

# ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA



# CATÁLOGO DE ATENDIMENTO

ao Suporte INSS

MATERIAL DE APOIO  
AS ENTIDADES





# SÚMARIO/ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	5
CATÁLOGO DE ATENDIMENTO SUPORTE INSS	7
COMO UTILIZAR O CATÁLOGO	8
ACESSANDO O SISTEMA SUPORTE INSS	31

# ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

# APRESENTAÇÃO

A Portaria Conjunta DTI/DIRBEN/INSS N° 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.

## ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

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

SERVIÇO/ SISTEMA	MÓDULO	FUNCIONALIDADE	MOTIVO
1 - SERVIÇO	MANUTENÇÃO DO ACORDO	DENÚNCIA	---
1 - SERVIÇO	MANUTENÇÃO DO ACORDO	ELOGIO	---
1 - 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/USUARIO EXTERNO	---
11 - PORTAL DE REQUERIMENTOS	ORIENTAÇÕES	DÚVIDAS	---
12 - PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMAS	INDISPONIBILIDADE	---
13 - PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMAS	INCOSISTÊNCIA DE SISTEMA	---
14 - PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMAS	LENTIDÃO	---
15 - PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMAS	ACESSO	ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO DOS REPRESENTANTES
16 - PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMAS	ACESSO	CADASTRAMENTO DOS REPRESENTANTES
17 - PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMAS	ACESSO	PRORROGAÇÃO DE ACESSO DOS REPRESENTANTES
18 - PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMAS	ACESSO	ENVIO/REINICIALIZAÇÃO DOS REPRESENTANTES
19 - PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMAS	ACESSO	EXCLUSÃO DE ACESSO DOS REPRESENTANTES
20 - PORTAL DE REQUERIMENTOS	SISTEMAS	ACESSO	DESBLOQUEIO DE REPRESENTANTES

# COMO UTILIZAR O 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:** explicar 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.



## ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

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;

**4.3.2.** e 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;

**5.3.5.** e 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:**

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

**6.4. Documentos obrigatórios (anexar o ticket):**

**6.4.1.** Ofício contendo a solicitação assinado pela autoridade competente, em formato PDF.

**6.5. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.

## ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

7 ACORDO

MANUTENÇÃO  
DO ACORDO

SERVIÇO

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;**

**7.3.2.** e consulta dos serviços pactuados no acordo.

**7.4.** Documentos obrigatórios (anexar o ticket)

**7.4.1.** Ofício contendo a solicitação assinado pela autoridade competente, em formato PDF.

**7.5. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.

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

### 8.4. Documentos obrigatórios (anexar o ticket)

**8.4.1.** Ofício contendo a solicitação assinado pela autoridade competente, em formato PDF.

**8.5. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.



**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.

**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;

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

### **10.4. Documentos obrigatórios:**

**10.4.1.** Declaração de Concordância e Veracidade preenchida e assinada em formato PDF.

**10.4.2.** Documento de identificação civil no qual conste CPF em formato PDF.

**10.4.3.** Comprovante de endereço informado no cadastro em formato PDF.

**10.5.** Prazo para cumprimento de exigência: Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.



1. Para fins de solicitação de acesso ao SEI, é necessário que o usuário acesse o link para efetuar seu cadastro:

[https://sei.inss.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=usuario\\_externo\\_logar&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0)

2. Deverá também ser anexada no Ticket a Declaração de Concordância e Veracidade, em anexo, preenchida e assinada juntamente com os demais documentos descritos nos itens 10.4 em formato PDF.

TI PORTAL DE  
REQUERIMENTO

ORIENTAÇÃO

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.

**11.3.4.** Orientações de como cumprir uma exigência/anexar arquivos; e

**11.3.5.** Orientações sobre apresentação de documentos em cópias/simples ou originais e autenticação.

**11.4. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.

12 PORTAL DE  
REQUERIMENTO

SISTEMAS

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](http://novorequerimento.inss.gov.br)” para fins de requerimentos previstos no acordo.

**12.3. Ocorrência:**

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

**12.3.3.** indisponibilidade na consulta dos requerimentos;

**12.3.4.** indisponibilidade para realizar requerimentos;



**12.3.5.** solicitação de certificado de indisponibilidade do sistema, comunicando a impossibilidade de acesso;

### **12.4. Documentos obrigatórios:**

**12.4.1.** Declaração de Concordância e Veracidade preenchida e assinada em formato PDF.

**12.4.2.** Documento de identificação civil no qual conste CPF em formato PDF.

**12.4.3.** Comprovante de endereço informado no cadastro em formato PDF.

**12.5. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.



1. Para fins de solicitação de **INDISPONIBILIDADE**, encaminhar (anexando) telas de erro de acesso ao Portal de Atendimento

***“novorequerimento.inss.gov.br”***

TCMS assinado pelo usuário externo e documento de identificação do representante para o qual foi registrada a ocorrência em formato PDF.

2. Para fins de solicitação de **INDISPONIBILIDADE** é obrigatório informar no ticket: nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

3. 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”, em formato PDF.

4. 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)



**13.1. 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](https://novorequerimento.inss.gov.br)” para fins de requerimentos previstos no acordo.

**13.3. Ocorrência:**

**13.3.1. Não consegue acessar sistema, dando a seguinte mensagem:** “nenhum domínio encontrado, entre em contato com o administrador do sistema e revise o seu perfil de acesso”;

**13.3.2. Não consegue acessar sistema, dando a seguinte mensagem:** “não conseguimos autenticar você verifique seus dados e tente novamente”;

**13.3.3.** Sistema dá a seguinte mensagem de erro “acesso negado”;

**13.3.4.** Erro ao tentar anexar arquivos.

**13.4.** Documentos obrigatórios:

**13.4.1.** Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS em formato PDF;

**13.4.2.** Documento de identificação do representante para o qual foi registrada a ocorrência em formato PDF;

**13.4.3. Informar no ticket:** nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

**13.5. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.



1. Para fins de solicitação de **INCONSISTÊNCIA**, anexar e encaminhar as telas de erro de acesso ao Portal de Atendimento

**“novorequerimento.inss.gov.br”**,

TCMS assinado pelo usuário externo e documento de identificação do representante para o qual foi registrada a ocorrência em formato PDF.

2. Para fins de solicitação de **INCONSISTÊNCIA** é obrigatório informar no ticket: nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

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).

14 PORTAL DE  
REQUERIMENTO

SISTEMAS

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.

**14.4.** Documentos obrigatórios:

**14.4.1. Informar no ticket:** nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

**14.5. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.



1. Para fins de solicitação de LENTIDÃO, anexar e encaminhar as telas de erro de acesso ao Portal de Atendimento

**“*novorequerimento.inss.gov.br*”.**

2. Para fins de solicitação de LENTIDÃO é obrigatório informar no ticket: nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

15 PORTAL DE  
REQUERIMENTO

SISTEMAS

ACESSO

ATUALIZAÇÃO DE CADASTROS DOS  
REPRESENTANTES E/OU  
CADASTRORES EXTERNO E/OU  
TITULAR E SUBSTITUTO

**15.1. Serviço:** envio ao suporte de solicitação de atualização de cadastro no sistema GERID/ GID e GERID/GPA.

**15.2. Objetivo:** alterar dados dos representantes e/ou cadastradores externos e/ou titular e substituto das entidades.

### **15.3. Ocorrência:**

**15.3.1.** atualizar nome, e-mail e telefone no sistema GID dos representantes, dos cadastradores externos e ou do titular ou substituto das entidades.

### **15.4. Documentos obrigatórios:**

**15.4.1.** Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS e documento de identificação do representante para o qual foi registrada a solicitação em formato PDF. Informar no ticket: nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

### **15.5. Ocorrência:**

**15.5.1.** atualizar o cadastro do representante e/ou titular e substituto para o perfil de cadastrador externo da entidade;

### **15.6. Documentos obrigatórios:**

**15.6.1.** Ofício contendo a solicitação assinado pela autoridade competente em formato PDF, Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS e documento de identificação do representante para o qual foi registrada a solicitação em formato PDF. Informar no ticket: nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

**15.7. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.



1. O termo “representantes” denomina os usuários externos que acessam a página

**“*novorequerimento.inss.gov.br*”**

(Ex: advogados, servidores públicos, atendentes de colônias e sindicatos, dentre outros).

2. O termo “cadastrador externo” denomina o representante que pode efetuar o cadastramento de outros representantes

3. O termo “titular ou substituto” denomina os representantes das entidades cadastrados no GID como tal.

4. Para fins de solicitação de **ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO DOS REPRESENTANTES, CADASTRADORES EXTERNOS E/OU TITULAR E SUBSTITUTO**, anexar TCMS assinado pelo usuário externo e documento de identificação do representante para o qual foi registrada a solicitação em formato PDF.

5. Para fins de atualização do cadastro do representante e/ou titular e substituto para o perfil de cadastrador externo da entidade anexar TCMS, documento de identificação do representante, Declaração de participação de Curso na Escola PEP (quando houver previsão no acordo) e Ofício contendo a solicitação assinado pela autoridade competente em formato PDF.

6. É obrigatório informar nos tickets: nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

16 PORTAL DE  
REQUERIMENTO

SISTEMAS

ACESSO

CADASTRAMENTO DE  
REPRESENTANTE E/OU  
CADASTRADORES EXTERNO E/OU  
TITULAR E SUBSTITUTO

**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. Representantes:**

**16.3.1.1.** solicitação de cadastramento no GERID/GID e GERID/GPA feito pela entidade quando a mesma não possui “cadastrador externo”;

**16.3.1.2.** 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;

**16.3.1.3.** conceder acesso ao advogado que possui mais de uma Seccional da OAB vinculada;

**16.3.1.4.** alteração de cadastro no GID, quando o usuário é vinculado a mais de um CNPJ;

**16.3.2.** cadastradores externos;

**16.3.2.1.** solicitação de cadastramento no GERID/GID e GERID/GPA;

**16.3.3.** titular ou substituto das entidades

**16.3.3.1.** solicitação de cadastramento no GERID/GID, e quando o titular e substituto forem acessar a página “*novorequerimento.inss.gov.br*”, no GERID/GPA.

#### **16.4. Documentos obrigatórios:**

**16.4.1. dos representantes:** Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS e documento de identificação do representante para o qual foi registrada a solicitação em formato PDF;

**16.4.2. dos cadastradores externos:** Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS, documento de identificação do representante para o qual foi registrada a solicitação e Ofício contendo a solicitação assinado pela autoridade competente em formato PDF;

**16.4.3. do titular ou substituto das entidades:** Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS, documento de identificação do representante para o qual foi registrada a solicitação e Ofício contendo a solicitação assinado pela autoridade competente em formato PDF; e

**16.4.4. Para todos os tipos de tickets acima informar:** nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência e Declaração de Participação no Curso da Escola PEP, quando houver previsão no Acordo.

**16.5. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.





1. Para fins de solicitação de **CADASTRAMENTO DE REPRESENTANTES** anexar TCMS assinado pelo usuário externo e documento de identificação do representante para o qual foi registrada a solicitação em formato PDF.
2. Para fins de solicitação de **CADASTRAMENTO DE CADASTRADORES EXTERNOS E/OU TITULAR E SUBSTITUTO** anexar Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS, documento de identificação do representante para o qual foi registrada a solicitação, Ofício contendo a solicitação assinado pela autoridade competente, podendo ser anexada Declaração de Participação emitida pela Escola PEP, em formato PDF quando houver previsão no Acordo.
3. É obrigatório informar no ticket: nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

17 PORTAL DE  
REQUERIMENTO

SISTEMAS

ACESSO

PRORROGAÇÃO DE ACESSO DOS  
REPRESENTANTES E/OU  
CADASTRADORES EXTERNO E/OU  
TITULAR E SUBSTITUTO

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

**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 dos acessos no sistema GERID/GPA para os representantes, os cadastradores externos e titular ou substituto das entidades.

**17.3.2.** prorrogar data de validade do representante, no sistema GERID/GPA, quando ocorre erro na tentativa de prorrogação pelo cadastrador externo.

### **17.4. Documentos obrigatórios:**

**17.4.1. dos representantes:** Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS e documento de identificação do representante para o qual foi registrada a solicitação em formato PDF;

**17.4.2. dos cadastradores externos:** Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS, documento de identificação do representante para o qual foi registrada a solicitação e Ofício contendo a solicitação assinado pela autoridade competente em formato PDF;

**17.4.3. do titular ou substituto das entidades:** Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS, documento de identificação do representante para o qual foi registrada a solicitação e Ofício contendo a solicitação assinado pela autoridade competente em formato PDF;

**17.4.4. Para todos os tipos de tickets acima informar:** nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

**17.5. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.

18 PORTAL DE  
REQUERIMENTO

SISTEMAS

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.** solicitar informações de como alterar a senha no link informado pela Dataprev; e

**18.3.3.** Não recebimento do e-mail enviado pela Dataprev com as orientações para efetivar troca de senha.

### **18.4. Documentos obrigatórios:**

**18.4.1. Informar no ticket:** nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência;

**18.4.2.** caso seja necessário alteração cadastral, Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS e documento de identificação do representante para o qual foi registrada a solicitação em formato PDF.

**18.5. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.

## ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

19 PORTAL DE  
REQUERIMENTO

SISTEMAS

ACESSO

EXCLUSÃO DE ACESSO DOS  
REPRESENTANTE E/OU  
CADASTRADORES EXTERNO  
SE/OU TITULAR E SUBSTITUTO

**19.1. Solicitação:** envio ao suporte de solicitação para inativação de acesso do representante e/ou cadastrador externo e ou titular e substituto da entidade no sistema GERID/GID e GERID/GPA.

**19.2. Objetivo:** inativar o acesso dos representantes e/ou cadastrador externo e ou titular e substituto no sistema GERID/GID e GERID/GPA.

**19.3. Ocorrência:**

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

**19.4. Obrigatório:**

**19.4.1.** Informar no ticket: nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

**19.5. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.

20 PORTAL DE  
REQUERIMENTO

SISTEMAS

ACESSO

DESBLOQUEIO DE  
REPRESENTANTE

**20.1. Solicitação:** envio ao suporte de solicitação de desbloqueio de representante para utilizar a página *“novorequerimento.inss.gov.br”*

**20.2. Objetivo:** desbloquear o acesso do representante

**20.3. Ocorrência:**

**20.3.1.** Solicitar desbloqueio de representante quando identificado que o mesmo se encontra bloqueado

**20.4. Documentos obrigatórios:**

**20.4.1.** Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS em formato PDF;

**20.4.2.** documento de identificação do representante para o qual foi registrada a ocorrência em formato PDF;

**20.4.3.** ofício modelo em anexo, contendo a solicitação assinado pela autoridade competente em formato PDF;

**20.4.4. informar no ticket:** nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

**20.5. Prazo para cumprimento de exigência:** Em caso de exigência para apresentação de algum documento, o prazo para cumprimento é de 10 dias ininterruptos.

## ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

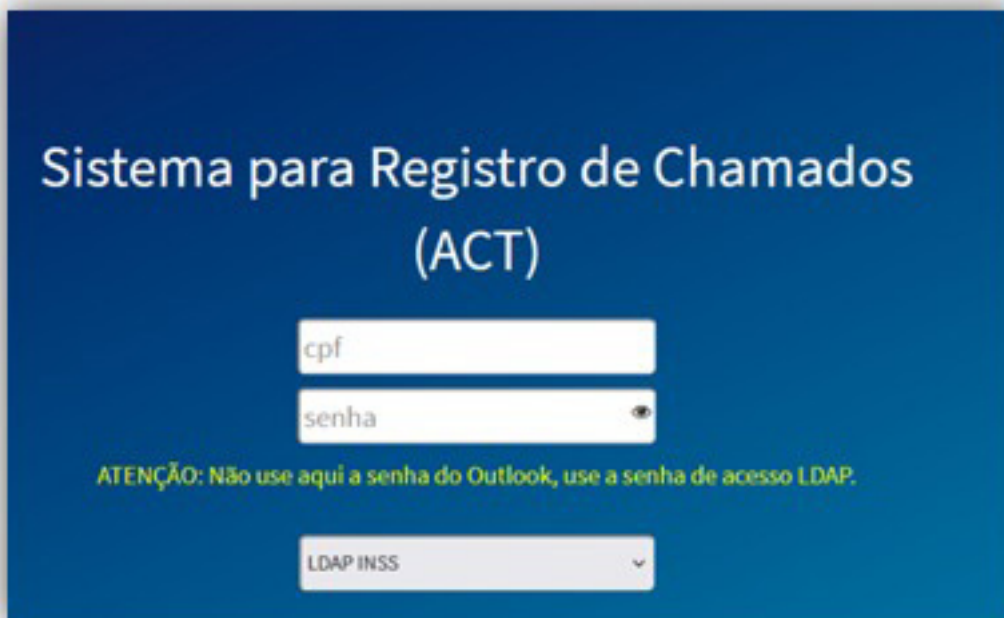
### DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS

1. Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – TCMS em formato PDF;
2. documento de identificação do representante para o qual foi registrada a ocorrência em formato PDF;
3. Ofício modelo em anexo, contendo a solicitação assinado pela autoridade competente em formato PDF;
4. informar no ticket: nome completo, CPF e e-mail do representante para o qual foi registrada a ocorrência.

# **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 ao 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:



## 4º PASSO

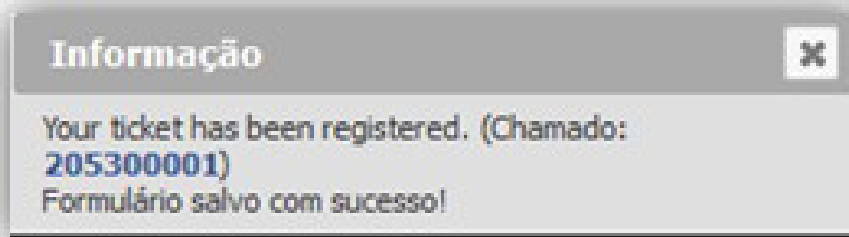
Após preencher o campo Título, Descrição, poderá ser anexado algum arquivo/documento que entenda relevante ao entendimento do chamado, importante anexar a tela de erro/indisponibilidade no caso de inoperância do sistema.

## 5º PASSO

Após preencher os campos do formulário deverá clicar em “Enviar” para finalização e gravação do registro.

## 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”.



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 para status fechado não podendo ser reaberto. O prazo para aprovar ou recusar o ticket pelo representante é de 07 (sete) dias

# ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

## 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

2 0 0  
Processado Reaberto Fechado

Questão - Status e Não fechado

regra grupo Pesquisar

Exibir (número de itens) 5 De 1 para 2 de 2

Nome	ID	Status	Data de abertura	Última atualização	Entidade	Requerente
Dúvidas sobre o Portal de Requerimentos	t_205300001	Processando (atribuído)	30-05-2022 17:14	30-05-2022 17:14	Suporte INSS > ENT EXTERNAS > 21150-SR-1 > 43419613000170 - CAB SP	21150
Testando direcionamento para grupo 21150	t_204290005	Processando (atribuído)	29-04-2022 11:23	03-05-2022 12:19	Suporte INSS > ENT EXTERNAS > 21150-SR-1 > 43419613000170 - CAB SP	21150

Exibir (número de itens) 5 De 1 para 2 de 2

ACORDO DE  
COOPERAÇÃO TÉCNICA

**CATÁLOGO DE  
ATENDIMENTO**  
ao Suporte INSS

