

2024

CARTILHA

Guichê Virtual

INSS e OAB SP



Guichê Virtual INSS e OAB/SP

É um serviço remoto solicitado por meio do Portal de Atendimento – PAT, destinado exclusivamente às advogadas e aos advogados cadastrados e credenciados no Acordo de Cooperação Técnica – ATC, celebrado entre a OAB/SP e o INSS.

Este serviço foi desenvolvido com o objetivo de facilitar o atendimento, reduzindo a necessidade de deslocamentos até as agências físicas do INSS. Assim, busca-se atender a Advocacia Paulista de maneira eficiente e prática.

Toda a Advocacia Paulista poderá ser atendida por servidor do INSS, através de videoconferência utilizando a plataforma Microsoft Teams, acessível por computador ou celular.

Caso a advogada ou o advogado, não tenha cadastro no INSS Digital, poderá consultar a Cartilha do INSS Digital de 2024, com todas as informações necessárias para realizar seu cadastro.

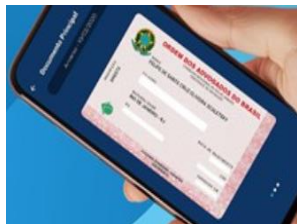
Para acessar a Cartilha INSS Digital de 2024, siga as etapas abaixo:

Acesse o site oficial da OAB/SP: através do link <https://www.oabsp.org.br/servicos>, procure na seção de serviços, e clique em “INSS DIGITAL”, e faça o download da cartilha INSS Digital 2024.

Siga as Instruções: A cartilha é um guia completo para a realização do cadastro e acesso ao INSS digital, além de orientações práticas sobre os serviços disponíveis, no portal de atendimento



Regras Importantes



O Guichê Virtual é um serviço exclusivo para a **advogada e advogado credenciados no INSS Digital**, cujo nome e número da OAB constem na **procuração e no termo de representação**.



Em nenhuma circunstância, o atendimento poderá ser realizado por substabelecimento a outra(o) advogada(o) ou terceiro (ex. estagiário).



A procuração deve conter poderes específicos para representação no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), em conformidade com os artigos 541 e 542, ambos da Instrução Normativa 128/2022.

A procuração com poderes genéricos não é recomendada, pois o servidor pode não aceitar e recusar o atendimento.



Cada atendimento tem a duração máxima de 20 (vinte) minutos. Transcorrido esse prazo, o servidor poderá encerrar a videoconferência para não prejudicar os atendimentos posteriores.

A(o) advogada(o) poderá se utilizar do tempo excedente para fazer outras solicitações. Lembrando que o servidor responsável abrirá a tarefa para registro do atendimento, podendo pedir a apresentação ou a inclusão na tarefa do termo de representação, procuração, carteira da OAB, e documento de identificação do requerente.



Serviços solicitados no Guichê Virtual

Todos os serviços que não estão disponíveis nos canais remotos - INSS DIGITAL e MEU INSS.

✓ Exemplos de Serviços:

Celeridade na conclusão de requerimentos, serviços e tarefas (concessão, revisão, acertos etc.), que estejam em análise há mais de 30 dias;

Celeridade na tarefa de cumprimento de acórdão do CRPS (implantação de benefício), que estejam em análise há mais de 30 dias;

Encaminhamento de recurso ordinário e especial ao CRPS, que estão parados no PAT por mais de 30 dias, sem distribuição no CRPS;

Índice de Funcionalidade Brasileiro IF-BRA, caso não tenha sido juntado no processo administrativo;

Microfichas;

Orientações e informações;

Senha do Gov.br para o segurado;



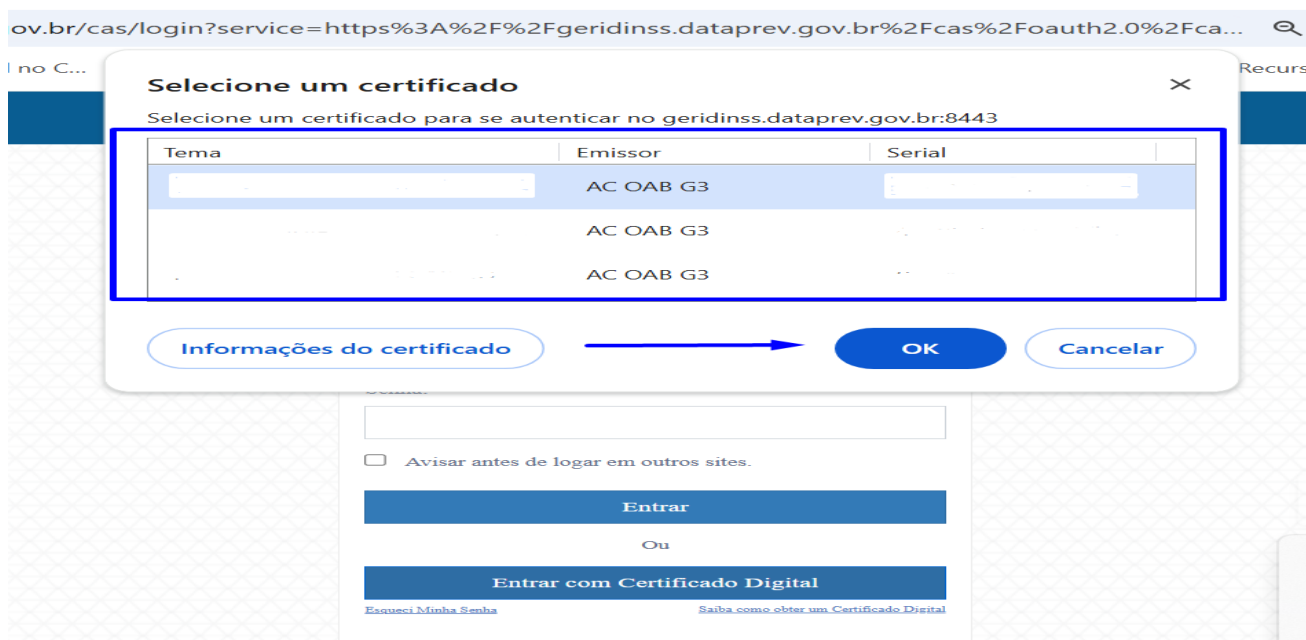
Passos para o agendamento do Guichê Virtual no Portal de Atendimento – PAT

1º Passo

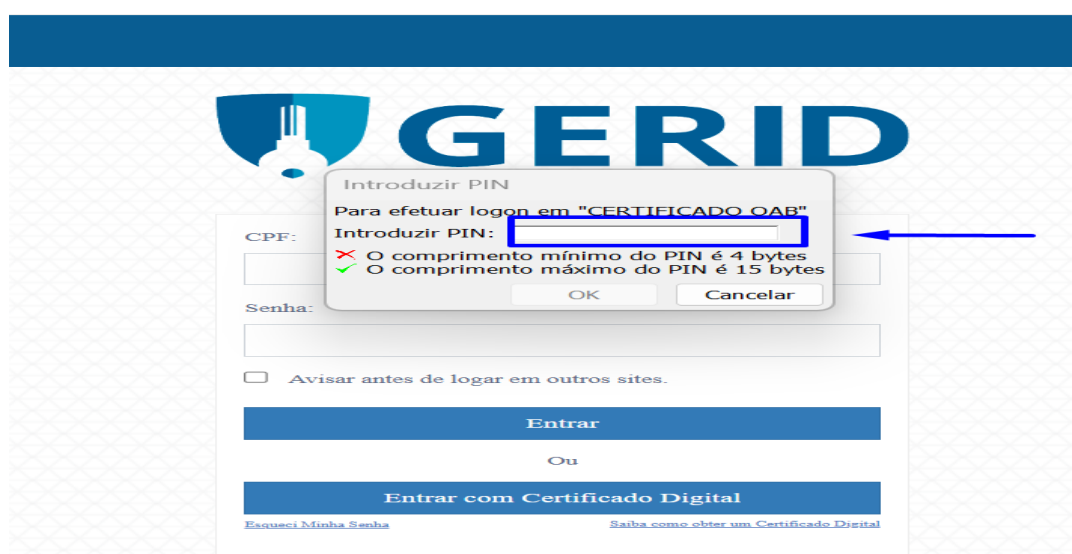
A(o) advogada(o) com cadastro no INSS DIGITAL pode acessar o Portal de Atendimento – PAT, disponível no link: <http://atendimento.inss.gov.br/>, fazendo o login com o duplo fator de autenticação - FMA, por meio do certificado digital e código enviado no App Autenticador.

Clique em “Entrar com o Certificado Digital”

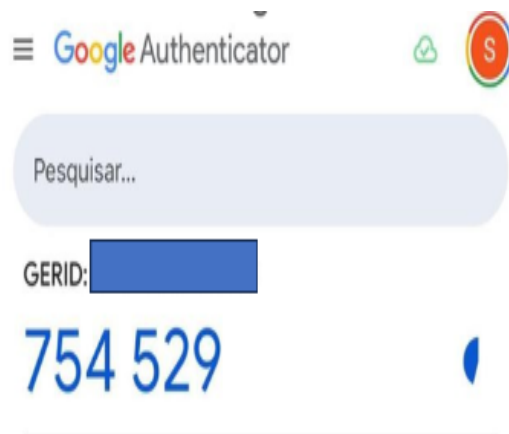
Em seguida abrirá a caixa de mensagem para selecionar o certificado, escolha o certificado digital e clique em “OK”.



Em seguida, abrirá a caixa com mensagem para efetuar o login “PIN”, que é a senha do certificado digital. Insira o corretamente e clique em “OK”.

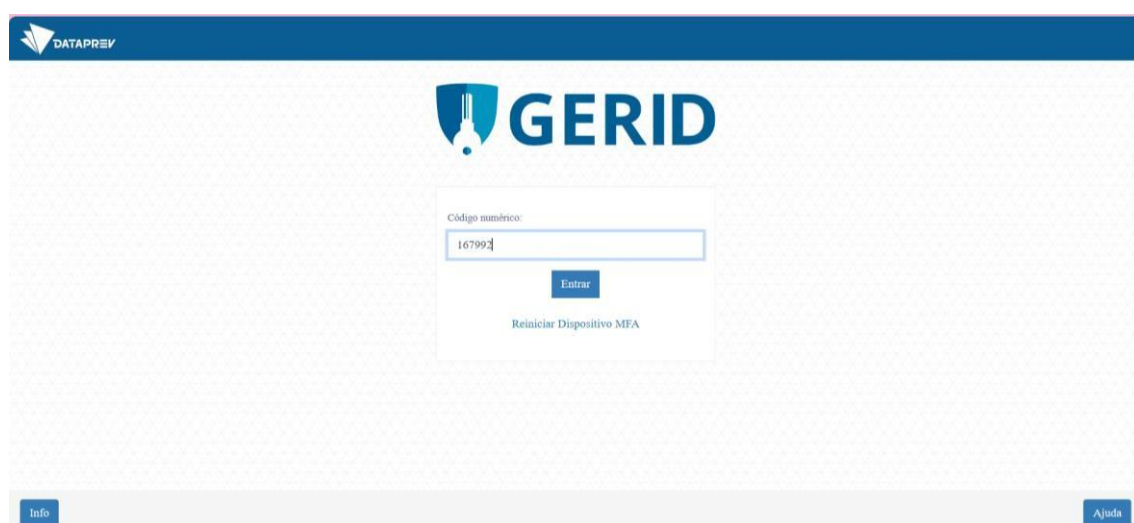


Neste momento, a(o) advogada(o) deverá acessar o App Authenticator, e aparecerá o código numérico para ser inserido.
Como aparece no App Autenticator:



Atenção: Para evitar erro no acesso, o horário deve ser o mesmo (igual) no celular e no computador.

Digite o código numerico recebido no App APP Authenticator no sistema.



O sistema abrirá o login – PAT, a aplicação do PAT solicita acesso às informações sobre você, clique em “[Abrangência](#)” a aparecerá o CNPJ da OAB/SP, e clique em “[Papel](#)”, aparecerá ENTIDADE_CONVENIADA_OAB, e clique em “Autorizo”

LOGIN - PAT

A aplicação **PAT** solicita acesso às seguintes informações sobre você:

Nome completo
Suas permissões de acesso
CPF
Abrangência
Papel
Matrícula do usuário
Lista de *Organization Unities* em seu cadastro no LDAP

Abrangência

CNPJ:43419613000170.CNPJ

Papel

ENTIDADE_CONVENIADA_OAB

Não Autorizo

Autorizo

Aparecerá a mensagem sobre o uso do certificado A3.

Todos os certificados emitidos pela OAB/SP são tipo A3. Clique em “OK”

LOGIN - PAT Entidade Conveniada

O uso do Certificado Digital modelo A3 será obrigatório em breve. Todas as Entidades Parceiras já devem adquirir e/ou configurar seus certificados.
Fundamentação: RESOLUÇÃO CNPS/MPS Nº 1.358, DE 31 DE AGOSTO DE 2023.

Voltar

Ok

Pronto, agora está logado ao Portal de Atendimento – PAT

2º Passo

Clique em “Novo Requerimento”

Portal de Atendimento | INSS

Requerimentos Cumprimento de Exigência

Consultar Requerimentos

CPF

Nome

Protocolo

Situação

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
Nenhum registro encontrado.					

3º Passo

Selecione o serviço de “Agendamento - Guichê Virtual - OAB”. No canto esquerdo da tela, clique em “Avançar”.

Portal de Atendimento | INSS

> Requerimentos

INCLUIR REQUERIMENTO

1 Selecionar Serviço 2 Dados Requerente 3 Selecionar Unidade 4 Selecionar Vaga 5 Confirmar 6 Comprovar

Selecção de Serviços

Serviço

Agendamento - Guichê Virtual - OAB

Informações do Serviço Selecionado

Agendamento de atendimento para advogados (OAB)

4º Passo

Informe os dados:

Requerente: “CPF do segurado”, assim o sistema automaticamente busca o nome completo e a data de nascimento.

Advogada (o): “celular” e, “e-mail”.

Informe dados adicionais:

Advogada(o): “número da OAB” e novamente o “e-mail”.

Preenchimento com erro: Erro de digitação ou e-mails divergentes informados nos dois campos, não será enviado o link para acessar a videoconferência.



Atenção ao preencher o e-mail

É essencial que o endereço de e-mail do (a) advogado (a), responsável pelo guichê virtual, seja digitado corretamente nos **02 (dois) campos designados**. Isso assegurará que o link de acesso à videoconferência, seja enviado corretamente pelo INSS para o e-mail indicado.

Recomendações para evitar erros:

Confirmação prévia: Antes de começar a digitar, confirme o endereço de e-mail correto que deseja receber o link da sala virtual.

Atenção ao digitar: Insira o e-mail com cuidado em ambos os campos, prestando atenção especial aos detalhes, tais como: o nome de domínio; ponto “.”; carácter “_”, “-”, e símbolo “@”, constantes em endereços de e-mail.

Revisão cuidadosa: Após a digitação, revise os campos para assegurar que o e-mail esteja idêntico em ambos.

INCLUIR REQUERIMENTO

Dados do Requerente

CPF* Data de Nascimento

Nome

Celular Telefone fixo E-mail

Dados Adicionais

*DAG do estagiário

*Informe seu e-mail

5º Passo

Em seguida, anexe o termo de representação, a procuração com poderes específicos para representação no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a carteira da OAB, e o documento pessoal com foto do segurado (RG ou CNH). Certifique-se de assinar todos os documentos clicando no ícone



No canto esquerdo da tela, clique em “Avançar”.

Atentos

Envie a documentação comprobatória para análise do pleito, caso necessário

- O tamanho de cada arquivo não pode exceder 5.00MB
- A soma dos tamanhos dos arquivos não pode exceder 50.00MB
- O arquivo deve ter uma das seguintes extensões: pdf, png, bmp, jpg, jpeg, tiff

Envie o arquivo

ANA_000000000000_ORIGINAIS_TERMO.pdf
1.39 KB

ANA_000000000000_ORIGINAIS_PROCURACAO.pdf
63.88 KB

ANA_000000000000_ORIGINAIS_OAB.pdf
61.79 KB

ANA_000000000000_ORIGINAIS_IDENTIDADE.pdf
381.79 KB

6º Passo



ATENÇÃO:

Não há vagas disponíveis em outras localidades. Somente na Agência São Paulo-Centro, Rua Coronel Xavier de Toledo, São Paulo/SP CEP: 1480-000.

A consulta de vagas pode ser realizada por CEP ou Município.

Consulta por CEP:

Digite o CEP 01480-000, e o sistema automaticamente identificará o endereço correspondente à Agência São Paulo-Centro - Rua Coronel Xavier de Toledo, São Paulo/SP.

Portal de Atendimento | INSS

> Requerimentos

INCLUIR REQUERIMENTO

1 Selecionar Serviço 2 Dados Requerente 3 Selecionar Unidade 4 Selecionar Vaga 5 Confirmar 6 Comprovar

Agendamento - Guichê Virtual - OAB
Atendimento Presencial

Consultar por CEP Consultar por Município

CEP

01048-000

Buscar

Data para Atendimento
13 novembro 2018

AGÊNCIA SÃO PAULO - CENTRO
R. CORONEL XAVIER DE TOLEDO, 290
SÃO PAULO-SP
CEP: 01480-000

Consulta por endereço:

Selecione **sempre a Agência São Paulo-Centro**, localizada na Rua Coronel **Xavier de Toledo**, e clique em “avançar” no canto esquerdo da tela.

[illegible]

7º Passo

O sistema apresentará as datas e os horários disponíveis. Escolha, e no canto esquerdo da tela clique em “Avançar”

Portal de Atendimento | INSS

Agendamento

INCLUIR REQUERIMENTO

Selecionar Serviço Dados Requerente **Selecionar Data e Hora** Continuar Concluir

Agendamento - Guichê Virtual - OAB

AGÊNCIA SÃO PAULO - CENTRO

Data	Doc. emitido	Hora (horas)
08/10/2024	Santa Rita	08:00
08/10/2024	Imperatriz	08:00
08/10/2024	Queluzópolis	08:00
08/10/2024	Queluzópolis	08:00

8º Passo



Pronto! O agendamento foi realizado com sucesso.
Confira os dados informados.

Portal de Atendimento | INSS

Agendamento

Atendimento Presencial

Serviço
Agendamento - Guichê Virtual - OAB

Status
AGENDADO

Data e Hora Agendada
13/11/2024 às 10:30 (Quarta-feira)

Endereço
R CORONEL XAVIER DE TOLEDO, 290 - SAO PAULO/SP - 01048-000

Unidade
AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL SÃO PAULO - CENTRO

Protocolo do Requerimento

Protocolo
2116349916

Data de Entrada do Requerimento
04/11/2024 às 21:00

Canal do requerimento
Entidade Conveniada

Observação
A análise do requerimento será confirmada após o comparecimento do requerente ou seu representante na data e hora agendada.

Dados do Requerente

Nome Completo _____ **CPF** _____ **Data de Nascimento** _____

E-mail _____ **Celular** _____

OAB do advogado _____ **Informe seu e-mail** _____

Anexos

[ANA_00000000000_ORIGINAIS_TERMO.pdf](#)

[ANA_00000000000_ORIGINAIS_PROCURACAO.pdf](#)

[ANA_00000000000_ORIGINAIS_OAB.pdf](#)

[ANA_00000000000_ORIGINAIS_IDENTIDADE.pdf](#)

O protocolo também, ficará disponível para download em formato PDF, é só clicar em “gerar comprovante”.



PROTOCOLO DE REQUERIMENTO
2116349916
Data de Entrada: 04/11/2024 16:18 - Entidade Conveniada

COMPROVANTE DO PROTOCOLO DE REQUERIMENTO

Requerente

Serviço
AGENDAMENTO - GUICHÊ VIRTUAL - OAB

O atendimento presencial será em

Horário marcado

**13** NOV 2024
QUARTA-FEIRA

**10:30**

Unidade Responsável
 **AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL**
SÃO PAULO - CENTRO
 R CORONEL XAVIER DE TOLEDO, 290, N/A, N/A
SAO PAULO/SP
CEP: 01.048-000

Dados do Requerente
CPF
Nascimento
Mãe
E-Mail
Telefone Não informado
Celular

Solicitado por
Nome do Usuário
CPF do Usuário
Entidade **ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SECCAO DE SAO PAULO (OAB SP)**

Campos Adicionais
Informe seu e-mail

OAB do advogado

Informações Adicionais
Agendamento de atendimento para advogados (OAB)

Recebimento de link para videoconferência

A advogada ou o advogado receberá o link para acessar a videoconferência por meio do Microsoft Teams, **01 (um) dia antes da data agendada no e-mail informado.**



ATENÇÃO: Caso não encontre o e-mail na caixa de entrada, verifique se está no spam/lixo eletrônico.



Agendamento Protocolo 1367646454- Guichê Virtual - OAB

Esta é uma mensagem automática. Favor não responder esse e-mail.

Prezado(a) Dr(a), boa noite!

Este e-mail é referente ao **Agendamento - Guichê Virtual - OAB**, de protocolo nº **1367646454**, requerido em **31/10/2024**.

Para dar um melhor aproveitamento ao nosso curto tempo, realizo algumas sugestões:

1. NA HORA DO ATENDIMENTO, tenha em mãos os seguintes:
 - o CPF e OAB;
 - o CPF do Segurado;
 - o NB (se for o caso).
2. Verifique se nos processos/requerimentos, já constam as procurações.
3. O acordo não contempla cálculo de GPS nem protocolos, mas o INSS dará o melhor suporte para a sua solicitação.

Orientações Gerais sobre o Atendimento:

Protocolo SAG: 1367646454

Segurado(a): - CPF:

Advogado(a):

OAB:

CPF:

Agendado para o dia: **11/novembro/2024 (SEGUNDA-FEIRA) às 10h30**

E-mail informado no Agendamento:

Observações do requerimento:



Microsoft Teams

Link do atendimento: [Reunião no Teams](#)

https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_ZJU3NTYyYjktMWMwOC00Njk1LTkxMWEtYzg3Nzk0ZTcxN2Qy%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%224d71549f-a131-4e22-a736-

Caso encontre dificuldade de acessar o link da reunião, acesse o site

<https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-teams/join-a-meeting?rtc=1> e informe a ID da reunião e senha abaixo:

ID da Reunião: 285 345 775 773

Senha:

Acesse o link acima 5 minutos antes do horário agendado e aguarde até que o servidor efetive sua liberação para início do atendimento.

Lembramos que o atendimento é exclusivo do advogado que fez o agendamento e não será permitido o atendimento de terceiros, mesmo apresentando procuração ou substabelecimento.

Informamos que a duração deste atendimento é de 20 minutos. O INSS estará no aguardo para o melhor atendimento que puder oferecer. Até lá!

OBS: E-mail localizado para envio do convite:

Em caso de dúvidas acesse o E-book Guichê Virtual INSS e OAB SP disponível para download em:

Observação:

Deverá acessar o link com uma antecedência mínima de 5 (cinco) minutos, conforme orientações enviadas no e-mail. Haverá tolerância máxima de 5 (cinco) minutos contados a partir do horário agendado. Em caso de atraso, será descontado da duração do atendimento (20 minutos).

É sempre aconselhável, visando a agilidade e fácil localização de tarefas, ter em mãos os dados do atendimento (CPF do segurado e número de tarefa).

Encaminhamento do serviço solicitado no Guichê Virtual dentro do INSS



O servidor que irá realizar o atendimento verificará a solicitação e, caso a tarefa tenha um responsável atribuído, preenche o formulário e o encaminha para a gerência responsável. Caso contrário, ou seja, se a tarefa não tiver um servidor responsável, ele a direciona para a Gerência Executiva competente, informando o motivo e destacando a cobrança feita pela advogada(o).

Caso não receba o link da videoconferência para realizar o Guichê Virtual ou o servidor não conclua o serviço que se comprometeu a fazer no atendimento



Deverá formalizar uma reclamação para OAB/SP, no endereço eletrônico inss@oabsp.org.br, com o seu CPF, número da OAB e o número do protocolo, para fins de dados estatísticos para a OAB/SP, requerer esclarecimentos e informações para o INSS e melhoria contínua do serviço.

Problemas técnicos



Durante a videoconferência, vários fatores externos podem impactar o atendimento, que não dependem dos usuários, como instabilidade nos sistemas do INSS, ou a qualidade da conexão da internet.

Caso ocorra algum problema no atendimento, é aconselhável agendar novo agendamento ou encaixar o caso em outro guichê já agendado.

Cancelamento do Guichê Virtual

A opção de cancelamento está disponível apenas no momento do agendamento, não sendo possível cancelar após o encerramento do agendamento, pois a aba “cancelamento” fica indisponível.

Para proceder com o cancelamento do Guichê Virtual, é necessário que a solicitação seja feita com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas em relação à data e hora previamente agendadas. Isso garante que o processo de cancelamento seja realizado de maneira adequada e sem contratempos.

Proceda igualmente como se fosse realizar um agendamento para o Guichê Virtual, como indicado no início da cartilha, e digite o CPF do segurado. O sistema automaticamente detectará a existência de um agendamento para o CPF, e abrirá a aba de cancelamento.

Clique no botão “**Cancelar Agendamento**”, e o cancelamento será realizado.

The screenshot displays the 'Portal de Atendimento | INSS' interface. The left sidebar contains navigation links: 'Atendimento Presencial', 'Protocolo do Requerimento', 'Dados do Requerente', 'Anexos', and 'Informações Adicionais'. The main content area is divided into sections for 'Dados do Requerente' and 'Dados do Agendamento'. The 'Dados do Requerente' section includes fields for 'Nome Completo', 'CPF', 'Data de Nascimento', and 'Data de Registro'. The 'Dados do Agendamento' section includes 'Data de Início do Agendamento' and 'Data de Término do Agendamento'. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancelar Agendamento' (highlighted with a red box and an arrow) and 'Cancelar Compromisso'.

Serviços não disponíveis no Guichê Virtual

Informação sobre andamento de recursos no Conselho de Recursos da Previdência Social- CRPS, por tratar de um sistema próprio (Sistema de Recursos) e-SISREC, pode ser acessado pelo link <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/conselho-de-recursos-da-previdencia-social/consulta-processual>, ou pelo MEU INSS do segurado da(o) advogada(o) que esteja vinculado ao recurso.

Os **ofícios judiciais não encaminhados diretamente pela Justiça ao INSS** devem ser encaminhados via e-mail para a Gerência Executiva de competência, conforme listagem abaixo:

GERÊNCIAS EXECUTIVAS DO INSS

Gerência SP Centro: oficios.gexspc@inss.gov.br
Gerência SP Norte: gexspn@inss.gov.br
Gerência SP Sul: gexsps@inss.gov.br
Gerência SP Leste: gexspl@inss.gov.br
Gerência Araçatuba: gexact@inss.gov.br
Gerência Araraquara: gexacq@inss.gov.br
Gerência Bauru: gexbru@inss.gov.br
Gerência Campinas: gexcpn@inss.gov.br
Gerência Guarulhos: gexgru@inss.gov.br
Gerência Jundiaí: gexjdi@inss.gov.br
Gerência Marília: gexmri@inss.gov.br
Gerência Osasco: gexosa@inss.gov.br
Gerência Piracicaba: gexpir@inss.gov.br
Gerência Presidente Prudente: gexprp@inss.gov.br
Gerência Ribeirão Preto: gexrbp@inss.gov.br
Gerência Santo André/São Bernardo do Campo: oficios.abc@inss.gov.br
Gerência Santos: gexsan@inss.gov.br
Gerência São João da Boa Vista: gexsbv@inss.gov.br
Gerência São José do Rio Preto: gexsrp@inss.gov.br
Gerência São José dos Campos: reknissjc@inss.gov.br
Gerência Sorocaba: gexsor@inss.gov.br
Gerência Taubaté: gextbt@inss.gov.br

CARTILHAS – site <https://www.oabsp.org.br/servicos>

Cartilha INSS DIGITAL 2024

Cartilha passo a passo para protocolar requerimento

Siga a comissão Comissão de Direito Previdenciário da OA/SP nas redes sociais

Instagram: @direito.previdenciario.oabsp

Facebook: Comissão de Direito Previdenciário - OAB SP

Colaboradores

Adriane Bramante

Ana Cláudia Paes de Oliveira

Oliveira Natalia Bobadilha Donato

2024

CARTILHA

Guichê Virtual

INSS e OAB SP



Comissão
de Direito
Previdenciário

