



Suporte INSS

Cartilha de Orientações

Acordo de Cooperação Técnica

REQUERIMENTO DE SERVIÇOS PREVIDENCIÁRIOS
E ASSISTENCIAIS

Registro de ticket: suporte.inss.gov.br/act





Sumário

Apresentação.....	3
Catálogo de atendimento Suporte INSS – Entidades.....	4
Orientações de utilização do catálogo.....	5
1. SERVIÇO >> manutenção do acordo >>denúncia.....	5
2. SERVIÇO >> manutenção do acordo >> elogio.....	5
3. SERVIÇO >> manutenção do acordo >> reclamação.....	5
4. SERVIÇO>>manutenção do acordo>sugestão.....	6
5. ESCOLA PEP >> manutenção do acordo >> capacitação.....	6
6. ACORDO >> manutenção do acordo >> termo aditivo.....	6
7. ACORDO >> manutenção do acordo >> serviços>> solicitação.....	7
8. ACORDO >> manutenção do acordo >> vigência >> prorrogação.....	7
9. ACORDO >> manutenção do acordo >> vigência >> consulta.....	7
10. SEI >> manutenção do acordo >> usuário externo.....	7
11. PORTAL DE EQUERIMENTOS >> orientações/sugestões>> dúvidas.....	8
12. PORTAL DE REQUERIMENTOS >> sistema>> indisponibilidade.....	8
13. PORTAL DE REQUERIMENTOS >> sistema >> inconsistência de sistema.....	9
14. PORTAL DE REQUERIMENTOS >> sistema >> lentidão.....	10
15. PORTAL DE REQUERIMENTOS >> sistema >> acesso>> atualização de cadastro dos representantes.....	10
17. PORTAL REQUERIMENTOS>> sistema>> acesso>> prorrogação de acesso dos representantes.....	11
18. PORTAL REQUERIMENTOS>> sistema>> acesso>> envio/reinicialização de senha de acesso.....	12
19. PORTAL REQUERIMENTOS>> sistema>> acesso>> exclusão de acesso dos representantes.....	12
Acessando o sistema SUPORTE INSS.....	13



Apresentação

A Portaria Conjunta DTI/DIRBEN/INSS Nº 64, de 23 junho de 2022, disciplinou a utilização do Suporte INSS para atendimento às entidades que possuem Acordos de Cooperação Técnica para fins de requerimentos de serviços previdenciários e assistenciais com o INSS.

O canal de atendimento às entidades “Suporte INSS” após disponibilizado é de caráter obrigatório a partir da vigência da Portaria e tem a finalidade de realizar atendimento as entidades exclusivamente por meio desta ferramenta.

Para tanto foi desenvolvido um catálogo de serviços, que especifica a partir da solicitação do representante das entidades as principais questões que necessitam ser elucidadas, dentre elas, dúvidas, sugestões e reclamações sobre o Portal de Atendimento. Também serão tratados temas como acesso dos representantes que operacionalizam o acordo, inconsistências sistêmicas, indisponibilidades da rede, além oportunizar aos representantes o envio de sugestões e elogios que visem melhorar o atendimento aos usuários que utilizam o canal de atendimento dos Acordos de Cooperação Técnica com as entidades parceiras.

Importante destacar que vai ter acesso a este canal de atendimento apenas os representantes gestores das Entidades que estão cadastrados com esse perfil no sistema de requerimento.

Também, ressaltamos que não estão contemplados assuntos referentes ao Reconhecimento de Diretos dos requerimentos realizados pelas Entidades neste canal de atendimento, como: prazo de análise, dúvidas de exigências e outras relacionadas à análise do requerimento por parte do INSS.

Este material de apoio tem o objetivo de orientar os representantes das entidades, a utilizarem o catálogo de serviços disponibilizados no Suporte INSS, por meio de operacionalização pelo endereço eletrônico <https://suporte.inss.gov.br/act>.



Catálogo de atendimento Suporte INSS – Entidades

SERVIÇO/SISTEMA	MÓDULO	FUNCIONALIDADE	MOTIVO
1. SERVIÇO	MANUTENÇÃO DO ACORDO	DENÚNCIA	---
2. SERVIÇO	MANUTENÇÃO DO ACORDO	ELOGIO	---
3. SERVIÇO	MANUTENÇÃO DO ACORDO	RECLAMAÇÃO	---
4. SERVIÇO	MANUTENÇÃO DO ACORDO	SUGESTÃO	---
5. ESCOLA PEP	MANUTENÇÃO DO ACORDO	CAPACITAÇÃO	---
6. ACORDO	MANUTENÇÃO DO ACORDO	TERMO ADITIVO	---
7. ACORDO	MANUTENÇÃO DO ACORDO	SERVIÇOS	SOLICITAÇÃO
8. ACORDO	MANUTENÇÃO DO ACORDO	VIGÊNCIA	PRORROGAÇÃO
9. ACORDO	MANUTENÇÃO DO ACORDO	VIGÊNCIA	CONSULTA
10. SEI	MANUTENÇÃO DO ACORDO	CADASTRO/USUÁRIO EXTERNO	---
11. PORTAL DE REQUERIMENTOS	ORIENTAÇÕES	DÚVIDAS	---
12. PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMA	INDISPONIBILIDADE	---
13. PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMA	INCONSISTÊNCIA DE SISTEMA	---
14. PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMA	LENTIDÃO	---
15. PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMA	ACESSO	ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO DOS REPRESENTANTES
16. PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMA	ACESSO	CADASTRAMENTO DOS REPRESENTANTES
17. PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMA	ACESSO	PRORROGAÇÃO DE ACESSO DOS REPRESENTANTES
18. PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMA	ACESSO	ENVIO/REINICIALIZAÇÃO DE SENHA DE ACESSO
19. PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMA	ACESSO	EXCLUSÃO DE ACESSO DOS REPRESENTANTES



Orientações de utilização do catálogo

1. SERVIÇO >> manutenção do acordo >>denúncia

1.1 Solicitação: envio ao suporte INSS de denúncia decorrente do não cumprimento das cláusulas contratuais previstas no acordo.

1.2 Objetivo: explanar supostos fatos ilícitos praticados contra a Administração Pública.

1.3 Ocorrência:

1.3.1. *comunicação de suposta prática de ato ilícito relacionadas ao objeto do acordo: utilização indevida do sistema, atendimento prestado nas entidades e pelas unidades descentralizadas do INSS ou qualquer outra situação que venha a descumprir o previsto nas cláusulas contratuais.*

2. SERVIÇO >> manutenção do acordo >> elogio

2.1 Solicitação: envio ao suporte INSS de elogio decorrente do excelente cumprimento das cláusulas contratuais previstas no acordo.

2.2 Objetivo: explanar fatos lícitos praticados na Administração Pública, que expressem satisfação com o atendimento público.

2.3 Ocorrência:

2.3.1. *registrar elogios à parceria e ao atendimento prestado pelas unidades descentralizadas que operacionalizam o acordo.*

3. SERVIÇO >> manutenção do acordo >> reclamação

3.1 Solicitação: envio ao suporte INSS de reclamação decorrente da operacionalização do acordo.

3.2 Objetivo: explanar fatos praticados na Administração Pública, que expressem insatisfação com o atendimento prestado nas unidades descentralizadas que celebraram o acordo.

3.3 Ocorrência:

3.3.1. *registrar reclamações quanto a parceria e ao atendimento prestado pelas unidades descentralizadas que operacionalizam o acordo;*



4. SERVIÇO >> manutenção do acordo > sugestão

4.1 Solicitação: envio ao suporte INSS de uma ideia ou proposta de melhoria decorrente da operacionalização do acordo.

4.2 Objetivo: explanar uma ideia ou proposta de melhoria na prestação do serviço público que deseja compartilhar com a administração pública.

4.3 Ocorrência:

4.3.1. registrar sugestão de melhoria quanto a parceria e ao atendimento prestado pelas unidades descentralizadas que operacionalizam o acordo; e

4.3.2. sugestões quanto aos sistemas utilizados para operacionalização do acordo.

5. ESCOLA PEP >> manutenção do acordo >> capacitação

5.1. Solicitação: envio ao suporte de orientação do Curso Entidades Parceiras INSS Digital realizado pela Escola Virtual do Programa de Educação Previdenciária - PEP.

5.2. Objetivo: permitir que os representantes das entidades acessem e tenham informações sobre o curso da Escola PEP, por meio do link <https://escolapep.inss.gov.br/>, no ambiente Entidades Parceiras.

5.3 Ocorrência:

5.3.1. orientação de como os representantes podem participar do Curso;

5.3.2. orientação de como emitir a Declaração da Participação do Curso;

5.3.3. dificuldade/orientações de acesso a Escola PEP;

5.3.4. sugestões sobre o conteúdo do Curso Entidades Parceiras ACT INSS Digital realizado pela Escola PEP; e

5.3.5. sugestões de temas para novas capacitações.

6. ACORDO >> manutenção do acordo >> termo aditivo

6.1. Solicitação: envio de solicitação ao suporte de protocolo de Termo Aditivo pela entidade.

6.2. Objetivo: complementar, adicionar ou alterar alguma cláusula contratual do acordo vigente mediante solicitação expressa da entidade com a devida ciência da autoridade competente.

6.3. Ocorrência:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

6.3.1. solicitação de alteração contratual, seja para supressão ou acréscimo de elementos das cláusulas pactuadas.

7. ACORDO >> manutenção do acordo >> serviços>> solicitação

7.1. Solicitação: envio de solicitação ao suporte para que sejam disponibilizados novos serviços para serem operacionalizados pela entidade.

7.2. Objetivo: orientar os representantes das entidades sobre como formalizar a solicitação de novos serviços.

7.3. Ocorrência:

7.3.1. inclusão de novos serviços ao acordo firmado; e

7.3.2. consulta dos serviços pactuados no acordo.

8. ACORDO >> manutenção do acordo >> vigência >> prorrogação

8.1. Solicitação: envio de solicitação ao suporte de informações sobre pedido de prorrogação do acordo.

8.2. Objetivo: prorrogar a data de vigência do acordo.

8.3. Ocorrência:

8.3.1. solicitação de prorrogação do acordo.

9. ACORDO >> manutenção do acordo >> vigência >> consulta

9.1. Solicitação: envio de solicitação ao suporte de informações sobre vigência do acordo.

9.2. Objetivo: orientar a entidade sobre vigência do acordo.

9.3. Ocorrência:

9.3.1. consulta data de início e fim do acordo.

10. SEI >> manutenção do acordo >> usuário externo

10.1. Solicitação: envio de solicitação ao suporte para cadastramento de usuário externo no sistema SEI e ou envio de senha de acesso ao sistema SEI.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

10.2. Objetivo: permitir o acesso ao sistema SEI pelo representante legal da entidade.

10.3. Ocorrência:

10.3.1. *concessão de acesso como usuário externo ao sistema SEI;*

10.3.2. *liberação de acesso para assinatura como usuário externo no sistema SEI;*

10.3.3. *disponibilização do processo/documento para consulta no sistema SEI; e*

10.3.4. *prorrogação da validade do acesso como usuário externo no sistema SEI.*

11. PORTAL DE EQUERIMENTOS >> orientações/sugestões>> dúvidas

11.1. Solicitação: envio ao suporte de solicitações de como utilizar o Portal de Atendimento, “novorequerimento.inss.gov.br”

11.2. Objetivo: orientações de operacionalização do sistema para fins de requerimentos previstos no acordo.

11.3. Ocorrência:

11.3.1. *orientações de como efetuar o requerimento de um serviço;*

11.3.2. *orientações sobre quais documentos são obrigatórios para protocolar um requerimento;*

11.3.3. *orientações de como efetuar o cadastramento quando o representante é vinculado a mais de uma entidade, mas só consegue acessar apenas por uma.*

12.PORTAL DE REQUERIMENTOS >> sistema>> indisponibilidade

12.1. Solicitação: envio ao suporte de solicitações sobre indisponibilidade do sistema para protocolo de requerimentos.

12.2. Objetivo: permitir acesso ao Portal de Atendimento “novorequerimento.inss.gov.br” para fins de requerimentos previstos no acordo.

12.3. Ocorrência:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

- 12.3.1. *não consegue acessar sistema, dando a seguinte mensagem: "ocorreu um erro no processamento de sua solicitação, tente novamente mais tarde";*
- 12.3.2. *indisponibilidade na consulta dos requerimentos;*
- 12.3.3. *indisponibilidade para realizar requerimentos; e*
- 12.3.4. *solicitação de certificado de indisponibilidade do sistema, comunicando a impossibilidade de acesso.*

ATENÇÃO:



- 1. Para fins de solicitação de **INDISPONIBILIDADE**, encaminhar (anexando) telas de erro de acesso ao Portal de Atendimento "**novorequerimento.inss.gov.br**"
- 2. Para fins de solicitação de **CERTIFICADO DE INDISPONIBILIDADE** do sistema, encaminhar (anexando) telas de erro de acesso ao Portal de Atendimento "**novorequerimento.inss.gov.br**".

3. Os **CADASTRADORES EXTERNOS** antes de abrir o ticket devem verificar: se o cadastro do representante está ativo no sistema GERID/GID; se os papéis no sistema GERID/GPA, SAG Externo e GID Externo estão no prazo de validade e se os papéis estão com a designação correta (ENTIDADE CONVENIADA_ CONSULTA ou AUTENTICA ou ADVOGADO ou OAB

13.PORTAL DE REQUERIMENTOS >> sistema >> inconsistência de sistema

- 13.1. **Solicitação:** envio ao suporte de solicitação sobre inconsistência do sistema para protocolo de requerimentos.
- 13.2. **Objetivo:** permitir acesso ao Portal de Atendimento "**novorequerimento.inss.gov.br**" para fins de requerimentos previstos no acordo.
- 13.3. **Ocorrência:**
 - 13.3.1. *erro ao tentar anexar arquivos.*



ATENÇÃO:



Para fins de solicitação de **INCONSISTÊNCIA**, anexar e encaminhar as telas de erro de acesso ao Portal de Atendimento “novorequerimento.inss.gov.br”.

14.PORTAL DE REQUERIMENTOS >> sistema >> lentidão

14.1. Solicitação: envio ao suporte de solicitação sobre lentidão do sistema para protocolo de requerimentos.

14.2. Objetivo: permitir acesso ao Portal de Atendimento “novorequerimento.inss.gov.br” para fins de requerimentos previstos no acordo.

14.3. Ocorrência:

14.3.1. *tela em branco quando tenta fazer uma solicitação.*

ATENÇÃO:



Para fins de solicitação de **LENTIDÃO**, anexar e encaminhar as telas de erro de acesso ao Portal de Atendimento “novorequerimento.inss.gov.br”.

15.PORTAL DE REQUERIMENTOS >> sistema >> acesso>> atualização de cadastro dos representantes

15.1. Serviço: envio ao suporte de solicitação de atualização de cadastro dos representantes das entidades no sistema GERID/ GID e GERID/GPA.

15.2. Objetivo: alterar dados dos representantes das entidades.

15.3. Ocorrência:

15.3.1. *atualizar nome, e-mail e telefone no sistema GID do representante; e*

15.3.2. *atualizar o cadastro do representante para o perfil de cadastrador externo da entidade*



16. PORTAL DE REQUERIMENTOS >> sistema >> acesso >> cadastramento de representantes

16.1. Serviço: envio ao suporte de solicitação para inclusão de acesso aos representantes da entidade no sistema GERID/GID e GERID/GPA.

16.2. Objetivo: cadastrar os representantes designados para permitir operacionalização no Portal de Atendimento **"novorequerimento.inss.gov.br"**

16.3. Ocorrência:

16.3.1. *cadastro regularizado, mas sistema emite a seguinte informação: "não conseguimos autenticar você, verifique seus dados e tente novamente";*

16.3.2. *sistema dá a seguinte mensagem de erro "acesso negado"; e*

16.3.3. *crítica no cadastro do GERID/GID com a seguinte informação, "já existe usuário cadastrado", porém ao realizar a consulta por CPF, não aparece o cadastro do usuário no GERID GID.*

ATENÇÃO

1. Para concessão de acesso de um representante vinculado a mais de uma entidade é necessário enviar o TCMS – Termo de Compromisso Manutenção e Sigilo, acompanhado de cópia de documento de identificação e Declaração de Participação emitida pela Escola PEP.



2. Os **cadastradores externos** antes de abrir o ticket devem verificar: se o cadastro do representante está ativo no sistema GERID/GID; se os papéis no sistema GERID/GPA, SAG Externo e GID Externo estão no prazo de validade e se os papéis estão com a designação correta (ENTIDADE CONVENIADA_ CONSULTA ou AUTENTICA ou ADVOGADO ou OAB).

17. PORTAL REQUERIMENTOS >> sistema >> acesso >> prorrogação de acesso dos representantes.

17.1. Solicitação: envio ao suporte de solicitação para prorrogação da data de validade do acesso do representante da entidade no sistema GERID/GPA



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

17.2. Objetivo: permitir a operacionalização pelo representante no Portal de Atendimento “*novorequerimento.inss.gov.br*”.

17.3. Ocorrência:

17.3.1. *prorrogar data de validade do representante no sistema GERID/GPA; e*

17.3.2. *erro ao tentar prorrogar data de validade do representante.*

18.PORTAL REQUERIMENTOS>> sistema>> acesso>> envio/reinicialização de senha de acesso

18.1. Solicitação: envio ao suporte de solicitação para reinicializar senha do representante da entidade.

18.2. Objetivo: permitir operacionalização pelo representante no Portal de Atendimento “*novorequerimento.inss.gov.br*”.

18.3. Ocorrência:

18.3.1. *solicitar reinicialização de senha quando não é possível o próprio usuário reinicializar pelo link;*

18.3.2. *erro ao enviar senha de acesso no sistema GERID/GID, após solicitação dos cadastradores externo; e*

18.3.3. *informações de passo a passo de como alterar a senha no link informado pela Dataprev.*

19.PORTAL REQUERIMENTOS>> sistema>> acesso>> exclusão de acesso dos representantes.

19.1. Solicitação: envio ao suporte de solicitação para exclusão de acesso do representante da entidade no sistema GERID/GID e GERID/GPA.

19.2. Objetivo: excluir acesso dos representantes no sistema GERID/GID e GERID/GPA.

19.3. Ocorrência:

19.3.1. *excluir representante do GERID/GID e GERID/GPA nos casos de não haver mais vínculo com a entidade.*



Acessando o sistema SUPORTE INSS

1º Passo: Acesse o endereço eletrônico <https://suporte.inss.gov.br/act>.

Sistema para Registro de Chamados
(ACT)

cpf

senha

ATENÇÃO: Não use aqui a senha do Outlook, use a senha de acesso LDAP.

LDAP INSS

2º Passo: O representante será direcionado para a tela inicial onde deverá informar CPF e senha (a mesma utilizada para acessar o Portal de Atendimento), para autenticação do LDAP.

3º Passo: Após informar CPF e senha deverá clicar em “Acessar”. Ocorrerá o direcionamento para o formulário inicial do ticket, onde deverá ser preenchido os campos para registro do chamado. O primeiro campo é a escolha do item de catálogo desejado:

Item do Catálogo de Serviços *

Digite parte do nome ou selecione o item do catálogo que mais se aproxima do seu problema:

Suporte INSS > ENT EXTERNAS

ACORDO > MANUTENÇÃO DO ACORDO > SERVIÇO > SOLICITAÇÃO

ACORDO > MANUTENÇÃO DO ACORDO > TERMO ADITIVO

ACORDO > MANUTENÇÃO DO ACORDO > VIGÊNCIA > CONSULTA

ACORDO > MANUTENÇÃO DO ACORDO > VIGÊNCIA > PRORROGAÇÃO

ESCOLA PEP > MANUTENÇÃO DO ACORDO > CAPACITAÇÃO

PORTAL DE REQUERIMENTOS > ORIENTAÇÕES > DÚVIDAS

PORTAL DE REQUERIMENTOS > SISTEMA > ACESSO > ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO DOS REPRESENTANTES

PORTAL DE REQUERIMENTOS > SISTEMA > ACESSO > CADASTRAMENTO DOS REPRESENTANTES



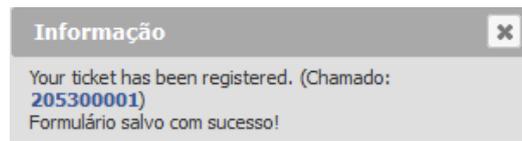
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

4º Passo: Após preencher o campo Título, Descrição, poderá ser anexado algum arquivo/documento que entenda relevante ao entendimento do chamado, importante anexar a tela de erro/indisponibilidade no caso de inoperância do sistema.

5º Passo: Após preencher os campos do formulário deverá clicar em "Enviar" para finalização e gravação do registro.

Nome	ID	Status	Data de abertura	Última atualização	Entidade	Requerente
Dúvidas sobre o Portal de Requerimentos	L_20530001	Processando (atribuído)	30-05-2022 17:14	30-05-2022 17:14	Suporte INSS > ENT EXTERNAS > 21150.SR-1 > 43419612000170 - GAB SP	21150
Testando direcionamento para grupo 21150	L_20429005	Processando (atribuído)	29-04-2022 11:23	03-05-2022 12:19	Suporte INSS > ENT EXTERNAS > 21150.SR-1 > 43419612000170 - GAB SP	21150

6º Passo: Ao final será gerado o número do chamado com a informação de que formulário foi salvo.



7º Passo: No canto superior esquerdo poderá acompanhar suas solicitações (ticket) os que estão "Processando", ou seja, em atendimento, os que já foram "Solucionados" e os "Fechados".





ATENÇÃO: APROVAÇÃO DO TICKET



Após o ticket ser solucionado aparecem as opções para “**RECUSAR**” ou “**APROVAR**” a solução. Caso a solução do ticket não atenda a solicitação, o representante pode recusá-lo, inserindo o motivo, telas, e dessa forma o ticket retorna para o status processando e será reaberto na caixa do técnico responsável pelo encerramento do ticket. Caso seja aprovado o ticket passa pra status fechado não podendo ser reaberto. O prazo para aprovar ou recusar o ticket pelo representante é de 07 (sete) dias.

Olá!

Finalizamos o nosso MATERIAL DE APOIO para utilização no SUPORTE INSS!

O objetivo é auxiliar na utilização do canal de atendimento disponibilizado, esclarecendo as situações contempladas nos itens do catálogo.

Bom trabalho a todos!

