

Ofício nº 115/2025/GP

Ref.: solicitação de reunião para tratar da ampliação de serviços na Plataforma de Atendimento da Advocacia (PAT), no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica nº 264/2024.

São Paulo, 31 de julho de 2025.

À Senhora

Márcia Eliza de Souza

Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Instituto Nacional do Seguro Social – INSS

Senhora Diretora,

A Ordem dos Advogados do Brasil, Seção São Paulo (OAB SP), reafirma seu compromisso com a parceria institucional estabelecida com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), especialmente no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica (ACT) nº 264/2024, firmado entre as instituições.

Com base nesse compromisso, solicitamos o agendamento de reunião para tratar de pontos essenciais à plena execução do ACT e à melhoria contínua dos serviços oferecidos à Advocacia e, por consequência, à sociedade.

O referido acordo tem como objetivo principal permitir que a Advocacia realize requerimentos de forma remota, conforme estabelecido na Cláusula Primeira. O Plano de Trabalho que o acompanha também prevê metas importantes, como garantir eficiência, economicidade, acessibilidade e reduzir a necessidade de atendimento presencial (itens 2.2 e 2.3).

Entretanto, na prática, temos identificado obstáculos operacionais que dificultam o cumprimento desses objetivos. A atual configuração da Plataforma de Atendimento da Advocacia (PAT) não contempla diversos serviços essenciais, o que obriga a Advocacia a utilizar canais alternativos, como o Meu INSS, a Central 135 ou, em muitos casos, a comparecer presencialmente às agências – medida contrária ao propósito do acordo.

Um exemplo recorrente é a impossibilidade de realizar, via PAT, o “Cumprimento de Exigência” relacionado a serviços iniciados em outros canais. Essa limitação tem causado prejuízos práticos, inclusive risco de perda de prazos, exigindo deslocamentos desnecessários e impactando diretamente a eficiência da atuação da Advocacia.

Cabe destacar que o próprio ACT prevê mecanismos de aprimoramento. O item 1.4 do Plano de Trabalho e a Subcláusula Única da Cláusula Sétima autorizam a

inclusão ou alteração de serviços, desde que haja motivação e interesse público, sem necessidade de termo aditivo.

Além disso, a evolução normativa recente, com destaque para as Portarias Dirben/INSS nºs 1.263/2025 e 1.298/2025, reforça a importância da colaboração com a OAB. Essas normas preveem, entre outras diretrizes, a divulgação do serviço Guichê Virtual – OAB pelas Superintendências Regionais e a elaboração de planos de implantação e expansão. A flexibilidade demonstrada pelo INSS nesse processo mostra que também é possível e necessário ampliar os serviços acessíveis pela PAT.

Nesse contexto, destacamos ainda diretrizes adicionais recentemente instituídas no âmbito do Guichê Virtual – OAB, com impacto direto na atuação da Advocacia:

- **Manifestações sobre andamento de requerimentos**

Passam a exigir, obrigatoriamente, o registro prévio da solicitação no canal oficial da Ouvidoria do Governo Federal – Fala.BR. Somente após essa formalização, será possível o acionamento do setor responsável. A medida visa atender às normas de rastreabilidade, governança e controle interno.

- **Emissão de senha Gov.br**

Esse serviço passa a ser realizado exclusivamente de forma presencial, uma vez que a concessão da senha está sob gestão da Secretaria de Governo Digital, e não do INSS. Em consonância com recomendações de segurança cibernética, está vedado o fornecimento de senha por canais remotos, incluindo o atendimento por videoconferência.

- **Verificação em duas etapas nas contas Gov.br – nível ouro**

A ativação dessa medida de segurança passou a ser obrigatória para acesso completo à conta. Essa verificação é feita exclusivamente por meio do aplicativo gov.br, atualizado em sua versão mais recente, e representa uma camada adicional de proteção de dados, reduzindo riscos de acessos indevidos e reforçando a segurança da informação.

Reiteramos que tais alterações atendem a diretrizes técnicas e visam ao fortalecimento da segurança institucional. Contudo, é imprescindível que haja contrapartidas que garantam a continuidade e efetividade do trabalho da Advocacia Previdenciária. O aumento das exigências de segurança, embora necessário, impõe barreiras operacionais que podem inviabilizar a atuação cotidiana dos advogados e advogadas, caso não haja a devida ampliação dos serviços efetivamente disponíveis no PAT.

Por esse motivo, reforçamos a importância de expandir, com urgência, os serviços acessíveis aos profissionais regularmente habilitados e cadastrados no sistema de acordo com o ACT em vigor, propondo esta **pauta para reunião**

1. Ampliação de serviços disponíveis na Plataforma PAT:

- a) Inclusão do serviço de Cumprimento de Exigência, para todos os requerimentos feitos por canais digitais (Meu INSS, 135 etc.), quando o segurado estiver representado por advogado;
- b) Inclusão de serviços fundamentais, como:
 - Acerto de Vínculos e Remunerações (CNIS);
 - Benefício por Incapacidade Temporária;
 - Defesa em Nexo Técnico Epidemiológico (NTEP);
 - Complementação de Período Decadente;
 - Retorno do serviço de Alteração de Local/Forma de Pagamento.

2. Acesso a documentos para consulta e emissão via PAT:

- a) Carta de Concessão;
- b) Histórico de Créditos (Hiscre);
- c) Certidão de Tempo de Contribuição para fins de PIS/PASEP/FGTS;
- d) Informações do Benefício (INFBEN) e Declaração de Benefício.

3. Estabelecimento de fluxo de comunicação institucional

Solicitamos que a OAB SP seja comunicada previamente sobre qualquer alteração, inclusão ou supressão de serviços na PAT, evitando que a Advocacia seja surpreendida com mudanças que afetem seu trabalho, garantindo previsibilidade e segurança jurídica.

Acreditamos que a implementação dessas medidas contribuirá significativamente para o cumprimento das metas de eficiência e digitalização previstas no ACT nº 264/2024, beneficiando não apenas a Advocacia, mas principalmente os segurados que dependem do sistema previdenciário.

Tendo em vista o compromisso mútuo de nossas instituições com a melhoria dos serviços públicos, aguardamos o agendamento da reunião pleiteada, renovando no ensejo as nossas expressões de apreço.

Leonardo Sica
Presidente

Daniela Magalhães
Vice-Presidente

Joseane Zanardi
Presidente da Comissão Especial de Direito Previdenciário