

## Nota Técnica Conjunta SNAS-MC/INSS-ME/CNAS

Orientações sobre os procedimentos de atendimento na Rede Socioassistencial, relativos aos requerimentos de benefícios previdenciários e do Benefício de Prestação Continuada - BPC, frente às novas formas de acesso implementadas pelo INSS.

### Introdução:

Esta Nota foi elaborada com o objetivo de aprimorar a comunicação entre agências da Previdência Social, gestores municipais e estaduais de assistência social, entidades e a população em geral, levando-se em consideração a demanda identificada por municípios e estados frente as alterações na modalidade de atendimento do INSS.

A Assistência Social, política pública, não contributiva e destinada a todos que dela necessitam, organiza-se por meio de um sistema descentralizado e participativo – o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Um dos objetivos da política é “a garantia de 1 (um) salário-mínimo de benefício mensal à pessoa com deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família”<sup>1</sup>, conforme disposto na alínea “e” inciso I do Art. 2º da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) – nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993.

O provimento do Benefício de Prestação Continuada – BPC é de competência do órgão gestor federal, cuja regulamentação está disposta na LOAS e no Decreto nº 6.214, de 26 de setembro de 2007 e sua operacionalização é realizada pelo INSS.

Com a implementação das novas modalidades de atendimento desde junho de 2019, tem sido recorrente nos municípios, demanda de usuários requerentes do BPC, bem como de benefícios previdenciários, com dificuldades no acesso aos atendimentos presenciais nas Agências da Previdência Social (APS), que são direcionados pelas APS, aos canais remotos (Central 135 e Meu INSS), no entanto, alguns cidadãos não conseguem efetuar a solicitação dos serviços pelos referidos canais, em virtude da dificuldade de uma parcela dos demandantes do Benefício de Prestação Continuada no acesso e manuseio à plataforma eletrônica Meu INSS.

Ainda em relação às questões acima mencionadas, o INSS vem intensificando a articulação com os gestores municipais para estabelecimento de Acordo de Cooperação Técnica (ACT) firmado com os municípios, o que vem trazendo implicações para a Política de Assistência Social, em especial, na rotina dos equipamentos: Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e Centros Especializados de Assistência Social - CREAS. Diante disso, faz-se necessário considerar as especificidades do público do BPC e assegurar, por meio desta Nota, maior detalhamento e esclarecimentos sobre as estratégias do INSS na ampliação de espaços/canais para o acesso dos/as beneficiários/as, sobretudo para garantia do atendimento presencial aos requerentes do BPC que não conseguem acessar os canais remotos por restrições diversas, bem como, orientar a Rede do SUAS quanto aos procedimentos a serem adotados pelos municípios.

---

1 Incluído pela Lei 12.435 de 2011.

## A Política de Assistência Social e o BPC:

Trata-se de um benefício baseado no princípio da solidariedade que rege a Carta Magna brasileira, resultado do Pacto Social firmado entre os diversos segmentos representados no contexto da Assembleia Nacional Constituinte. Criado a partir de uma Emenda Popular, sua previsão legal se materializou no art. 203 da Constituição Federal, que dispõe:

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;

IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

**V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.**

O BPC está inserido no âmbito da Assistência Social, que compõe a Seguridade Social brasileira junto com a Saúde e a Previdência Social. A assistência social é uma política pública que abrange um conjunto integrado de serviços, programas, projetos e benefícios, de iniciativa pública e da sociedade, que visa afiançar as seguranças de sobrevivência, renda, autonomia, acolhida e convívio ou vivência familiar e comunitária.

Para acessar o BPC, o requerente deve comprovar ter renda familiar inferior a  $\frac{1}{4}$  do salário mínimo e ser pessoa com deficiência ou ter idade igual ou superior a 65 anos. Atualmente, são 4,6 milhões de beneficiários, sendo 2,6 milhões pessoas com deficiência e 2 milhões pessoas idosas. Dada à amplitude da cobertura do benefício e à profundidade que envolve a transferência de renda para estes dois públicos específicos, a gestão, a operacionalização e o controle deste benefício são tarefas complexas que envolvem o INSS, os estados, o DF, os municípios, os conselhos de assistência social, dos direitos da pessoa com deficiência, dos direitos da pessoa idosa e o Ministério da Cidadania.

### Das competências:

Ao INSS compete a operacionalização do BPC, nos termos dos arts. 3º e 39 do Decreto nº 6.214, de 2007. Desta forma, cabe a esta autarquia adotar as medidas necessárias para assegurar o acesso, a análise, a avaliação biopsicossocial e a concessão do BPC.

Aos estados, Distrito Federal e municípios cabem iniciativas compartilhadas a fim de efetivar a proteção social da pessoa idosa e da pessoa com deficiência, de forma a inseri-las nos serviços socioassistenciais, articular-se com as demais políticas e apoiar no que couber as ações de concessão e revisão do BPC.

Aos Conselhos de Assistência Social, do Idoso, da Pessoa com Deficiência, da Criança e do Adolescente e da Saúde cabem desenvolver, no que lhes couber, ações de controle e defesa dos direitos dos beneficiários e fornecer informações sobre irregularidades na concessão do BPC às autoridades res-

ponsáveis por efetivar o controle do benefício, conforme dispõe os termos dos art. 43 e 44 do Decreto nº 6.214, de 2007.

Ao Ministério da Cidadania compete, por meio da Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS e de seu Departamento de Benefícios Assistenciais- DBA, nos termos dos arts. 2º e 38 do Decreto nº 6.214, de 2007, a gestão do benefício, cabendo-lhe tratar a implementação, coordenação geral, regulação, financiamento, monitoramento e avaliação. Também compete a este órgão implementar o serviço de Ouvidoria, de forma a receber comunicações sobre irregularidades ou falhas na prestação do BPC.

### **Contextualização do acesso aos benefícios previdenciários e assistenciais e a atual operacionalização do BPC pelo INSS:**

As transformações do atendimento do INSS acontecem em decorrência da implantação do Projeto INSS Digital em 2016, que surgiu da necessidade de otimização da força de trabalho e da elevada demanda pela busca de benefícios previdenciários e assistenciais. O INSS Digital propôs um novo modelo de atendimento institucional, alinhado com as diretrizes de desburocratização e ampliação do acesso aos serviços públicos pelos cidadãos. A instituição vem buscando aprimorar seus processos de prestação de serviços, disponibilizando-os por meio de diversos canais de atendimento, em conformidade com a proposta do Governo Federal.

Em relação ao Governo Digital existem as seguintes normativas:

1. O Decreto nº 8.638, de 15/01/2016, instituiu a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
2. O Decreto Nº 8.936, de 19/12/2016, instituiu a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
3. Decreto nº 9.094, de 17/07/2017, regulamentou os dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispôs sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e instituiu o Cadastro de Pessoas Físicas – CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratificando a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e instituiu a Carta de Serviços ao Usuário.
4. A Resolução INSS nº 627, de 21/02/2018, que dispôs sobre os procedimentos para expansão do novo modelo de atendimento do INSS visando à celeridade e economicidade no atendimento prestado ao cidadão; melhoria do atendimento à sociedade, por meio de instrumentos eficazes aplicados ao desempenho da Rede de Atendimento do INSS.
5. O Decreto nº 9.319, de 21/03/2018, instituiu o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabeleceu a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital.

6. A Portaria Interinstitucional nº 04, de 10/04/2019, instituiu Comitê Estratégico e Grupo de Trabalho Interinstitucional para implementação da Transformação Digital no âmbito do INSS.
7. A Instrução Normativa nº 77/2015 apresenta em seu artigo 667, os seguintes canais de atendimento:
  - Portal do INSS: [www.inss.gov.br](http://www.inss.gov.br);
  - Central de Teleatendimento 135;
  - Central de Serviços Meu INSS; e
  - Unidades de Atendimento (agências do INSS).
8. Portaria nº 19/DIRAT/INSS, de 09/08/2019.

Destaque-se que a busca pelos serviços ofertados pelo INSS não enfrenta mais o problema de limitações de vagas para seus requerimentos, que podem ser solicitados em sua maioria por meio dos canais remotos (Central 135 e “Meu INSS”) nas modalidades internet, telefone fixo e celular, sem a necessidade de deslocamento a uma agência física do INSS, trazendo maior comodidade ao cidadão e custo zero de deslocamento. Aqueles que ainda precisam de um atendimento presencial, as normas citadas demonstram que há tal possibilidade mediante prévio agendamento (via canal remoto ou agência) ou em situações específicas.

O serviço “Meu INSS”, disponível na Internet e em aplicativos de celulares, constituiu-se como principal canal para emissão de extratos e solicitação de serviços perante o Instituto, no entanto, ressalta-se que, caso o usuário não tenha condições de acessar a internet ou telefone ou não tenha alguém que possa auxiliá-lo nesse sentido, este poderá comparecer diretamente a uma Agência do INSS para que o atendente agende o atendimento ou realize o protocolo do requerimento, ou seja, aqueles que ainda precisam de um atendimento presencial, as normas citadas demonstram que há tal possibilidade em situações específicas.

Neste caso, e considerando a especificidade do público do BPC, uma vez que haja o encaminhamento formal do CRAS, havendo condições operacionais, deve ser garantido a este requerente o atendimento na Agência da Previdência Social – APS.

A alternativa de realizar o requerimento por meios de canais remotos foi adotada pelo INSS como uma estratégia para equacionar a redução do quadro de servidores ativos e o aumento de demanda. Nesse formato, maior número de servidores que atuavam na formalização do pedido de forma presencial pode ser deslocado para a análise dos requerimentos, ou seja, para o reconhecimento de direitos, atividade finalística do INSS.

Vale o registro sobre a Ação Civil Pública – ACP nº 1005547-91.2018.4.01.3400 que determina a realização de atendimento presencial ao público nas unidades do INSS, observadas as prioridades legais (idoso maior de 80 anos, gestantes e pessoas com deficiência). Para seu cumprimento o INSS publicou a Portaria nº 19/DIRAT/INSS, de 09 de agosto de 2019, trazendo orientações, regras, procedimentos e fluxos da área de atendimento da Rede de Atendimento do INSS e fluxos referentes às prioridades determinadas em lei.

Frente às considerações acima, destaca-se que, para além do garantido na Ação Civil Pública - ACP, o INSS vem ampliando suas formas e fluxos de atendimento, **sem deixar de efetuar-los em suas agências**. Contudo, nos casos em que não esteja sendo garantido o atendimento presencial, pode ser feito contato com

a Diretoria de Atendimento do INSS através do e-mail [dirat@inss.gov.br](mailto:dirat@inss.gov.br).

### Benefícios de Prestação Continuada – BPC:

Em 2018, o INSS recebeu em suas agências 714.989 (setecentos e quatorze mil, novecentos e oitenta e nove) requerimentos de BPC, divididos da seguinte forma: 458.178 (quatrocentos e cinquenta e oito mil, cento e setenta e oito) BPC/ Pessoa com Deficiência, e 218.373 (duzentos e dezoito mil, trezentos e setenta e três) BPC/ Idoso.

No ano de 2019 já se somam mais de 418.800 (quatrocentos e dezoito mil e oitocentas) solicitações representando uma média nacional de 56.000 (cinquenta e seis mil) requerimentos, conforme quadro abaixo:

REQUERIMENTO DE BPC POR CANAL - QUANTIDADE E PERCENTUAIS														
Canal de Atendimento	07/2019		08/2019		09/2019		10/2019		11/2019		12/2019		TOTAL	
ACT	6.007	6,88%	5.885	8,01%	5.279	8,31%	6.900	9,36%	6.848	10,21%	6.730	12,52%	37.649	8,99%
APS	24.421	27,96%	9.872	13,43%	5.498	8,66%	4.744	6,43%	3.930	5,86%	2.865	5,33%	51.330	12,25%
Central 135	28.243	32,34%	25.155	34,23%	22.047	34,73%	25.745	34,91%	22.324	33,29%	16.986	31,59%	140.500	33,54%
MEU INSS	28.673	32,83%	32.578	44,33%	30.665	48,30%	36.361	49,30%	33.958	50,64%	27.181	50,56%	189.416	45,22%
<b>TOTAL</b>	<b>87.344</b>	<b>100,00%</b>	<b>73.490</b>	<b>100,00%</b>	<b>63.489</b>	<b>100,00%</b>	<b>73.750</b>	<b>100,00%</b>	<b>67.060</b>	<b>100,00%</b>	<b>53.762</b>	<b>100,00%</b>	<b>418.895</b>	<b>100,00%</b>

### Acordos de Cooperação Técnica – ACT:

O INSS vem firmando os Acordos de Cooperação Técnica - ACTs com organizações da administração pública direta e indireta, da sociedade civil, entidades de representação e empresas, tais como Prefeituras, Sindicatos e Conselhos de Classe, que permitem parcerias para alcançar objetivos de interesse público e recíproco que não envolvam a transferência de recursos financeiros, conforme estabelecem a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e a Lei nº 13.019, de 31 de julho de 2014.

Neste contexto de mudança do modelo de atendimento, o INSS tem fomentado os ACTs que desenvolvem papel fundamental no acesso aos serviços prestados pela Instituição e na expansão do atendimento possibilitando acesso de inúmeros cidadãos aos serviços previdenciários e assistenciais.

Para celebrar o Acordo de Cooperação Técnica é necessário que a entidade comunique o interesse ao INSS por meio de ofício à Gerência Executiva a que se vincula a área de abrangência. Os dados de contato da Gerência Executiva podem ser obtidos através do endereço eletrônico: <https://meu.inss.gov.br/central/index.html?app=localizador#/localizador-aps>, consultando por meio de inserção do CEP ou endereço da localidade e, em seguida, clicando sobre o nome da Gerência Executiva, no item “Gerência de Vinculação”, ou através de ligação para a Central 135.

No ofício deverão constar, além da manifestação de interesse de celebração de acordo de cooperação técnica, a razão social, o CNPJ, o endereço e o telefone para contato. Outros documentos poderão ser solicitados a depender das especificidades de cada entidade/órgão. Cabe ressaltar que os termos dos ACTs são passíveis de alteração a fim de atender a realidade local e as especificidades de cada entidade/órgão.

Destaca-se aos gestores municipais responsáveis pela celebração do ACT que a Política de Assistência Social, com funções e seguranças específicas, é responsável pela gestão e acompanhamento do BPC, o que impede que as unidades de atendimento do SUAS participem destes ACTs para requerimento de



benefícios previdenciários, portanto em um ACT em que a rede socioassistencial esteja presente, o único benefício que poderá ser nela requerido é o BPC. Assim, tem-se que os equipamentos do SUAS somente poderão ser utilizados para este fim.

### **Orientações aos gestores de assistência social para Trabalhadores e Usuários da Rede Socioassistencial (CRAS):**

De acordo com o Decreto nº 8.805/2016, no que tange o BPC, tornou-se obrigatória a inscrição do requerente e/ou beneficiário e sua família no Cadastro Único. Desta forma, as equipes da Rede Socioassistencial atendem e orientam os cidadãos para a obtenção desse benefício, cabendo neste processo a articulação da rede com o estabelecimento de fluxos entre o CRAS e o INSS para a garantia do acesso ao BPC. Nesse sentido, os Centros de Referência da Assistência Social – CRAS têm um papel importante de acolhimento da demanda e orientação aos cidadãos sobre os canais de acesso aos benefícios, em especial o BPC.

A Política de Assistência Social prevê a gestão integrada de serviços e benefícios e, neste sentido, os cidadãos requerentes do BPC se configuram como público a ser atendido nos equipamentos da Rede Socioassistencial. A atenção oferecida pelas equipes do SUAS garante que a demanda, por acesso à renda, também seja encaminhada pelos mesmos profissionais. Ao se tornarem beneficiários do BPC, essas pessoas tornam-se público prioritário a ser incluído nos projetos, serviços e programas da assistência social.

Tendo em vista que as equipes da Rede Socioassistencial regularmente prestam esclarecimentos à população sobre o acesso ao BPC, no caso do CRAS, para não comprometer a execução das suas atividades precípuas, a Gestão precisa garantir condições objetivas de trabalho às equipes do SUAS, dentre elas, estrutura adequada, com computadores conectados à internet e disponibilidade de recursos humanos, sem comprometer o trabalho da equipe de referência dos CRAS. Ressalta-se, no entanto, que no âmbito de um ACT, se o gestor decidir que o CRAS será uma Unidade que realizará encaminhamentos de requerimentos de BPC ao INSS, há necessidade de disponibilizar todas as condições necessárias, acima descritas.

Com a recepção dos requerimentos de BPC pelo CRAS, garante-se um acesso qualificado ao benefício, contribuindo para a redução das dificuldades quanto às informações constantes em requerimentos dos usuários.

Deverão ser adotadas gradativamente medidas que garantam a acessibilidade de pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, em conformidade com a legislação vigente.

### **Recomendações:**

A presente nota é fruto de um processo de discussão intensa realizada entre as representações do CNAS, da SNAS e do INSS, visando orientar gestores/as, técnicos/as e conselheiros/as estaduais e municipais, quanto aos novos procedimentos de atendimento estabelecidos no INSS, em particular, o que se refere ao requerimento do BPC. Considerando as tratativas realizadas entre os atores acima citados, destacam-se os seguintes pontos:

- É direito do requerente e/ou beneficiário do BPC ter o atendimento presencial nas Agências do INSS além de poder acessar os meios digitais;

- As equipes da Rede Socioassistencial podem prestar as orientações e esclarecimentos necessários à população sobre o acesso ao BPC, e aos benefícios previdenciários, prestando também as informações a respeito dos canais de acesso e de como acessá-los (Meu INSS; Central 135; portal [www.inss.gov.br](http://www.inss.gov.br) e de maneira presencial nas agências do INSS);
- As gestões municipais têm autonomia para realizar ou não o Acordo de Cooperação Técnica com o INSS, podendo ser realizadas alterações nos seus termos, conforme as especificidades de cada município, no entanto, ressalta-se que aos equipamentos da Rede Socioassistencial, restringe-se especificamente, à realização de atendimento para requerimento, do Benefício de Prestação Continuada – BPC, observadas as condições necessárias para a efetivação do atendimento;
- A SNAS/MC elaborará Caderno de Orientações Técnicas, com base nesta Nota Conjunta SNAS-MC/INSS-ME/CNAS, com colaboração do INSS.

Por fim, considerando o papel dos conselhos no controle social das políticas públicas, faz-se necessário que os colegiados das políticas setoriais (Assistência Social e Saúde) e de defesa de direitos (Idoso, Pessoa com Deficiência, Criança e Adolescente) realizem, permanentemente, o processo de acompanhamento, monitoramento e fiscalização da execução dos serviços e do acesso dos usuários ao BPC, devendo acionar os canais de atendimento do INSS e as instituições de defesa de direitos. Caso identificada situação de violação de direitos, deverá ser acionado os canais de atendimento do INSS e as instituições de defesa de direitos.

Brasília, 5 de fevereiro de 2020

Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS/MC  
Instituto Nacional do Seguro Social – INSS/ME  
Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS