



**INSS**  
INSTITUTO NACIONAL  
DO SEGURO SOCIAL

# Guichê Virtual

Acordo de Cooperação Técnica entre a SR 1 e a OAB/SP

# ACT OAB – GUICHÊ VIRTUAL

- Serviços não abrangidos pelo ACT convencional e aqueles que não puderem ser requeridos via Meu INSS (orientações sobre fluxos e procedimentos, cálculo de diferenças de contribuições etc)
- Atendimento virtual ao advogado por meio de videochamada com a utilização do Google Meets. Para isso, será necessário que o advogado tenha email do Gmail
- Atendimento virtual realizado mediante agendamento prévio
- Advogados filiados à OAB-SP e credenciados para utilização do Acordo de Cooperação Técnica – ACT
- Início: 21/12/2020, segunda-feira

# Estrutura do atendimento

A princípio 39 servidores exclusivos indicados pelas gerências executivas.

- 6 horas de atendimento - 07h às 13h (intervalo de 30 minutos)
- 30 minutos cada atendimento

Expansão para até 3 servidores por gerência com mais 1 suplente

Agendamento centralizado (APS São Paulo Centro - 21001030).

# Gestores e suas atribuições

## **Coordenação Geral - DIVAT**

Geração do relatório com a relação de agendamentos e envio aos SEATs e às Gerências Executivas.

## **Coordenação local - SEATs**

Criação da agenda de reuniões no Google Meet para os atendentes

Gestão do atendimento dos agendamentos

Suporte operacional

Aponta falhas e sugere melhorias

Redistribuição devido faltas ou outras situações

# OPERACIONALIZAÇÃO POR PARTE DO ADVOGADO

## Agendamento

- Acessar “requerimento.inss.gov.br”
- Serviço: “Agendamento GUICHÊ VIRTUAL – OAB”
- Informar o CPF de um dos cidadãos para o qual o advogado deseja o atendimento virtual
- Informar email (Gmail) do advogado. Em razão da plataforma utilizada é necessário o uso do Gmail
- Preencher os demais campos solicitados
- Selecionar a unidade São Paulo Centro
- Selecionar o dia e horário para o atendimento virtual
- Para casos específicos, poderá ser anexada procuração

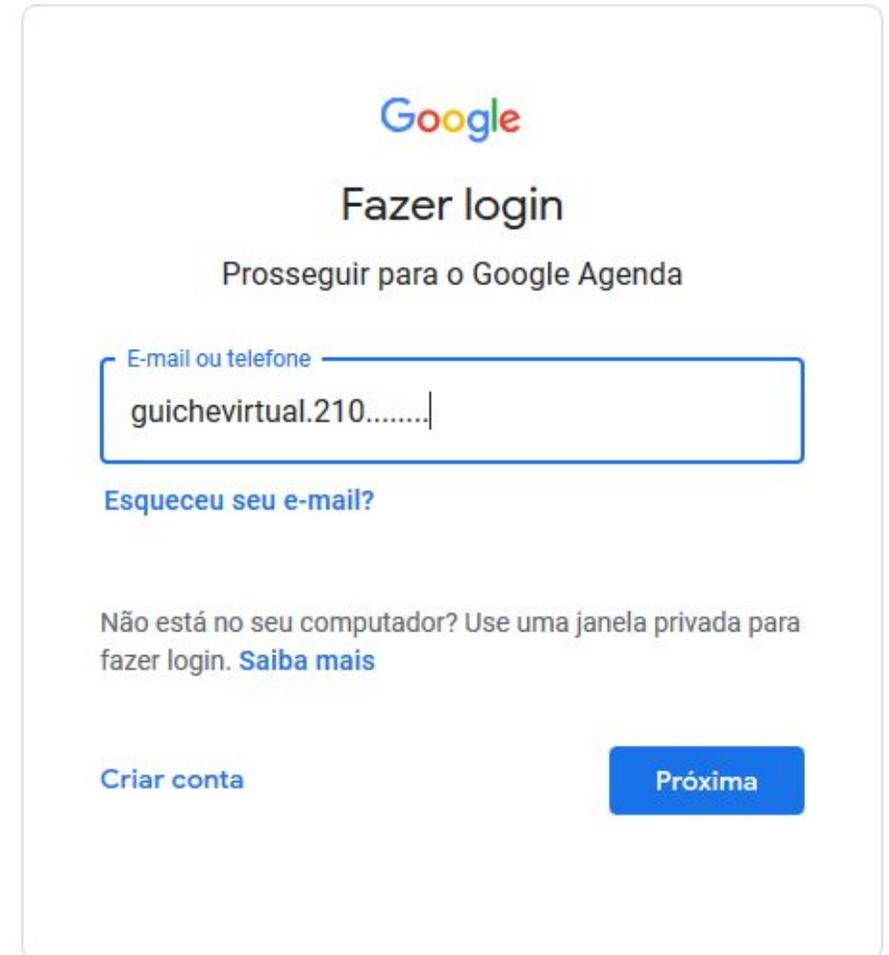
# OPERACIONALIZAÇÃO POR PARTE DO ADVOGADO

## Atendimento

- Será enviado link da reunião virtual para o email informado (Gmail) pelo menos com um dia de antecedência
- No dia agendado, o advogado deverá acessar o link recebido com 5 minutos de antecedência . Ele será direcionado para o Google Meet

# OPERACIONALIZAÇÃO PELO SERVIDOR

- Verificar os casos que deverá atender na Agenda Google ( Acessar via **Google Chrome**)
- (<https://calendar.google.com/calendar/u/0/r>)
- Utilizar o email e a senha criados para o seu atendimento



The image shows a screenshot of the Google login page for Google Agenda. At the top, the Google logo is displayed in its multi-colored font. Below it, the text "Fazer login" is centered, followed by "Prosseguir para o Google Agenda". A text input field is present with the placeholder "E-mail ou telefone" and the text "guichevirtual.210.....|". Below the input field, there is a link "Esqueceu seu e-mail?". Further down, a message reads "Não está no seu computador? Use uma janela privada para fazer login. Saiba mais". At the bottom left, there is a link "Criar conta", and at the bottom right, there is a blue button labeled "Próxima".

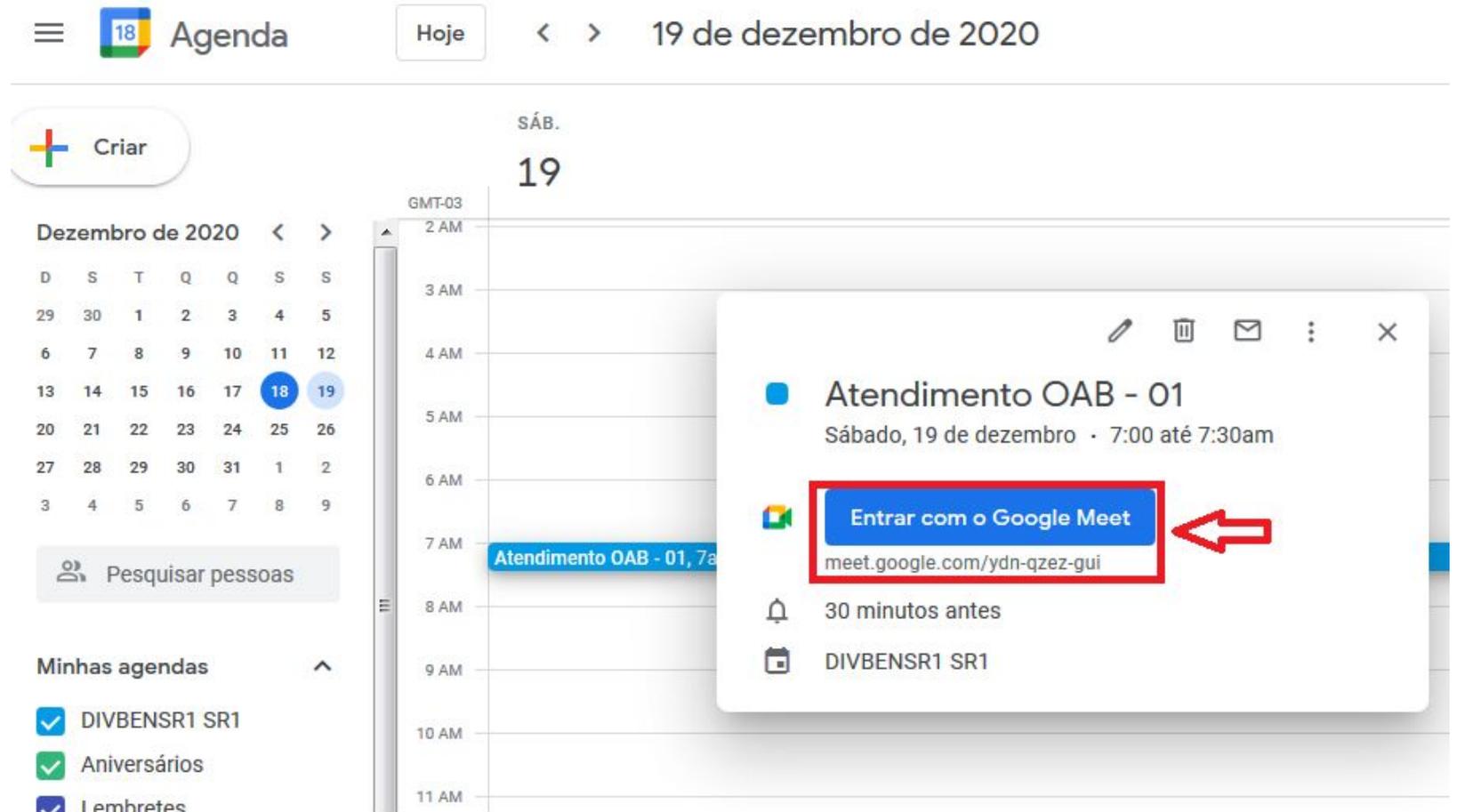
# OPERACIONALIZAÇÃO PELO SERVIDOR

- Selecionar data e compromisso no calendário.

The screenshot displays a calendar interface. At the top, it shows the date '18' and the word 'Agenda'. Below this, there are navigation arrows and the date '19 de dezembro de 2020'. A 'Criar' button is visible on the left. The main calendar view shows a weekly grid for December 2020, with the 18th and 19th highlighted. Below the calendar is a search bar labeled 'Pesquisar pessoas'. Underneath, there is a section for 'Minhas agendas' with four checked items: 'DIVBENS R1 SR1', 'Aniversários', 'Lembretes', and 'Tarefas'. At the bottom, there is a section for 'Outras agendas'. The right side of the interface shows a daily view for Saturday, December 19th, with a time axis from 2 AM to 1 PM. Three appointments are listed: 'Atendimento OAB 1, 7:30am', 'Atendimento OAB 2, 8am', and 'Atendimento OAB 3, 8:30am'. A red arrow points to the 7:30am slot, and a red text box says 'Clicar na linha referente ao atendimento.'

# OPERACIONALIZAÇÃO PELO SERVIDOR

- Clicar em “Entrar com o Google Meet”



The screenshot displays the Google Calendar interface for December 19, 2020. The main view is a calendar grid with the date 19 highlighted. A meeting event titled "Atendimento OAB - 01" is scheduled for 7:00 AM to 7:30 AM. A pop-up window for this event is open, showing the meeting details and a prominent blue button labeled "Entrar com o Google Meet" with the URL "meet.google.com/ydn-qzez-gui". A red arrow points to this button. The interface also includes a "Criar" button, a search bar for contacts, and a list of calendars under "Minhas agendas".

Agenda Hoje < > 19 de dezembro de 2020

GMT-03

SÁB. 19

2 AM

3 AM

4 AM

5 AM

6 AM

7 AM Atendimento OAB - 01, 7a

8 AM

9 AM

10 AM

11 AM

Atendimento OAB - 01  
Sábado, 19 de dezembro · 7:00 até 7:30am

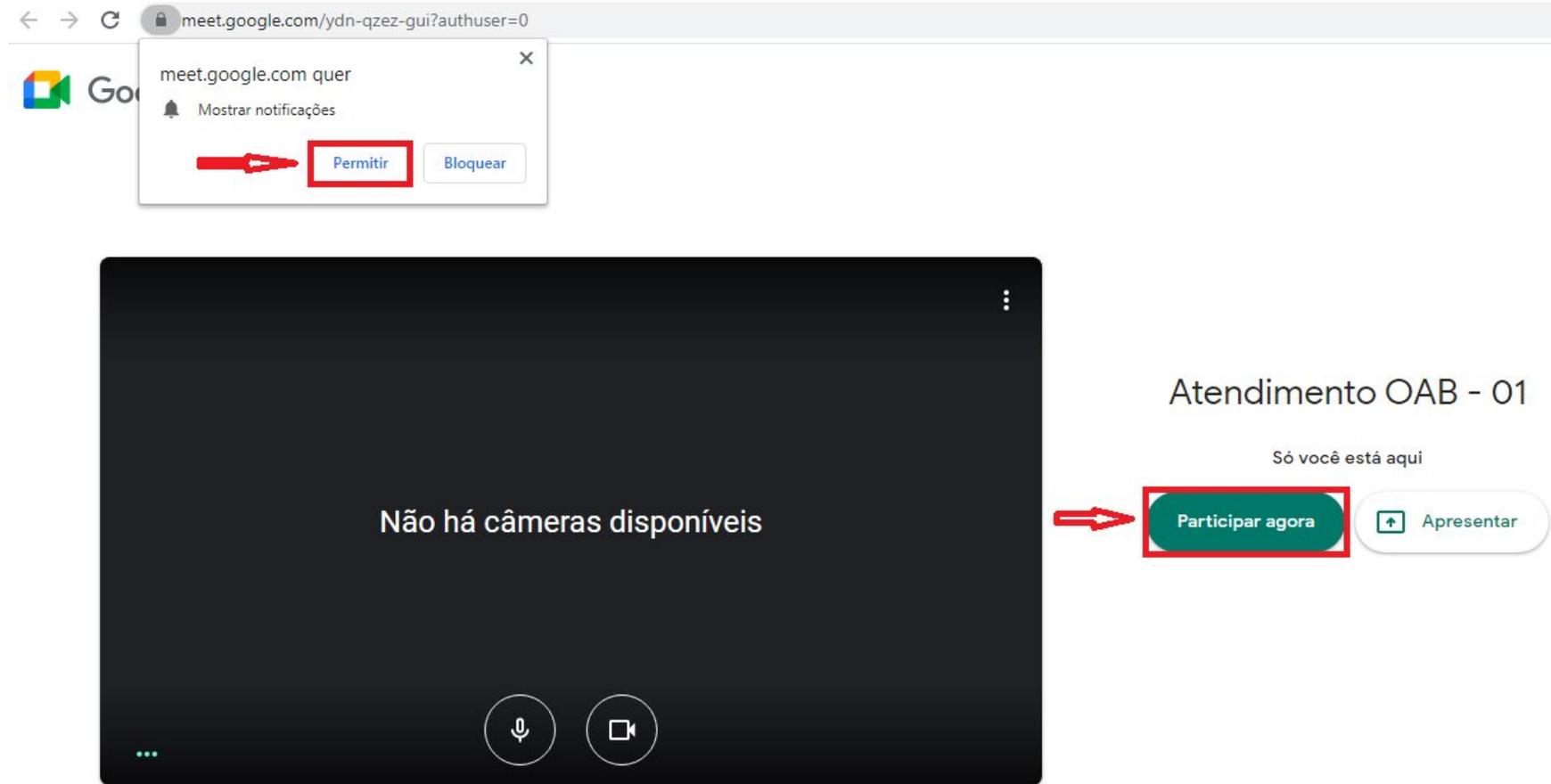
Entrar com o Google Meet  
meet.google.com/ydn-qzez-gui

30 minutos antes

DIVBENS R1 SR1

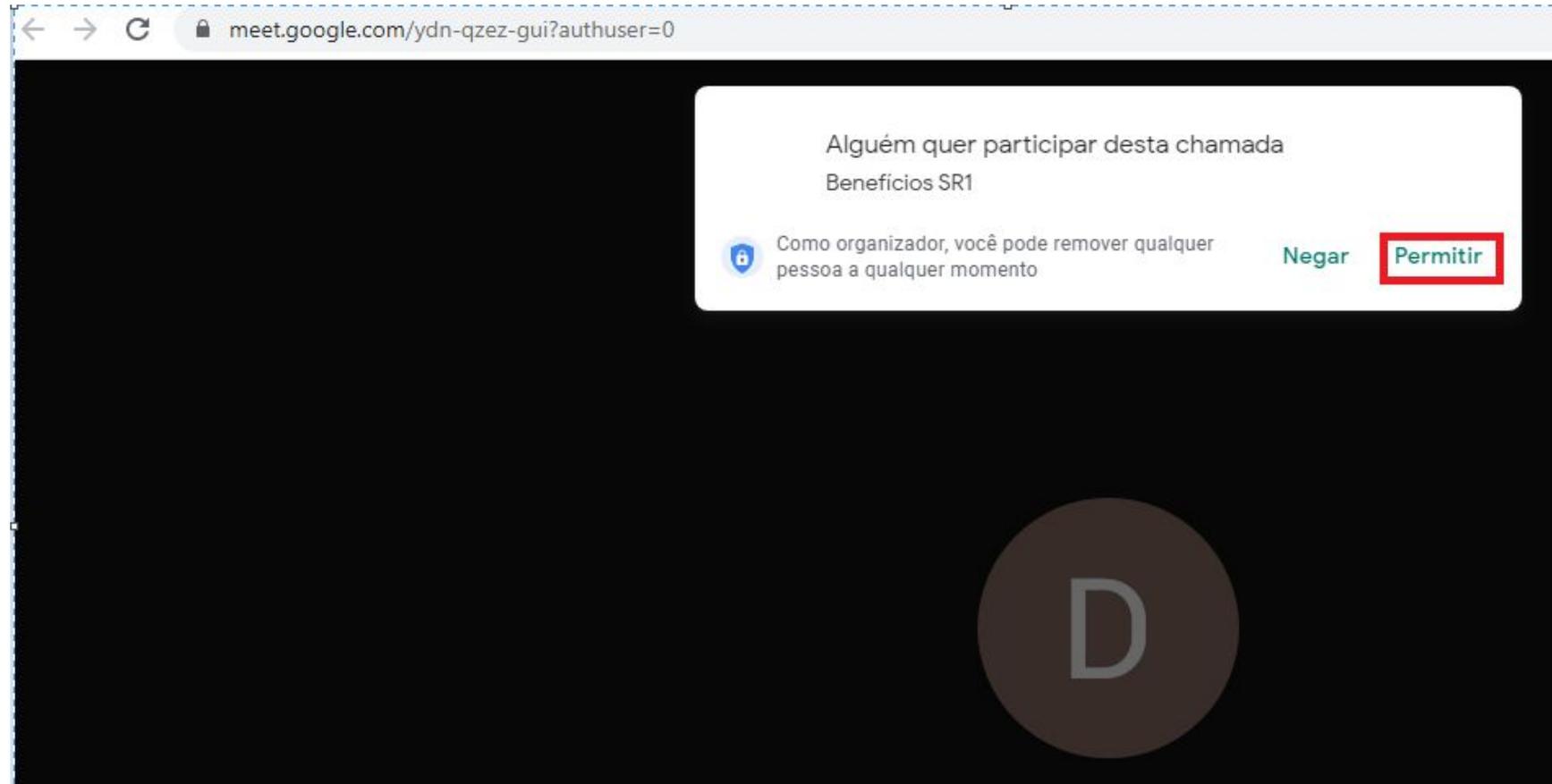
# OPERACIONALIZAÇÃO PELO SERVIDOR

- Clicar em “Permitir” e em “Participar agora”



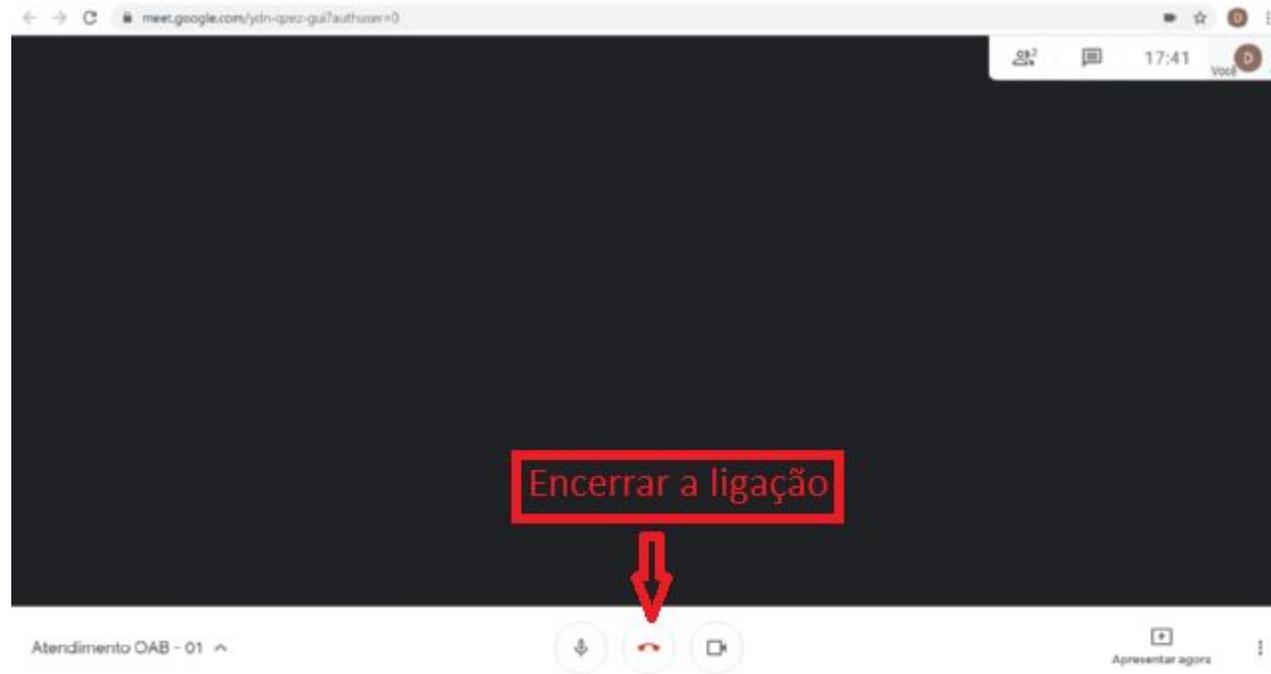
# OPERACIONALIZAÇÃO PELO SERVIDOR

- Quando o advogado se conectar, aparecerá a tela ao lado. Clique em “Permitir”.



# OPERACIONALIZAÇÃO PELO SERVIDOR

- Na parte inferior da tela, passe o mouse para controlar microfone, câmera e para encerrar a videochamada.



# OPERACIONALIZAÇÃO PELO SERVIDOR

- Entrar na videochamada no dia e horário agendado
- Se o advogado não acessar em até 5 minutos, encerrar a chamada
- Identificar-se, confirmar o nome do segurado que está sendo representado e perguntar o nome da pessoa que está sendo atendida
- Informar que em virtude de limitações técnicas, temporariamente, o atendimento será realizado apenas por chamada de voz
- Informar o horário de término do atendimento (20 minutos)
- Informações sobre casos e pessoas específicas: consultar informação de procurador no GET, no processo ou no agendamento. Se não encontrar informação de procurador, basta que o advogado mostre a procuração na tela da videochamada.

# DEMANDA ESPERADA

## Andamento de processos:

- Identificar a demanda
- Acessar o sistema necessário (GET, E-sisrec, SABÍ, SIBE, Plenus, SAT Central) e passar as informações solicitadas
- Se a demanda se referir à demora na conclusão de requerimentos, utilizar o link abaixo: <https://forms.gle/s5HCwikvbyipBaRz9>
- Informar que a demanda será encaminhada para avaliação

# DEMANDA ESPERADA

## **Orientações e informações**

- Identificar a demanda
- Orientar ao advogado quanto ao que foi questionado
- Não há limite de perguntas por ligação
- Se necessário, para pesquisar assuntos relacionados a direito e fluxos de processos, utilizar sistemas de consulta como o Portal 135 ([www-portal135/](http://www-portal135/)) e o Normas INSS ([www-normasins/](http://www-normasins/))

# DEMANDA ESPERADA

## **Consultas não disponíveis no Meu INSS**

- Caso seja solicitado o fornecimento de algum documento/extrato que não esteja disponível nos canais remotos, o servidor deverá verificar se existe a procuração (é suficiente que ela seja mostrada na tela de vídeo) e anexar o documento solicitado pelo advogado na tarefa do GET que será criada no final do atendimento
- Se não houver procuração, recomendar que o advogado faça novo agendamento e que a anexe

# O que atender/o que não atender no Guichê Virtual

- Atender: serviços não disponíveis via requerimento de entidade conveniada (INSS Digital) e não disponíveis no Meu INSS, como: cálculo de diferenças de GPS
- NÃO ATENDEREMOS NO GUICHÊ VIRTUAL: anexar documentos, qualquer tipo de protocolo (implantação de pensão alimentícia, contestação de NTEP), inclusão de documentos em requerimentos, cadastrar/renovar procuração, acertos de dados cadastrais para emissão da senha Meu INSS

# DÚVIDA DURANTE O ATENDIMENTO

Orientações e informações

- Quando o servidor não souber responder algum questionamento, deverá informar ao interessado que será encaminhada uma resposta via email em até 5 dias úteis..
- O servidor deve procurar a resposta com o auxílio das equipes locais (APS ou GEX) e enviar o email com o seguinte modelo:  
“Prezado senhor, quanto ao seu questionamento do dia ..../..../..... , informamos que .....  
Caso ainda haja dúvidas, gentileza ligar para o telefone 135, utilizar nosso chat por meio do Meu INSS ou agendar novo atendimento.”

# TÉRMINO DO ATENDIMENTO

- Informar ao advogado que o horário de atendimento já foi atingido
- Sugerir a utilização de canais remotos para esclarecimento de dúvidas (Central 135, Meu INSS, gov.br/inss)
- Informar que o email do INSS utilizado na videochamada não recebe mensagens
- Criar no GET a tarefa “Guichê Virtual – OAB” **no OL 21150**, atribuir-se como responsável e informar o advogado no campo “interessado”
- Concluir a tarefa com um breve despacho sobre o(s) atendimento(s) que foi realizado

# Agradecemos a atenção



[www.inss.gov.br](http://www.inss.gov.br)



[divat1@inss.gov.br](mailto:divat1@inss.gov.br)

NOME DO SETOR  
SE FOR O CASO

NOME DA  
DIRETORIA



**INSS**  
INSTITUTO NACIONAL  
DO SEGURO SOCIAL