



**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
**PORTARIA Nº 412/PRES/INSS, DE 20 DE MARÇO 2020**

Dispõe sobre a manutenção de direitos dos segurados e beneficiários do INSS em razão das medidas restritivas no atendimento ao público para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia do coronavírus (COVID-19).

O **PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS**, no uso das atribuições que lhes conferem o Decreto nº 9.746, de 8 de abril de 2019, e considerando a necessidade de estabelecer orientações e diretrizes preventivas para evitar o deslocamento de usuários às Agências da Previdência Social durante o estado de emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia do coronavírus (COVID-19),

**RESOLVE:**

Art. 1º Adotar as seguintes medidas, para resguardar os direitos dos segurados e beneficiários enquanto perdurar a suspensão do atendimento ao público, determinada pela Portaria nº 8.024, de 19 de março de 2020, da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho - SEPT do Ministério da Economia:

I - atendimento às solicitações dos requerentes de forma remota;

II - dispensa de autenticação de cópias de documentos específicos nas unidades de atendimento, por prazo determinado, nos termos dos arts. 8º e 9º do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

III - suspensão dos prazos para cumprimento de exigências que não puderem ser cumpridas pelos canais remotos; e

IV - autorização aos agentes bancários para pagamento de benefícios e prova de vida por meio de procurador ou representante legal, sem o prévio cadastramento junto ao INSS.

Art. 2º Fica suspenso o atendimento presencial nas unidades do INSS até 30 de abril de 2020, permitida a prorrogação.

§ 1º Os requerimentos dos serviços previdenciários e assistenciais neste período deverão ser realizados exclusivamente por meio dos canais remotos.

§ 2º Os agendamentos serão suspensos, inclusive de reabilitação profissional e serviços social, devendo ser reagendados apenas quando do restabelecimento do atendimento, garantida a manutenção da DER.

§ 3º Deverão ser fixados na entrada das unidades cartazes, a serem disponibilizados pelo INSS, sobre a suspensão e remarcação dos serviços.

Art. 3º As Agências da Previdência Social - APS manterão plantão, em horário comercial, destinado exclusivamente a prestar esclarecimento aos segurados e beneficiários quanto à forma de acesso aos canais de atendimento remotos.

§ 1º As atividades de que trata o **caput** e outras que o INSS vier a executar em caráter de plantão serão realizadas por meio de telefone ou outras formas de contato remoto.

§ 2º As Gerências-Executivas poderão configurar redirecionamento de linhas telefônicas para atendimento do disposto no **caput**.

§ 3º O INSS poderá executar atividades de orientação e outros serviços por meio de ferramentas que viabilizem o contato remoto por texto, áudio ou vídeo, conforme ato da Diretoria de Atendimento - DIRAT.

§ 4º A DIRAT manterá lista atualizada dos contatos das unidades no sítio do INSS na Internet.

Art. 4º O INSS disciplinará o exercício de atividades remotamente pelos servidores durante o período de restrição de atendimento ao público, garantindo-se a máxima eficiência no atendimento aos serviços oferecidos aos cidadãos.

Art. 5º A Administração Central, as Superintendências-Regionais e as Gerências-Executivas poderão deliberar sobre a suspensão de suas atividades presenciais nas localidades em que houver restrição da livre circulação de pessoas.

Parágrafo único. Nessas situações, os serviços deverão ser executados por regime de teletrabalho enquanto perdurar o estado de emergência de saúde pública de importância nacional decorrente do coronavírus (COVID-19).

Art. 6º Ficam mantidas as metas já estipuladas para os servidores enquadrados em Centrais de Análise de Benefícios - CEAB e programas de gestão.

§ 1º Para servidores não participantes dos programas de gestão serão estabelecidas atividades e metas de acordo com suas competências sendo priorizadas as atividades de reconhecimento de direitos, manutenção de benefícios e demandas judiciais.

§ 2º Os servidores que executarão suas atividades remotamente ficam obrigados a realizar cursos na modalidade de Ensino a Distância - EAD definidos pelo INSS como prioritários e a acompanhar as comunicações institucionais, através de e-mail, cuja ciência ocorrerá independente de confirmação de recebimento ou leitura, sendo válidas para todos os fins.

§ 3º Para fins de cálculo de atividades e metas será emitida Portaria definindo atividades e pontuação por serviço.

Art. 7º Para atendimento do inciso II do art. 1º, fica dispensada apresentação de documentos originais para autenticação de cópias de documentos anexadas pelos canais remotos, pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias, nos termos dos arts. 8º e 9º do Decreto nº 9.094, de 2017.

§ 1º O disposto no **caput** aplica-se às Certidões de Nascimento, Casamento ou Óbito, documento de identificação, formulários de Perfil Profissiográfico Previdenciário - PPP, documentos apresentados para solicitação de pagamento até o óbito, fechamento de vínculo empregatício, alteração de dados cadastrais, cadastramento de Pensão Alimentícia, desistência de benefício e documentos do grupo familiar para fins de pedido de benefícios assistenciais.

§ 2º Nas situações em que houver dúvida fundada quanto à documentação apresentada nos termos do § 1º, caberá solicitação de exigência, que terá o prazo suspenso até o retorno do atendimento presencial.

§ 3º O responsável pela análise deverá rever e reemitir as exigências dos documentos de que trata o § 1º nos processos não concluídos, contendo orientação de que seja cumprida pelos canais remotos.

§ 4º No caso das cópias das certidões de óbito deverá ser anexado no processo eletrônico as pesquisas realizadas junto ao Sistema Nacional de Informações de Registro Civil - SIRC, ainda que não localizadas no sistema.

§ 5º O prazo disposto no **caput** poderá ser prorrogado por ato do presidente do INSS.

Art. 8º As exigências deverão ser cumpridas exclusivamente pelos canais remotos (Meu INSS e entidades parceiras).

§ 1º As exigências cumpridas pelos canais remotos durante este período deverão observar o disposto no art. 7º.

§ 2º Nos casos de impossibilidade de cumprimento de exigência pelos canais remotos, os prazos ficarão suspensos enquanto perdurar a interrupção do atendimento presencial.

§ 3º Os processos com prazo de exigência cujo vencimento estiver dentro deste período de interrupção do atendimento presencial não deverão ser indeferidos por pendências relativas a não apresentação de documentos.

Art. 9º As instituições financeiras pagadoras de benefício contratadas pelo INSS ficam autorizadas a realizarem o pagamento e a comprovação de vida quando da apresentação de procuração, termo de tutela, curatela ou guarda, sem necessidade de prévio cadastramento junto a este Instituto.

Parágrafo único. A procuração deverá ser aceita quando for apresentado instrumento de mandato público para fins de pagamento de benefícios, nas situações de ausência por viagem, impossibilidade de locomoção ou moléstia contagiosa, cujo mandato esteja vigente e durante o período de 120 (cento e vinte) dias podendo ser prorrogado por ato do Presidente.

Art. 10. Após o prazo estipulado no parágrafo único do art. 9º para aceitação do instrumento de mandato público para fins de pagamento de benefícios e fé de vida pelos bancos pagadores de benefício, no teor do instrumento de mandato público deverá conter as informações:

I - previsão de que o outorgado declara estar ciente de que a ocorrência dos eventos que possam anular a qualidade de representação dos beneficiários, quais sejam: óbito do titular/dependente do benefício, emancipação do dependente ou cessação da representação legal;

II - obrigação pelo outorgado de comunicar ao INSS e ao banco pagador do benefício no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data em que o mesmo ocorrer, mediante apresentação da respectiva certidão, ou documento congênera as ocorrências descritas no inciso I do **caput**;

III - a ciência do outorgado que a falta do cumprimento do compromisso ora assumido, além de obrigar à devolução de importâncias recebidas indevidamente, quando for o caso, sujeitar-

Ihe-á às penalidades previstas nos arts. 171 e 299 do Código Penal;

IV - o prazo de validade não superior a 12 (doze) meses;

V - o motivo nos casos de procuração (ausência por viagem, impossibilidade de locomoção ou moléstia contagiosa); e

VI - a declaração do outorgado de não se enquadrar nos impedimentos legais.

§ 1º Não poderão ser procuradores:

I - os servidores públicos civis ativos e os militares ativos, salvo se parentes até o segundo grau; e

II - os incapazes para os atos da vida civil, ressalvado o disposto no art. 666 do Código Civil.

§ 2º Podem outorgar procuração as pessoas maiores ou emancipadas, no gozo dos direitos civis.

§ 3º Somente será aceita a constituição de procurador com mais de uma procuração nos casos de parentes de primeiro grau.

§ 4º A constituição de procurador com mais de uma procuração, ou procurações coletivas, nos casos de representantes credenciados de leprosários, sanatórios, asilos e outros estabelecimentos congêneres e o cadastramento de herdeiro necessário na condição de administrador provisório continuará sendo realizada por este Instituto.

§ 5º Os termos de responsabilidade previstos nos arts. 156 e 162 do Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999, poderão ser formalizados em meio eletrônico.

Art. 11. A forma de atendimento nas APS Móveis Flutuantes (PREVBARCO) será definido em ato do Presidente.

Art. 12. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES**

Presidente



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO JOSE ROLIM GUIMARAES, Presidente**, em 20/03/2020, às 17:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0536759** e o código CRC **F55D2CF4**.