

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 02/03/2022 | Edição: 41 | Seção: 1 | Página: 199

Órgão: Ministério do Trabalho e Previdência/Instituto Nacional do Seguro Social

## PORTARIA PRES/INSS Nº 1.413, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2022

Estabelece orientações e medidas a serem adotadas quanto ao retorno das atividades presenciais nas unidades de atendimento do INSS.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS, no uso das atribuições que lhe conferem o Decreto nº 9.746, de 8 de abril de 2019, e considerando o que consta do Processo Administrativo nº 35014.158611/2020-23, resolve:

Art. 1º Estabelecer orientações e medidas a serem adotadas, no âmbito do INSS, quanto ao retorno das atividades presenciais nas Agências de Previdência Social - APS.

Parágrafo único. A retomada do atendimento presencial nas APS é norteada pelas premissas de:

I - retorno gradual;

II - formato de atendimento que não cause filas externas ou aglomerações no interior das APS; e

III - prevenção à proliferação do novo Coronavírus no atendimento presencial, de modo a resguardar a segurança e saúde do público interno e externo envolvido no atendimento do INSS.

Art. 2º Para retorno do atendimento presencial, as unidades de atendimento devem estar com sua estrutura física e de atendimento adaptadas às medidas de segurança e saúde, em continuidade do enfrentamento da Covid-19 e variantes.

§ 1º As unidades que necessitarem de adequações para cumprimento do caput, terão até 30 de março de 2022 para informar no Portal COVID-INSS a data de reabertura da Agência.

§ 2º Todas as Agências do INSS que possuírem servidores aptos ao retorno da atividade presencial deverão estar abertas e com atendimento ao público.

Art. 3º Os canais remotos serão mantidos como principal meio para solicitação de requerimentos, orientação e informação dos segurados e beneficiários do INSS.

Art. 4º Compete à Diretoria de Benefícios - DIRBEN:

I - a emissão de ato complementar disciplinando as regras e procedimentos para o atendimento presencial nas APS;

II - realizar o monitoramento de insucessos, do Portal COVID-INSS e de outras bases de dados para consolidação de informações que servirão, nos variados níveis gerenciais da Autarquia, de subsídio para melhoria da prestação de serviços pelo INSS; e

III - sanar as eventuais dúvidas específicas na aplicação desta Portaria.

Art. 5º Cabe aos Gerentes-Executivos a supervisão do cumprimento das ações orientadas nesta Portaria e no ato complementar, a ser expedido pela DIRBEN.

Art. 6º Fica revogada a Portaria nº 1.153/PRES/INSS, de 12 de novembro de 2020, publicada no Boletim de Serviço nº 217, de 12 de novembro de 2020.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**JOSÉ CARLOS OLIVEIRA**