



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

**PORTARIA CONJUNTA Nº 2 /DIRBEN/DIRAT/INSS, DE 30 DE AGOSTO DE 2019**

Estabelece diretrizes para a implementação e funcionamento das Centrais de Análise de Benefício e do Programa de Gestão na modalidade semi-presencial.

**A DIRETORA DE BENEFÍCIOS e o DIRETOR DE ATENDIMENTO DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS**, no uso das atribuições que lhes confere o Decreto nº 9.746, de 8 de abril de 2019, e considerando o que consta no processo administrativo nº nº 00695.000786/2019-11:

RESOLVEM:

Art. 1º Ficam estabelecidas as diretrizes para a implantação e funcionamento das Centrais de Análise de Benefício para Reconhecimento de Direitos - CEABs/RD.

Art. 2º Os servidores designados para a análise processual nas Centrais de Análise de Benefícios para Reconhecimento de Direitos - CEABs/RD, deverão ter exercício direcionado à análise de benefícios previdenciários, assistenciais, de Certidão de Tempo de Contribuição, recurso, revisão e COMPREV que estejam aguardando análise.

**CAPÍTULO I**

**IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE ANÁLISE DE BENEFÍCIOS**

Art. 3º A centralização deverá ocorrer na Unidade Orgânica – UO designada para a CEAB/RD pela [Resolução nº 694 /PRES/INSS, de 8 de agosto de 2019](#).

Art. 4º A distribuição e transferência das tarefas nas CEABs/RD deverão ser realizadas de acordo com os prazos previstos na [Resolução nº 691/PRES/INSS, de 25 de julho de 2019](#).

Art. 5º As Divisões de Atendimento - DIVATs em conjunto com os Serviços / Seções de Atendimento - SERATs/SEATs devem adequar o cadastro dos servidores vinculados às CEABs/RD no sistema SAG-Gestão, obedecendo as competências já configuradas para cada servidor.

Art. 6º Em relação à utilização do Sistema de Benefícios PRISMA, o acesso se dará de forma descentralizada, devendo ser observado o seguinte:

I - nos casos em que não houver microrregião vinculada ao Órgão Local Mantenedor - OLM, caberá ao gerente da APS providenciar o devido cadastramento; e

II - os servidores lotados em APS deverão utilizar o acesso do PRISMA local; os demais deverão utilizar o PRISMA da APS DIGITAL.



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Parágrafo único. Quando não houver indicação no requerimento, deverá ser observado o endereço do requerente para fins de OL mantenedor do benefício e órgão pagador.

Art. 7º As consultas técnicas, decorrentes de processos trabalhados nas CEABs/RD, ficarão sob responsabilidade da Divisão ou Serviço de Benefício vinculado à Gerência Executiva - GEX da unidade de lotação do servidor.

§1º As consultas técnicas deverão ser cadastradas por meio das subtarefas “Parecer de Área Técnica - RD”, para reconhecimento de direitos, “Parecer de Área Técnica - Manutenção”, para manutenção e atualização de benefícios, e “Parecer de Área Técnica - AIS”, para as dúvidas relacionadas à área de administração de informações do segurado.

§2º Até que a rotina de transferência automática seja disponibilizada, o servidor deverá fazer a transferência das subtarefas descritas no §1º para a Divisão ou Serviço de Benefício de sua unidade de lotação.

Art. 8º Compete aos Gerentes das Agências da Previdência Social - APS:

I - definir o responsável na unidade para alterações gerenciais no PRISMA dos benefícios protocolados na base local;

II - verificar diariamente a ocorrência de inconsistências e erros no envio de anexos no Sistema de Atendimento - SAT (upload assíncrono);

III - realizar as transferências das tarefas que não foram transferidas automaticamente para o OL da CEAB em razão de inconsistência do Sistema;

IV - adotar ações para redução do atendimento presencial na sua unidade com vistas ao aumento da força de trabalho dedicada à análise;

V - demandar à GEX a adequação do espaço físico de sua unidade e infraestrutura necessária para proporcionar ambiente favorável ao bom desempenho dos servidores integrantes das Equipes Locais de Análise de Benefícios - ELAB;

VI - acompanhar e tomar medidas quanto à produtividade do servidor da ELAB de sua unidade, conforme relatório disponibilizado pelo gerente da CEAB, dando a ele ciência quanto às dificuldades encontradas; e

VII- informar ao coordenador da ELAB, para configuração inicial, quais competências os servidores da sua unidade possuem, tanto daqueles que ainda não estão cadastrados quanto de novos servidores que passarem a integrar a CEAB/ELAB.

Parágrafo único. Caberá à chefia imediata do servidor que não esteja lotado em APS, no que couber, as competências elencadas neste artigo.

Art. 9º Compete ao Gerente-Executivo:

I - Designar um Coordenador da Equipe Local de Análise - ELAB;



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

II - providenciar, quando possível, a adequação do espaço físico das unidades e infraestrutura necessária para proporcionar ambiente favorável ao bom desempenho dos servidores integrantes das ELAB;

III - acompanhar, junto aos Gerentes de APS, a adoção de ações para redução do atendimento presencial nas unidades;

IV - adotar ações locais para aumento da alocação de servidores nas ELAB;

V - acompanhar e tomar medidas quanto à produtividade do servidor das ELAB de suas unidades, subsidiariamente, conforme relatório disponibilizado pelo gerente da CEAB, dando a ele ciência quanto às dificuldades encontradas;

VI - garantir o cumprimento de decisões judiciais em sede de Mandados de Segurança impetrados contra si e contra gestores de unidades descentralizadas de sua Gerência-Executiva.

Art. 10. Compete à Divisão/Serviço de Benefícios das Gerências Executivas:

I - acompanhar a qualidade dos processos trabalhados pelos servidores vinculados à Gerência Executiva;

II - analisar e emitir parecer conclusivo nas subtarefas de “Parecer de Área Técnica - RD”, “Parecer de Área Técnica - Manutenção” e “Parecer de Área Técnica - AIS” encaminhadas pelos servidores vinculados à Gerência-Executiva;

III - caso não seja possível a emissão de parecer conclusivo, transferir a sub tarefa para Divisão de Benefícios da Superintendência, mediante manifestação de entendimento, acompanhada da devida justificativa e fundamentação normativa; e

IV - implementar ações voltadas à melhoria da produtividade conforme diretrizes da Superintendência e DIRBEN, com base em relatórios fornecidos pela DIRAT.

Art. 11. Compete ao SERAT/SEAT:

I - realizar a inclusão e as devidas adequações nos cadastros dos servidores vinculados às CEAB/RD no SAG GESTÃO, em conjunto com a DIVAT, obedecendo as competências de cada servidor;

II - auxiliar no acompanhamento da produtividade junto ao Gerente Executivo, Coordenadores das ELAB e Gerentes de APS;

III - fornecer dados para subsidiar as decisões do Gerente Executivo e dos Gerentes de APS quanto ao dimensionamento da força de trabalho para o atendimento presencial;

IV - propor ações para redução do atendimento presencial nas unidades de



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

abrangência da Gerências Executivas; e

V - proceder os ajustes no sistema de atendimento na competência dos servidores das CEABs/RD, em conjunto com a DIVAT, em casos de necessidade apontada pelo Gerente da CEAB ou pela DIRBEN.

### **CAPÍTULO II** **GERENCIAMENTO E COORDENAÇÃO DAS CENTRAIS**

Art. 12. Para dar suporte às atividades dos Gerentes das CEABs/RD serão designados coordenadores locais no âmbito das Gerências Executivas - GEX .

§ 1º O coordenador local será, preferencialmente, o chefe da Divisão/Serviço de Benefícios das Gerências Executivas, devendo ser designado para a atividade por Portaria do Gerente Executivo conforme ANEXO II, nos termos do art. 10º, I.

§ 2º Os coordenadores locais ficarão responsáveis por auxiliar os Gerentes das CEABs/RD na gestão dos servidores da ELAB vinculadas no âmbito de cada GEX.

§ 3º As Equipes Locais de Análise - ELAB situadas no mesmo município ou no mesmo local físico da sede da CEAB também terão coordenadores designados nos moldes do **caput**.

Art. 13. Aos coordenadores de equipes locais compete:

I - coordenar e orientar, quanto aos fluxos de trabalho, os servidores integrantes das ELAB vinculadas à sua GEX;

II - acompanhar a produtividade e adaptação dos servidores nas ELAB de sua responsabilidade;

III - cadastrar no Sistema PRISMA os servidores que não têm lotação em APS;

IV - manter contato permanente com os servidores das ELAB para repassar instruções de serviço;

V - dar ciência ao Gerente da CEAB sobre as dificuldades encontradas e quaisquer outras situações ocorridas;

VI - auxiliar na aferição do cumprimento das metas estabelecidas;

VII - reabrir tarefas mediante solicitação justificada dos servidores, ou de ofício, quando necessário; e

VIII - informar as competências dos servidores integrantes das ELAB/CEAB/RD à equipe de Atendimento da Gerência-Executiva.

Parágrafo único. É prerrogativa do Gerente da CEAB especificar o quantitativo de servidores necessários para compor a equipe de acordo com o serviço a ser executado, levando em consideração diretrizes da DIRBEN.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Art. 14 Compete aos gerentes das CEABs/RD manter contato permanente com os coordenadores das ELAB com foco no acompanhamento e desenvolvimento das atividades, sem prejuízo do estipulado no art. 14 da [Resolução nº 691/PRES/INSS de 25 de julho de 2019](#).

**CAPÍTULO III**  
**ACOMPANHAMENTO DA GESTÃO DO ACERVO**

Art. 15 À DIRBEN compete:

I - disponibilizar às SR e gerentes das CEABs/RD relatório indicando o quantitativo de servidores necessários para atender a demanda;

II - identificar fatores inerentes à sua área de atuação que possam impactar na produtividade dos servidores;

III - adequar e elaborar manuais de análise de requerimentos;

IV - definir os fluxos de análise dos requerimentos;

V - verificar os requerimentos pendentes e concluídos, de modo a identificar inconsistências nos registros;

VI - avaliar as propostas enviadas para aumento da produtividade e, sendo aprovadas, comunicar as áreas envolvidas;

VII - demandar à DIRAT ajustes no sistema e canais de atendimento que possam impactar na análise de requerimentos;

VIII - verificar a necessidade de se instituir grupos especializados por tipo de requerimento.

Art. 16. À DIRAT compete:

I - encaminhar à DIRBEN relatórios mensais de produtividade e demanda por serviço;

II - identificar e corrigir fatores inerentes à sua área de atuação que possam impactar na produtividade dos servidores;

III - realizar ajustes nos catálogo de serviços e demais sistemas de atendimento;

IV - realizar adequações nos canais de atendimento para melhoria da produtividade; e

V - propor à área competente ações de melhoria da produtividade.

Art. 17. O acompanhamento da gestão do acervo de requerimentos de benefícios organizados nas CEABs/RD obedecerá à seguinte rotina no âmbito das Superintendências:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

I - caberá às DIVBEN, com o apoio da Divisão/Serviço de Benefícios das Gerências Executivas, o acompanhamento da conclusão das tarefas aguardando análise há mais de 45 (quarenta e cinco) dias, o acompanhamento da qualidade dos processos, estabelecendo ações para garantir a correta análise processual e o acompanhamento de dúvidas de regras de negócio;

II - caberá às DIVBEN, com base nos relatórios recebidos, avaliar os resultados da CEAB/RD e de seus participantes, sobretudo quanto ao cumprimento das metas de desempenho e propor à DIRBEN ajustes nos fluxos de trabalho com vistas ao incremento da produtividade e da eficiência; e

III - caberá à Divisão de Atendimento - DIVAT fornecer os dados de acompanhamento da produtividade e proposição de melhorias.

Art. 18 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**MARCIA ELIZA DE SOUZA**  
Diretora de Benefício

**VÍTOR POUBEL DA SILVA**  
Diretor de Atendimento - substituto

Publicada no BS nº 168, de 30/8/2019