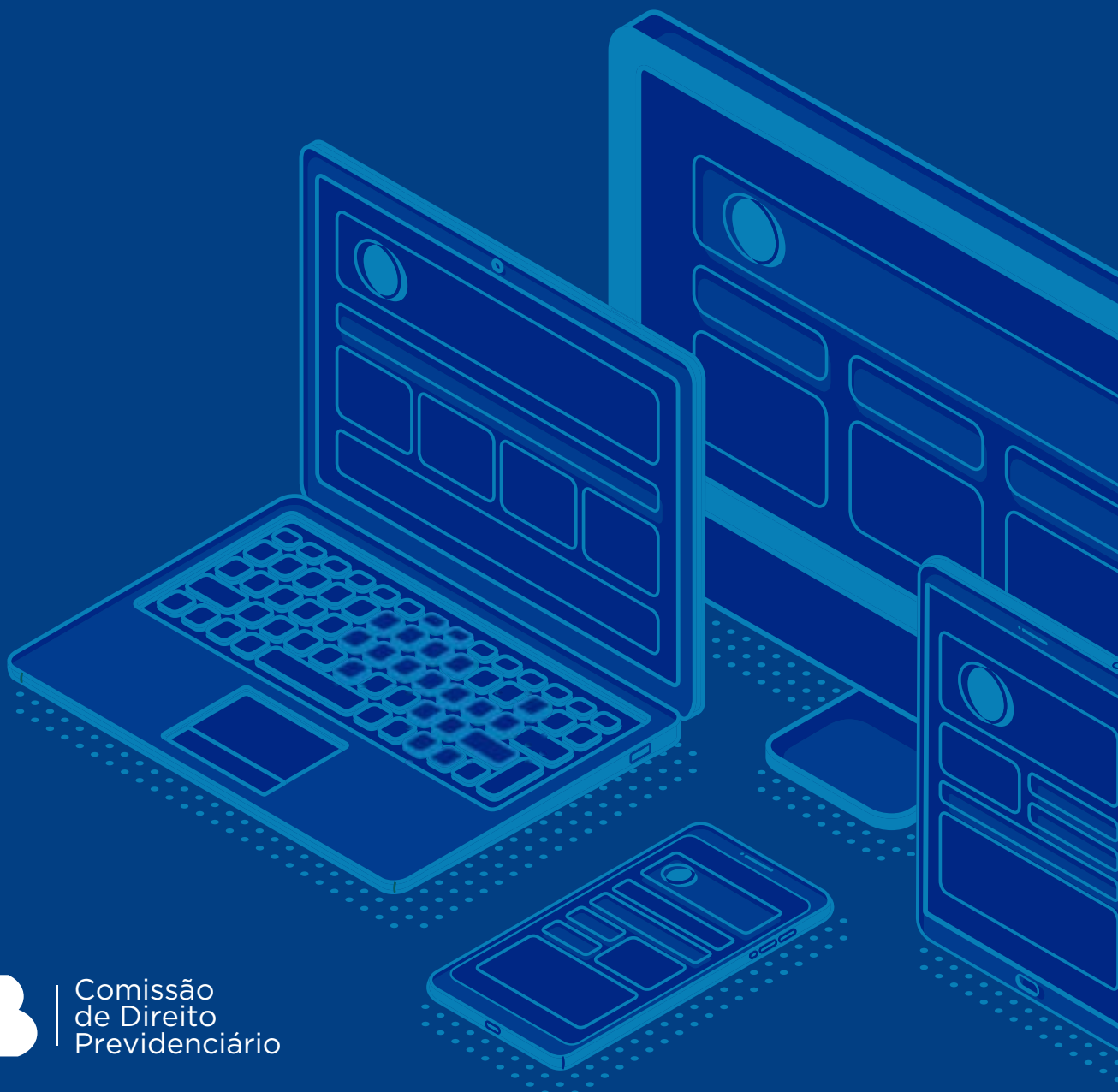


Guichê Virtual: **INSS e OAB SP**



1. O que é o Guichê Virtual?

É uma nova ferramenta de atendimento disponibilizada para a Advocacia do Estado de São Paulo pelo INSS, em parceria com a OAB SP.

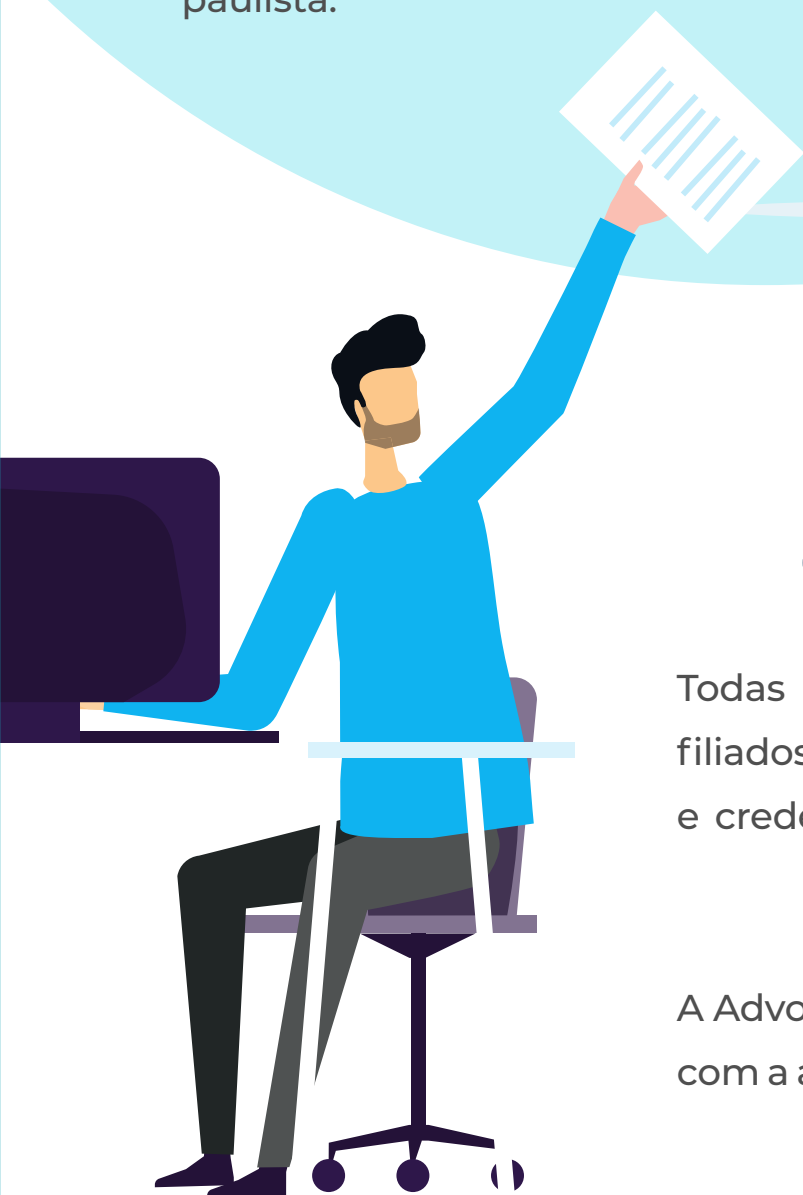
Assemelha-se ao atendimento no guichê do INSS presencial, porém com atendimento virtual a distância e com treinamento específico dos servidores ativos do INSS para melhor atender a Advocacia.

Nesse formato a advogada e o advogado poderão ser atendidos(as) pelo servidor do INSS de sua casa ou de seu escritório, por meio de uma reunião virtual (a distância) pelo computador ou celular.



2. Quais são os objetivos do Guichê Virtual?

Proporcionar o atendimento à advogada e ao advogado de forma previamente agendada e virtual, disponibilizando mais de 36 mil atendimentos por mês à Advocacia paulista.



3. Quem pode utilizar o Guichê Virtual?

Todas as advogadas e advogados filiados(as) à OAB Secional de São Paulo e credenciados(as) para a utilização do INSS Digital.

A Advocacia também deve estar em dia com a anuidade da OAB SP, ou com uma parcela paga do parcelamento.

4. Como eu me credencio para utilizar o INSS Digital?

O credenciamento para utilizar o INSS Digital é feito pelo site da OAB SP.

Basta clicar **neste link** e você será direcionado para o passo a passo.



5. Quem vai fazer o atendimento da Advocacia no dia agendado?

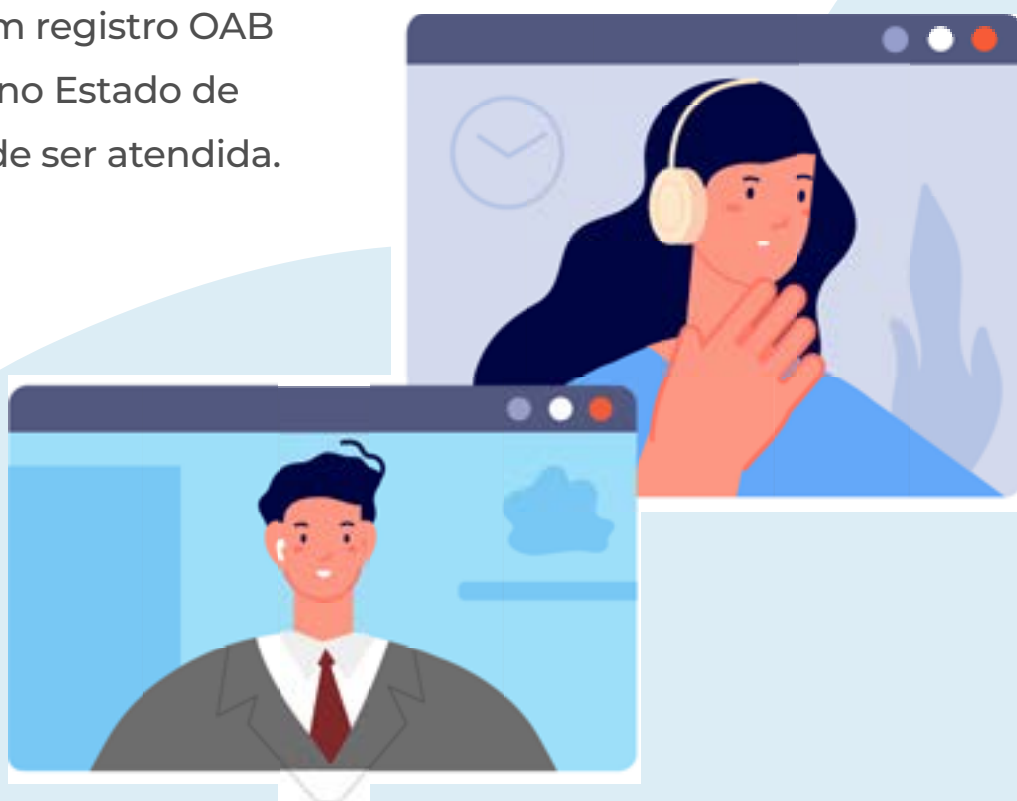
O atendimento será realizado por servidor efetivo do INSS treinado para tanto. O servidor irá se identificar no início do atendimento, informando seu nome e seu registro.



6. Qualquer advogada/advogado poderá receber o atendimento no Guichê Virtual?

Será iniciada a reunião virtual com a identificação da advogada/advogado. Apenas o advogado(a) que realizou o agendamento poderá receber o atendimento, não sendo permitido a outro advogado(a) ou estagiário(a) ser atendido(a), ainda que apresente substabelecimento, procuração ou ainda que esteja acompanhado(a) do segurado(a).

Advocacia com registro OAB
Suplementar no Estado de
São Paulo pode ser atendida.



7. Como eu faço para utilizar o Guichê Virtual?

O agendamento de dia e horário para o atendimento é feito por intermédio do INSS Digital, por meio do serviço **AGENDAMENTO GUICHÊ VIRTUAL OAB**, via sistema de requerimento, disponível nos links <http://requerimento.inss.gov.br> ou <https://novorequerimento.inss.gov.br>, na opção agendar novo requerimento.

8. Qual é o passo a passo para agendamento?

Assista neste link ao vídeo com tutorial sobre agendamento no Guichê Virtual

Ou confira o passo a passo por escrito para agendamento:

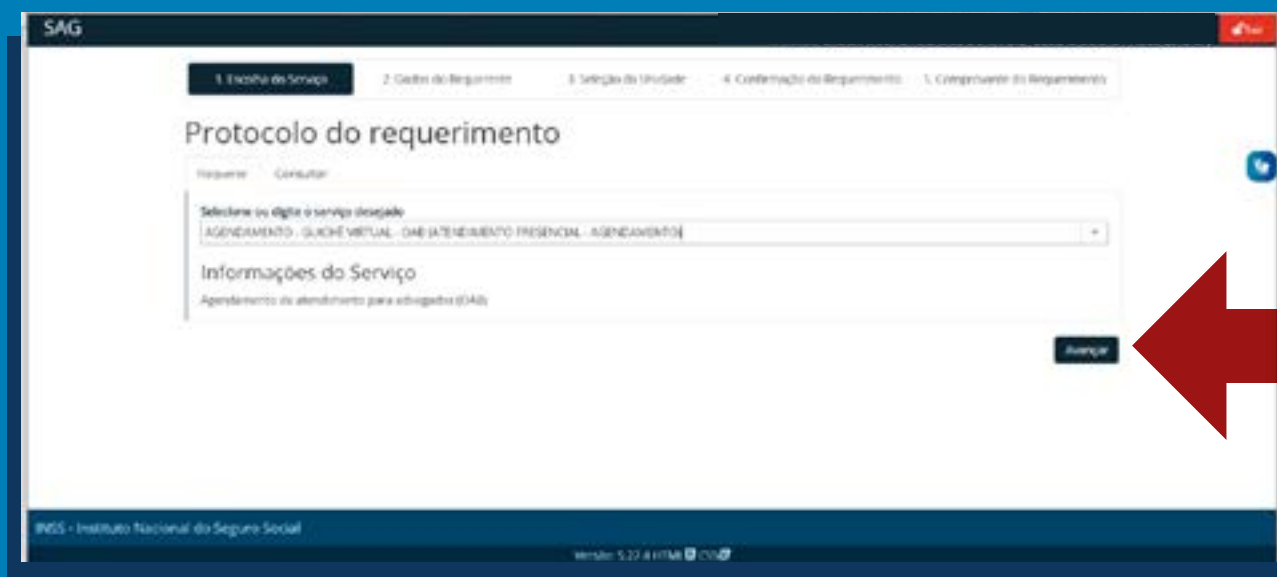
- a) Acessar a plataforma do INSS Digital pelos sites <http://requerimento.inss.gov.br> ou <https://novorequerimento.inss.gov.br> e informar dados para acesso.



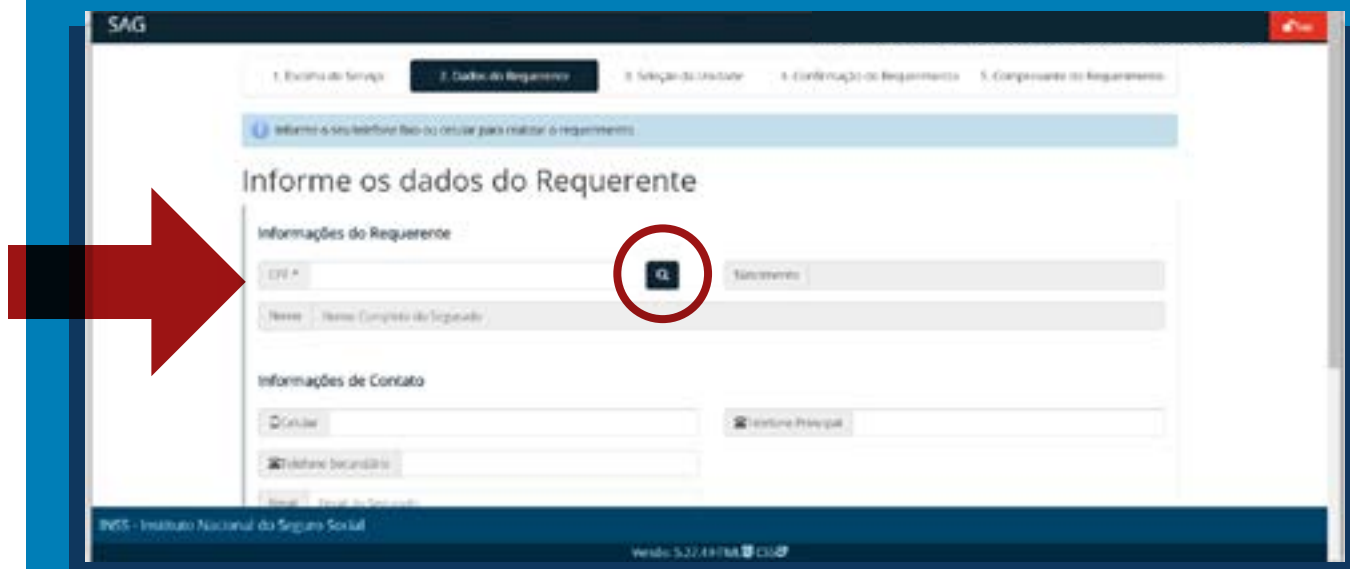
- b)** Selecionar **AGENDAMENTO GUICHÊ VIRTUAL OAB (ATENDIMENTO PRESENCIAL – AGENDAMENTO)**, que é a primeira opção. Apesar de constar o termo presencial, o atendimento ocorre a distância.



- c)** Após a seleção, clique em **Avançar** no final da página.



- d) Na página seguinte, preencha o número do CPF da pessoa para qual está buscando o serviço, e clique na lupa para que o sistema busque as demais informações.

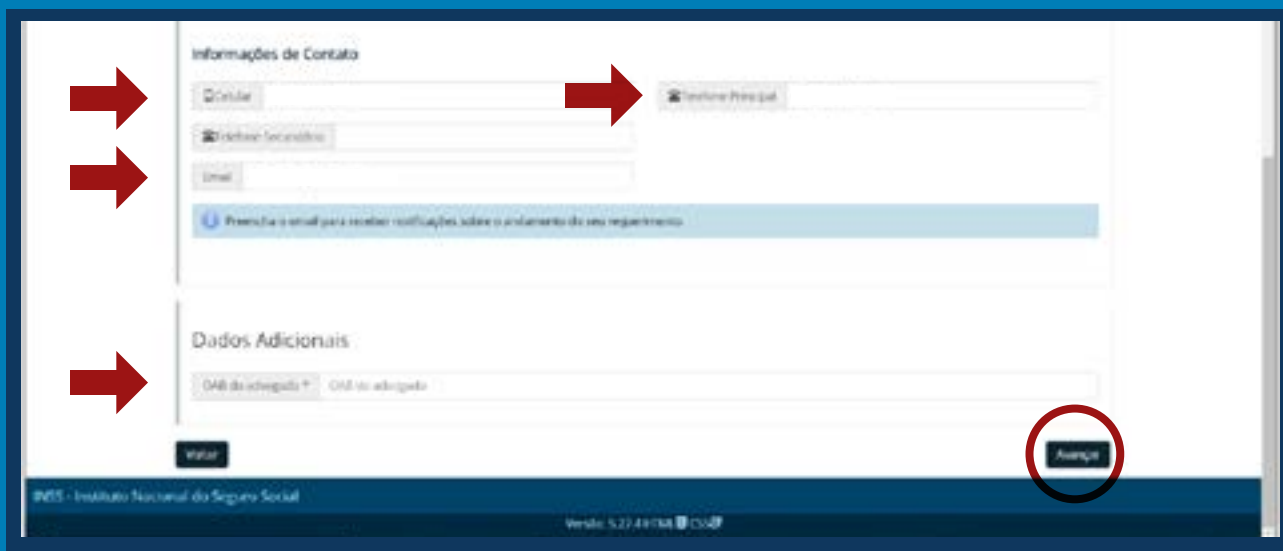


The screenshot shows the SAG system interface. At the top, there are five steps: 1. Escolha do Serviço, 2. Dados do Requerente, 3. Seleção do Consultor, 4. Confirmação do Requerimento, and 5. Compromisso do Requerimento. Step 2 is highlighted. Below the steps, there is a blue bar with the text 'Informe o seu telefone fixo ou celular para realizar o requerimento'. The main section is titled 'Informe os dados do Requerente' and contains two main sections: 'Informações do Requerente' and 'Informações de Contato'. In the 'Informações do Requerente' section, there is a field for 'CPF *' with a search icon (lupa) circled in red. A large red arrow points from the left towards this search icon. Other fields include 'Nome', 'Nome Completo do Segurado', 'Informações de Contato' (with fields for 'Celular', 'Telefone Secundário', and 'Telefone Principal'), and 'E-mail'.

- e) Role a página para baixo e nos campos relacionados às **Informações de Contato**, indique o celular com DDD e endereço de e-mail - ambos devem ser da advogada/advogado.

É por esse e-mail que será enviado o link de acesso da reunião virtual, sendo imprescindível o seu preenchimento de forma correta. Caso seja necessário, o contato poderá ser feito pelo telefone cadastrado.

Em **Dados Adicionais** coloque o número da OAB da advogada/advogado, e então clique em **Avançar**.



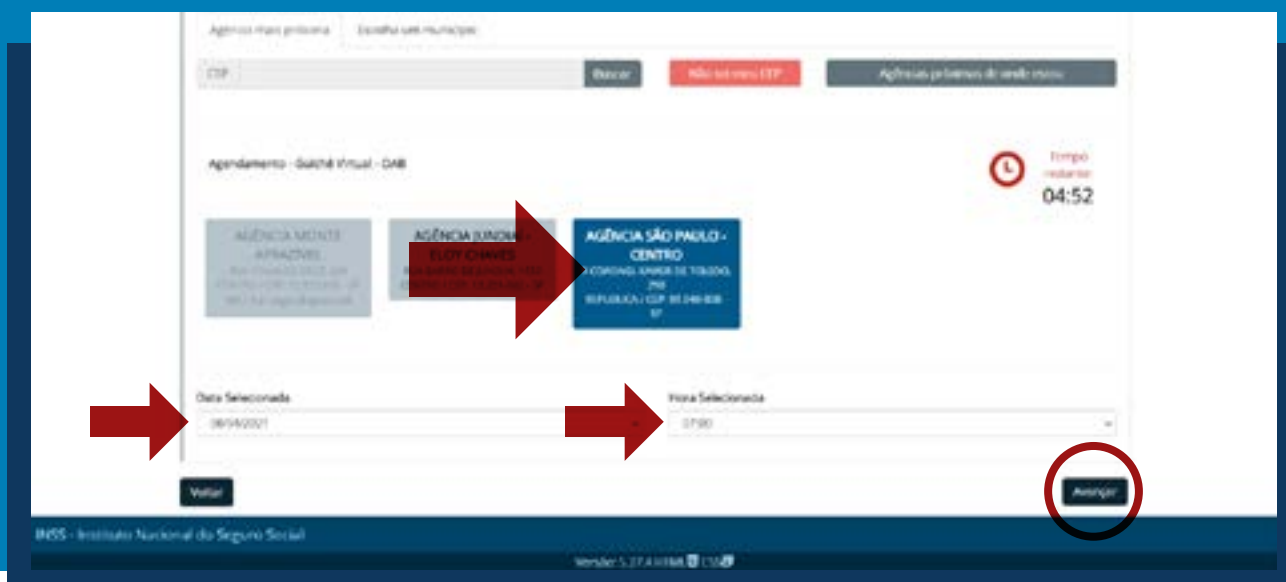
The screenshot shows the 'Informações de Contato' and 'Dados Adicionais' sections of the SAG system. In the 'Informações de Contato' section, there are fields for 'Celular', 'Telefone Secundário', and 'E-mail'. Red arrows point to each of these fields. Below this section is a blue bar with the text 'Preencha o e-mail para receber notificações sobre o andamento do seu requerimento'. The 'Dados Adicionais' section has a field for 'OAB do advogado *'. At the bottom right, the 'Avançar' button is circled in red. The footer of the page shows 'INSS - Instituto Nacional da Seguros Social' and 'Versão: 5.27.49 (18/04/2018)'. A 'Voltar' button is visible at the bottom left.

f) Neste ponto aparecerão todas as agências. Ao clicar em qualquer uma delas, aparecerá um aviso de indisponibilidade, abrindo somente a opção para agendamento na **AGÊNCIA SÃO PAULO – CENTRO**.



Trata-se de uma central que distribuirá as vagas entre todas as gerências executivas do Estado de São Paulo. Ao clicar na **AGÊNCIA SÃO PAULO – CENTRO** serão exibidas as opções de dias e horários disponíveis.

Selecione a data e horário do agendamento e clique em **Avançar**.



g) Confira os dados do agendamento

SAG

1. Escolha do Serviço 2. Dados do Requerente 3. Seleção da Unidade 4. Confirmação do Requerimento 5. Compromisso do Requerimento

Seu requerimento ainda não foi realizado. Por favor, confira as informações e confirme.

Confirme o Requerimento

Atendimento Presencial

Data e hora Agendada:

Serviço Agendado:

Unidade:

Endereço:

Cidade/Estado:

CPF:

Dados do Requerente

Nome Completo:

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

Versão: 5.274.0104 | INSS

Role a página até o final. Se todos os dados do agendamento estiverem corretos, confirme que leu e concorda com as informações e clique em **Confirmar**.

Logradouro

Número

Complemento

Bairro

UF

Município

CEP do endereço

Solicitado por:

Nome:

CPF:

Emissão:

Informações Adicionais

Apresentação de atendimento para o(a) servidor(a) (OAB)

Declaro que li e concordo com as informações apresentadas

Voltar

Confirmar

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

Versão: 5.274.0104 | INSS

h) Na página seguinte aparecerão as informações do agendamento. Role até o final e gere o comprovante do agendamento para deixá-lo salvo, por segurança.

SAG

Agendamento realizado com sucesso.

1. Início do Serviço 2. Dados do Agendamento 3. Seleção da Unidade 4. Confirmação do Agendamento 5. Comprovante do Agendamento

Atendimento Presencial

Data e hora Agendado:

Serviço Agendado:

Unidade:

Endereço:

Cidade/Estado:

CNPJ:

Protocolo do Requerimento

Número do Protocolo:

Data de Entrada do Requerimento:

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

Versão: 5.27.4.1034

Legado por:

Número:

Complemento:

Bairro:

UF:

Município:

Cidade do endereço:

Solicitado por:

Nome:

CNPJ:

Cidade:

Informações Adicionais

Agendamento de atendimento para advogado (DPE)

Novo Agendamento **Gerar Comprovante**

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

**PRONTO, SEU AGENDAMENTO
FOI REALIZADO!**

9. Posso escolher a agência que realizará o atendimento?

Por uma questão de melhor distribuição dos atendimentos, não é possível selecionar, por ora, a agência que realizará o atendimento.

Todos os agendamentos serão realizados para a Agência da Previdência Social São Paulo Centro, que irá redirecionar para o servidor que estiver na lista.

10. Vou receber algum comunicado?

Em regra, no dia anterior ao atendimento será enviado e-mail com data e horário do agendamento e o link para acesso da reunião virtual no dia e horário agendados.

ATENÇÃO: Caso não encontre o e-mail na caixa de entrada, verificar se não está no spam/lixeira eletrônica.

DICA

Para usuários do Gmail/Plataforma Google, verificar no e-mail de confirmação de agendamento (“Agendamento realizado com sucesso”) se aparece o campo da Agenda do Google – ali constará o link de acesso para a reunião virtual.

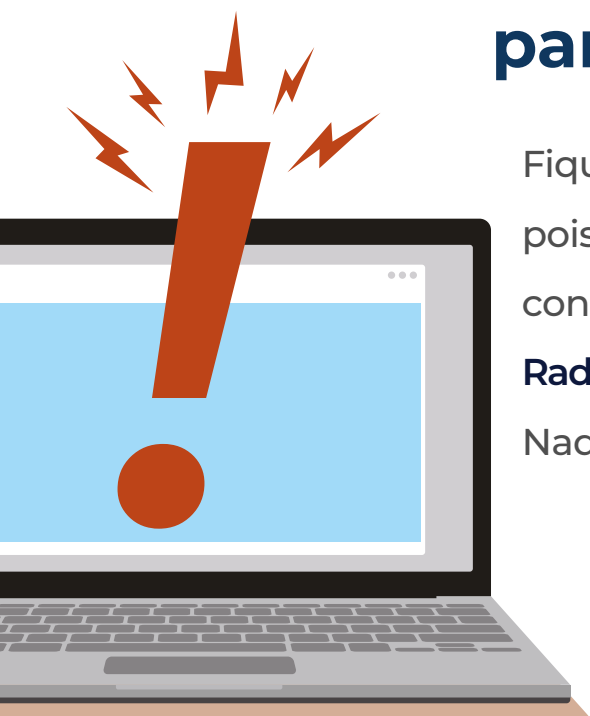
11. O que devo fazer se eu não receber o e-mail?

Caso você não receba e-mail ou qualquer outro comunicado do INSS com as informações acerca do agendamento realizado, você deve formalizar uma reclamação no aplicativo **Radar OAB SP**, ou pelo e-mail inss@oabsp.org.br, para verificação do ocorrido.



12. O que devo fazer se no dia do agendamento ocorrerem problemas para acessar a plataforma?

Fique atento ao número de celular cadastrado, pois você pode receber uma ligação. Caso não consiga o atendimento, relatar via aplicativo **Radar OAB SP** ou pelo e-mail inss@oabsp.org.br. Nada impede de marcar um novo agendamento.



13. Por onde será feito o atendimento?

O atendimento será realizado exclusivamente pelo Google Meet.

14. O e-mail para utilização da plataforma Google Meet precisa ser do Gmail?

Não, você pode utilizar outros e-mails, contudo precisa utilizar a plataforma/navegador Google.

15. É possível que o atendimento aconteça em outro canal?

Por se tratar de atendimento virtual, existem alguns fatores que independem dos usuários ou gestores, fazendo com que no dia do atendimento ocorram problemas técnicos como instabilidade do aplicativo e/ou baixo ou nenhum sinal de internet. Conforme o item 13, o atendimento do Guichê Virtual se dá somente por meio da videoconferência do Google Meet. Havendo indisponibilidade do serviço, deverá ser agendado novo atendimento.

16. É preciso apresentar procuração para o atendimento no Guichê Virtual?

Caso a advogada/advogado não esteja cadastrado(a) como procurador(a) no processo administrativo, será necessária a apresentação de procuração, que deverá ser anexada ao agendamento previamente ou, ainda, através de compartilhamento de tela, no momento do atendimento.

DICA

Pelo link <https://novorequerimento.inss.gov.br> é possível anexar procuração e documentos pessoais do Segurado e Patrono (anexos) no momento do requerimento do agendamento.

17. Qual é o tempo de duração do atendimento?

O atendimento tem duração de 20 minutos. A advogada/advogado deverá acessar o link com uma antecedência mínima de 5 minutos, conforme orientações enviadas pelo INSS. Haverá tolerância máxima de 5 minutos contados a partir do horário agendado. Caso a advogada/advogado acesse a videoconferência com atraso, este tempo será descontado da duração do atendimento.



18. É possível realizar a solicitação de mais de um serviço no atendimento?

Caso o serviço agendado seja encerrado em período inferior a 20 minutos, a Advocacia poderá se utilizar do tempo excedente para fazer outras solicitações. Lembrando que o servidor responsável abrirá um protocolo de tarefa para registro do atendimento corrente e dos procedimentos realizados, para facilitar a rastreabilidade e supervisão futura, se for o caso.

É sempre aconselhável, visando a agilidade e fácil localização de tarefas, usar o chat e colocar os dados do atendimento (CPF do segurado(a) e número de tarefa).

19. Com a implantação do Guichê Virtual, como fica o atendimento presencial à Advocacia nos Postos do INSS, que ocorria no guichê preferencial por meio da ACP?

O atendimento da Advocacia, nos moldes do que ocorria nas agências do INSS por meio do Guichê ACP, será exclusivamente realizado por meio do Guichê Virtual.

Caso a advogada/advogado opte por ser atendido(a) nas Agências que estão funcionando presencialmente, terá que aguardar atendimento sem guichê preferencial e, por conta da pandemia de Covid-19, somente para os serviços disponíveis via agendamento pelo INSS, conforme a Portaria N° 1.153 PRES/INSS, de 12/11/2020, já que houve acordo entre o CFOAB e o INSS na Ação Civil Pública, suspendendo os efeitos da liminar então concedida.

20. O que fazer quando o sistema fica indisponível e existe um prazo a cumprir?

Em situações como essa é muito importante que a Advocacia tente acessar o serviço e tire print da tela da informação de indisponibilidade do sistema, para que possa buscar a devolução de seu prazo posteriormente.



21. O servidor precisa estar com a câmera aberta?

Para a Advocacia é obrigatória a utilização da câmera, para fins de identificação do mesmo. Para o servidor a regra é estar com a câmera aberta, no entanto ele poderá desligá-la se o seu sistema funcionar mais adequadamente sem o uso da câmera, ou se ela não estiver disponível no seu local de trabalho.



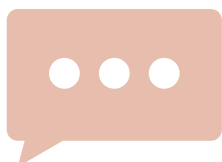
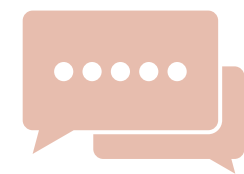
22. O que fazer quando há a negativa do servidor em concluir um serviço solicitado?

Relatar no aplicativo **Radar OAB SP** ou no e-mail inss@oabsp.org.br (informar dia, horário de atendimento e nome do servidor).



23. O que fazer se o servidor não concluir os serviços solicitados durante o atendimento?

O servidor deve se comprometer em concluir o serviço posteriormente, mediante inclusão das informações restantes no protocolo da tarefa referente àquele atendimento.



24. O que fazer se no dia e horário agendado o servidor não “abrir” a sala ou não concluir os serviços que se comprometeu a fazer posteriormente?

Formalizar uma reclamação no aplicativo Radar OAB SP ou pelo e-mail inss@oabsp.org.br (informar dia, horário de atendimento, nome do servidor ou o código de agendamento do Guichê Virtual disponibilizado no e-mail de comprovação do agendamento, conforme abaixo). É necessária a identificação dos atendimentos faltosos ou não finalizados.

ATENDIMENTO ACT INSS/OAB

Quando: qua. 19 mai. 2021 10am – 10:30am Horário Padrão de Brasília - São Paulo

Informações de participação: Entrar com o Google Meet
meet.google.com/qer-yves-u2g

Quem: guichevirtual.21036.01@gmail.com - organizador

CÓDIGO DE AGENDAMENTO: 1286299605

ACESSE O LINK 5 MINUTOS ANTES DO HORÁRIO AGENDADO E AGUARDE ATÉ O SERVIDOR EFETIVE SUA LIBERAÇÃO PARA O INÍCIO DO ATENDIMENTO.

INFORMAMOS QUE A DURAÇÃO DESTA ATENDIMENTO É DE 20 MINUTOS.

(PARA ACESSO A VÍDEO CHAMADA É NECESSÁRIO E-MAIL OU CONTA NO GMAIL).

25. Consigo solicitar todos os serviços pelo Guichê Virtual?

Somente os serviços não incluídos nos sistemas **MEU INSS** e **INSS DIGITAL**.



26. Consigo informações de recursos do CRPS pelo Guichê Virtual?

Não. O CRPS é uma segunda instância administrativa, que não se vincula ao INSS, mas é possível ter informações e fazer solicitação de encaminhamento dos recursos que ainda não foram distribuídos às juntas – ainda não “subiram” ao CRPS no Guichê Virtual.

27. Como cancelar o agendamento?

Na mesma plataforma em que foi feito o agendamento:

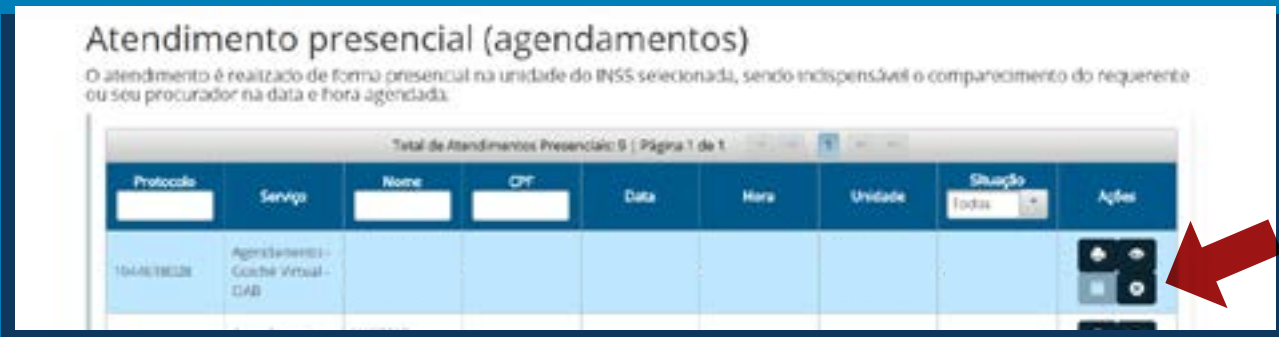
a) Na página inicial, clique em **Consultar**.



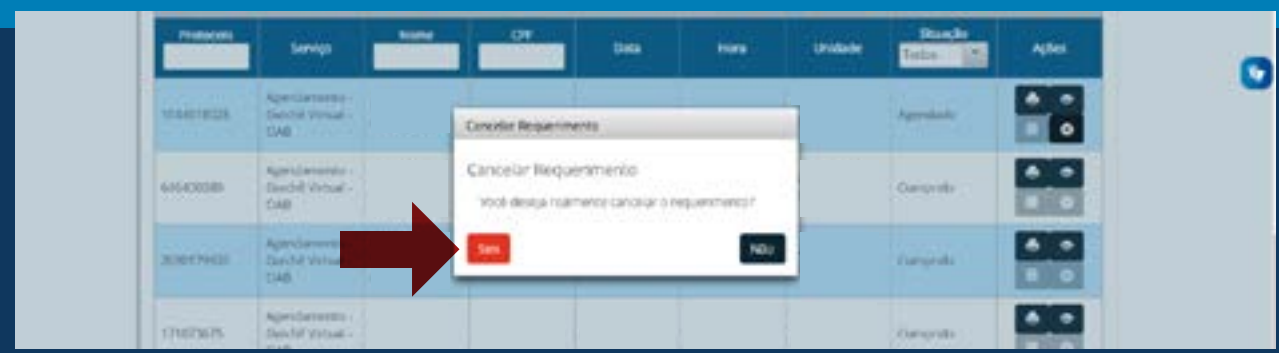
b) Role a página até aparecer as informações sobre os **Atendimentos Presenciais**.



- c) No agendamento que deseja cancelar, clique no ícone X.



- d) Abrirá uma mensagem de confirmação do cancelamento. Clique na opção **SIM**.



- e) Ao confirmar, o agendamento aparecerá como cancelado.



28. O que acontece se eu não comparecer ao agendamento?

Nesse caso você terá que agendar novamente. No entanto, é muito importante que, como qualquer compromisso da Advocacia, somente não compareça em casos excepcionais.

29. O atendimento gera relatório ou protocolo?

Para cada solicitação realizada pelo Guichê Virtual será criado um protocolo de tarefa específica “Guichê Virtual OAB”, no qual estarão identificados os procedimentos realizados e a identificação do servidor que realizou o atendimento. O protocolo desta tarefa será informado à Advocacia, preferencialmente, no chat do Google Meet, ou poderá ser consultado no Meu INSS.

30. É possível protocolar ofícios judiciais no Guichê Virtual?

Não é possível. Os ofícios judiciais não encaminhados diretamente pela Justiça ao INSS devem ser encaminhados via e-mail para a Gerência Executiva de competência, conforme listagem anexa.

31. É possível requerer no Guichê Virtual a distribuição de Recurso à Junta?

Sim, é possível requerer o encaminhamento.

32. É possível requerer a implantação de benefícios que obtêm êxito no Conselho de Recursos da Previdência?

Sim, mas será feito por meio de formulário a ser preenchido pelo servidor e encaminhado à Gerência Executiva responsável.

33. Perdi a senha de acesso ao sistema de requerimento do INSS Digital, que permite requerer serviços a distância e agendar o atendimento no Guichê Virtual. Como recuperá-la?

É possível solicitar a reinicialização da senha através do e-mail inss@oabsp.org.br ou por meio do passo a passo abaixo:

a) Acesse o endereço:

<https://correio.dataprev.gov.br/troca-senha/?action=form-change-password>

b) Clique no item **“Recupere sua senha através do e-mail”**.

Esta opção permite informar um e-mail externo para que o sistema envie as instruções de troca da senha.

c) Preencha o mesmo e-mail da advogada/advogado nos dois campos de e-mail Corporativo e e-mail Particular.

d) Após clicar em **“Confirmar Envio de Token”**, o sistema envia uma mensagem para o e-mail particular informado.

e) Clique no link recebido no e-mail para alterar a senha.

34. Como redefinir uma nova senha do SAG e/ou do GERID, que permitem acesso ao Guichê Virtual?

a) Entre no endereço:

<https://correio.dataprev.gov.br/troca-senha/?action=form-change-password>

b) Preencha os campos senha atual e nova senha. O campo para definir nova senha deve respeitar as regras de restrição de segurança da senha. A senha deverá ser composta por um mínimo de 8 caracteres e necessariamente deverá ser alfanumérica (conter números e letras) e conter pelo menos um caracter especial (@, #, \$ ou outros).

ATENÇÃO

Não é possível requerer no Guichê Virtual:

- anexar documentos
- qualquer tipo de protocolo (implantação de pensão alimentícia, contestação de NTEP)
- inclusão de documentos em requerimentos
- cadastrar/renovar procuração

Materiais de Apoio

E-MAILS ÚTEIS

inss@oabsp.org.br

Contato direto com equipe da OAB SP. Também é possível relatar problemas pelo aplicativo Radar OAB SP

oficios.gexspc@inss.gov.br

Apenas para envio de ofícios que não foram encaminhados diretamente pela Justiça ao INSS

APLICATIVO RADAR OAB SP

Caso sua dúvida não se encontre neste material, ou caso queira fazer uma reclamação, sugestão ou elogio, utilize preferencialmente o aplicativo **Radar OAB SP**, que pode ser baixado para sistemas Android ou iOS.

As informações centralizadas no aplicativo **Radar OAB SP** são direcionadas para a Comissão de Direito Previdenciário para apuração e melhoria do serviço.

Confira neste link vídeo com tutorial
do aplicativo Radar OAB SP

GERÊNCIAS EXECUTIVAS DO INSS

Gerência SP Centro: oficios.gexspc@inss.gov.br

Gerência SP Norte: gexspn@inss.gov.br

Gerência SP Sul: gexsps@inss.gov.br

Gerência SP Leste: gexspl@inss.gov.br

Gerência Araçatuba: gexact@inss.gov.br

Gerência Araraquara: gexacq@inss.gov.br

Gerência Bauru: gexbru@inss.gov.br

Gerência Campinas: gexcpn@inss.gov.br

Gerência Guarulhos: gexgru@inss.gov.br

Gerência Jundiaí: gexjdi@inss.gov.br

Gerência Marília: gexmri@inss.gov.br

Gerência Osasco: gexosa@inss.gov.br

Gerência Piracicaba: gexpir@inss.gov.br

Gerência Presidente Prudente: gexprp@inss.gov.br

Gerência Ribeirão Preto: gexrbp@inss.gov.br

Gerência Santo André/São Bernardo do Campo:

oficios.abc@inss.gov.br

Gerência Santos: gexsan@inss.gov.br

Gerência São João da Boa Vista: gexsbv@inss.gov.br

Gerência São José do Rio Preto: gexsrp@inss.gov.br

Gerência São José dos Campos: recnissjc@inss.gov.br

Gerência Sorocaba: gexsor@inss.gov.br

Gerência Taubaté: gextbt@inss.gov.br

Vídeos sobre INSS Digital

[Tutorial: como agendar o atendimento no Guichê Virtual exclusivo à Advocacia paulista](#)

[Como montar um processo no INSS Digital](#)

[Modelos de requerimentos para INSS Digital](#)

[Como fazer o cadastro no INSS Digital](#)

[Tool Kit / Equipamentos para o INSS Digital](#)

[OAB SP conversa com Leonardo Rolim](#)
(Presidente do INSS)

[Lançamento da Campanha OAB SP - Advocacia Previdenciária. Cuidando do presente e do futuro](#)

[Tutorial do aplicativo Radar OAB SP](#)



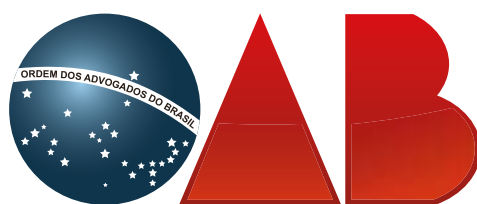
Glossário de Internet

Tire dúvidas sobre termos da internet em dois glossários: da [SaferNet Brasil](#) e/ou da [Kazuk](#).

**SIGA A COMISSÃO DE DIREITO PREVIDENCIÁRIO
DA OAB SP NAS REDES SOCIAIS**

Instagram: [@direito.previdenciario.oabsp](#)

Facebook: [Comissão de Direito Previdenciário - OAB SP](#)



SÃO PAULO