação dos documentos exigidos para o atendimento, conforme especificado na página seguinte.



Documentos necessários para o atendimento

Para garantir a efetividade e segurança do atendimento, o advogado deverá providenciar os seguintes documentos e informações:

Do advogado

- Número de inscrição na OAB;
- CPF;
- Documento de identidade com foto (para eventual conferência visual);
- E-mail válido (para recebimento do link da videoconferência);
- Câmera ativada no momento do atendimento para identificação.

Do cliente (quando aplicável):

- CPF do segurado;
- Procuração válida, com poderes específicos para representação junto ao INSS;
- A procuração deve estar anexada ao agendamento;
- Caso não esteja, deverá ser enviada ao e-mail do guichê da respectiva Gerência-Executiva (GEX) ou Superintendência Regional (SR).



IMPORTANTE

A ausência de qualquer um desses documentos poderá resultar no cancelamento ou encerramento do atendimento, sendo necessário novo agendamento.

APS Aracaju Ivo do Prado
APS Aracaju Siqueira Campos
APS Estância
APS Itabaiana (SE)
APS Lagarto
APS Propriá
APS Tobias Barreto
APS Nossa Senhora da Glória
APS São Cristovão
APS Itabaianinha
APS Poço Redondo
APS Canindé de São Francisco
APS Capela
APS Nossa Senhora das Dores
APS Umbaúba
APS Porto da Folha



Observação

Cada gerência-executiva fica responsável pelos advogados residentes na sua zona de abrangência

Unidades com vagas para agendamento do guichê virtual

APS Itabaianinha
APS Canindé de São Francisco
APS Porto da Folha



SERVIÇOS PRESENCIAIS

PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 982, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2022



Requisitos para utilização do Canal 0800 do Advogado

- Ser advogado regularmente inscrito na OAB;
Informar:
- Número de inscrição no Cadastro Nacional de Advogados (CNA);
- CPF;
- Outros dados pessoais para validação.

O INSS disponibiliza um canal telefônico exclusivo para advogados, com o seguinte número:



0800-135-0135

Segunda a sábado, das 7h às 22h



Serviços presenciais simplificados nas agências do INSS

- Atendimento simplificado com agendamento. canal disponível para o agendamento: 0800-135-0135;
- Orientações e informações básicas sobre benefícios e serviços previdenciários;
- Protocolo de requerimentos para pessoas sem acesso aos canais remotos;
- Juntada de documentos em requerimento com status "Em Análise", que tenha atingido limite de 50 MB dos anexos.

Esses serviços podem ser utilizados por advogados representando seus clientes, mediante apresentação de procuração!



0800-135-0135

Segunda a sábado, das 7h às 22h



Serviços presenciais específicos nas nas agências do INSS

Esses serviços podem ser utilizados por advogados representando seus clientes, mediante apresentação de procuração:

- Atendimento específico com agendamento.
canal disponível para o agendamento:
0800-135-0135;
- Impossibilidade de informação ou de conclusão da solicitação pelos canais remotos ou quando a Central 135 não puder atender a demanda e existir a orientação para que o operador direcione o interessado para comparecer à APS;
- Solicitar a Contestação de NTEP;
- Recurso Ordinário ou Especial com empresa (CNPJ) como solicitante;
- Recurso Ordinário (Inicial) e Especial ou Incidente (Alteração de Acórdão), que tenha empresa (CNPJ) como solicitante.

Segunda a sábado, das 7h às 22h



Serviços presenciais para cumprimento de exigência nas nas agências do INSS

- Cumprimento de exigência (com agendamento): disponível em todos os canais de atendimento;
- Apresentar os documentos solicitados para que seja possível dar continuidade a análise do benefício pleiteado.

*** Só é possível agendar o serviço quando o processo, de fato, estiver com o status de exigência.**

TODOS OS CANAIS DE ATENDIMENTO

Segunda a sábado, das 7h às 22h



Serviços presenciais de atendimento espontâneo para advogados

Art. 37 da Portaria DIRBEN/INSS Nº 982, de 22 de fevereiro de 2022, o atendimento espontâneo será realizado nas APS, de acordo com a realidade local e a capacidade de atendimento, observado o disposto no § 1º, para:

- Emissão de senha para acesso ao gov.br;
- As unidades do INSS localizadas no estado de Sergipe emitirão senha do gov.br no horário de 07 as 13h.

Para assegurar um atendimento de qualidade e eficiente, recomenda-se evitar a chegada próxima ao horário de encerramento (12:45h) para a emissão da senha Gov.br.



A conta Gov.br é uma identidade digital única que permite ao cidadão acessar diversos serviços públicos digitais do governo brasileiro de forma segura, prática e centralizada. O portal oferece serviços em diversas áreas, como:

- 01** Educação e Pesquisa: inscrição no ProUni, Sisu, entre outros.
- 02** Trabalho, Emprego e Previdência: seguro-desemprego e benefícios previdenciários.
- 03** Saúde e Vigilância Sanitária: atendimento e prevenção a problemas de saúde.
- 04** Justiça e Segurança: controle de entrada no Brasil, policiamento federal.
- 05** Cultura, Artes, História e Esportes: Bolsa Atleta, apoio às artes e cultura.
- 06** Meio Ambiente e Clima: proteção e cuidado com o meio ambiente.



A conta Gov.br

Em maio de 2019, o Meu INSS foi integrado à conta Gov.br. Desde então, o acesso à plataforma é feito através dessa conta, cuja gestão compete à Secretaria de Governo Digital (SGD).

A gestão do portal gov.br é realizada pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.



Regras para emissão da senha gov.br nas agências do INSS

Documentos em **meio físico** para digitalização no atendimento.

O procurador (advogado) deve possuir selo **Ouro** ou **Prata** na conta na conta Gov

Documentos necessários:

- Procuração;
- Doc. de identificação do representado;
- Carteira da OAB.

No máximo 05 senhas por vez conforme acordo GEXACJ.

A emissão de senha se tornou mais complexa e exigindo mais tempo no atendimento. Portanto, a limitação da extração de senhas visa diminuir a aglomeração e atrasos nos atendimentos.

IN128 - Art. 634 O procurador que representar mais de um beneficiário, quando do comparecimento para tratar de assuntos a eles pertinentes, deverá se adequar às regras de atendimento estabelecidas pelas APS, para o bom andamento dos serviços.



DISPONIBILIDADE DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS DO INSS POR CANAL DE ATENDIMENTO



Alguns serviços disponibilizados para entidades conveniadas

- Alterar local ou forma de pagamento
- Atualizar cadastro e/ou benefício
- Atualizar procurador e representante legal
- Auxílio-acidente
- Cancelar Certidão de Tempo de Contribuição
- Cumprimento de Exigência
- Isenção de Imposto de Renda



Alguns serviços disponibilizados para entidades conveniadas

- Recurso Especial (2ª instância)/ Alteração de Acórdão
- Renovar Declaração de Cárcere/Reclusão
- Revisão de Certidão de Tempo de Contribuição
- Solicitar Emissão de Pagamento não Recebido
- Solicitar valor não recebido até a data do óbito do beneficiário
- Validar contribuição de contribuinte Facultativo Baixa Renda



Serviços disponíveis na Central 135 e 0800

- Apresentar documentos - Atestmed
- Acréscimo de 25%
- Alta a pedido
- Atualizar vínculos, remunerações e código de pagamento
- Benefício por Incapacidade Temporária (antigo Auxílio-Doença)
- Benefício por Incapacidade Permanente (antiga Aposentadoria por Invalidez)
- Calcular complementação



Serviços disponíveis na Central 135 e 0800

- Carta de concessão do benefício
- Certidão de inexistência de dependentes habilitados à pensão por morte
- Consultar descontos de entidades associativas
- Consultar revisão de benefício - Artigo 29
- Cópia de processo
- Declaração de benefício - Consta/Nada Consta
- Extrato de empréstimo consignado



Serviços disponíveis na Central 135 e 0800

- Extrato de pagamento de benefício (Hiscre)
- Extrato para Imposto de Renda (IR)
- Extrato Previdenciário (Cnis)
- Informar sobre recebimento de benefício em outro regime de Previdência
- Inscrição no INSS
- Resultado de benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença)



**Serviços
disponíveis
na Central
135 e 0800**

- Retroagir Data do Início da Contribuição (DIC)
- Revisão
- Revisão Administrativa de Benefício por Incapacidade
- Informar sobre recebimento de benefício em outro regime de Previdência
- Solicitar cálculo de período decadente
- Solicitar certidão para saque de PIS/Pasep/FGTS
- Solicitar contestação de NTEP



Serviços disponíveis no Meu INSS

- Ajustes para alcance do salário mínimo - Emenda Constitucional 103/2019
- Bloquear/desbloquear benefício para empréstimo consignado
- Cópia de laudo médico
- Declaração de regularidade de Contribuinte Individual
- Cálculo de GPS Diferença de Valor Devido - Contribuição Inferior ao Salário Mínimo
- Extrato de informações do benefício

**Quer ter acesso a lista de
serviços completa?**



**Clique aqui
ou escaneie
o Qr code**



FALA.BR

O canal oficial para reclamações do INSS é o Fala.BR. Esta plataforma integrada permite que cidadãos registrem denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios a órgãos e entidades do poder público.

[Clique aqui](#) para acessar o portal



FIÇOU COM DÚVIDA?

Não deixe de conferir o FAQ, que foi cuidadosamente elaborado com informações relevantes sobre diversos temas relacionados aos serviços previdenciários.


**Clique aqui
para ter
acesso ao
nosso FAQ**




- 01** Guichê Virtual: Serviço de atendimento remoto ao advogado
- 02** Atendimento Presencial: Orientações e Procedimentos
- 03** Fala.BR – Canal Integrado de Comunicação com o Cidadão
- 04** Serviços por Canal: Guia de Atendimento
- 05** Diretrizes de Atendimento em Casos Específicos

Documentos de referência e links importantes


Formulários para serviços e benefícios

[Clique aqui](#) 

PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 982, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2022
Regras e procedimentos para o atendimento presencial nas Agências da Previdência Social do INSS.

[Clique aqui](#) 


PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 1.263, DE 21 DE MARÇO DE 2025
Atendimento por meio do serviço Guichê Virtual à entidade conveniada Ordem dos Advogados do Brasil - OAB, no âmbito do INSS.

[Clique aqui](#) 


Carta de serviços completa

[Clique aqui](#) 

Normas interativas - INSS

[Clique aqui](#) 

Fala.BR

[Clique aqui](#) 

Este guia será atualizado periodicamente, conforme a identificação de novas demandas operacionais ou normativas. Questões recorrentes poderão ser incorporadas ao conteúdo, com o propósito de seu aprimoramento contínuo.

O propósito fulcral é aperfeiçoar os fluxos de comunicação entre servidores, colaboradores e advogados, assegurando maior eficiência, padronização e clareza nos procedimentos relacionados ao Guichê Virtual, no âmbito do estado de Sergipe

Esse Manual é derivado do Manual de Orientação para Atendimento da Advocacia OAB/RN gentilmente cedido pela Gerência Executiva do INSS em Natal/RN

Manual de Orientação para Atendimento da Advocacia OAB

Realização

Instituto Nacional do Seguro Social – INSS
Gerência-Executiva do INSS em 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

SERGIPE/SE, 2025

