

							
Legislação	Consultoria	Assessoria	Informativos	Treinamento	Auditoria	Pesquisa	Confiança

Relatório Trabalhista

Nº 006

20/01/2023

Sumário:

- PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA - PLATAFORMA FALA.BR
- NORMAS PROCEDIMENTAIS EM MATÉRIA DE BENEFÍCIOS - PROCEDIMENTOS E ROTINAS DE BENEFÍCIOS - ALTERAÇÃO



PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA PLATAFORMA FALA.BR

A Portaria nº 1.549, de 19/01/23, DOU de 20/01/23, do INSS, estabeleceu o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação para recepção e tratamento das manifestações de Ouvidoria e suas normas de controle de acesso.

Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a nova plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro.

Na íntegra:

A Presidente Substituta do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, no uso da competência que lhe confere o Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, e tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 35014.180213/2022-55, resolve:

Art. 1º - Estabelecer, no âmbito do INSS, o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR para recepção e tratamento das manifestações de Ouvidoria e suas normas de controle de acesso, em conformidade com a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da Corregedoria Geral da União - CGU.

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º - O disposto nesta Portaria aplica-se a todos os agentes públicos e privados com vínculo direto ou indireto, permanente ou temporário com o INSS.

CAPÍTULO II - DO USO DA PLATAFORMA FALA.BR E NORMA DE ACESSO

Seção I - Dos conceitos e definições

Art. 3º - Para os efeitos de uso da Plataforma Fala.BR e das normas de controle de acesso, o usuário do tipo Servidor que contempla os seguintes perfis:

I - gestor: com esse perfil, o servidor pode consultar e preencher o formulário do Sistema de Transparência Ativa, atualizar os dados do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, consultar os pedidos, encaminhá-los, prorrogá-los, exportá-los para diferentes formatos e respondê-los, além de cadastrar usuários no sistema com os seguintes perfis: Gestor, Respondente, Observador ou Atendente;

II - observador: visualiza os pedidos e recursos destinados ao SIC, mas não realiza nenhuma ação no sistema;

III - respondente: pode cadastrar solicitantes e gerenciar pedidos no sistema (consultá-los, encaminhá-los, prorrogá-los, exportá-los para diferentes formatos e respondê-los). Deverá ser cadastrado no sistema por um Gestor;

IV - colaborador: somente permite ao usuário acesso às manifestações atribuídas à ele ou a sua unidade, podendo ou não responder a manifestação, assim definido pelo gestor de acesso; e

V - atendente: pode cadastrar e visualizar manifestações no sistema.

§ 1º - Para todos os perfis é possível limitar o acesso dos usuários aos formulários: padrão, simplifique e denúncia.

§ 2º - Somente é permitido o cadastramento do formulário denúncia aos usuários que irão atuar com este tipo de manifestação.

§ 3º - Nos termos do inciso I do caput, cada unidade deve manter pelo menos um usuário cadastrado com perfil de gestor, sendo possível cadastrar mais de um servidor com tal perfil.

Seção II - Do acesso a Plataforma Fala.BR

Art. 4º - A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

Parágrafo único - Caberá aos gestores o cadastramento dos usuários de sua abrangência e a correta definição do perfil de acesso e limitação à serem utilizados.

Art. 5º - Ao conceder o acesso e uso da Plataforma Fala.BR deverão ser observadas as atribuições a serem realizadas, o perfil de acesso, as limitações de formulário e a vinculação das unidades para cada usuário cadastrado.

Parágrafo único - Caberá ao gestor manter atualizado o cadastramento de usuários de sua área de abrangência, com vistas à manutenção ou não do acesso e uso da Plataforma Fala.BR, bem como dar a ciência desta Portaria aos usuários sob sua responsabilidade.

Art. 6º - O acesso ou o uso indevido da Plataforma Fala.BR, será encaminhado para a área responsável pela gestão e sujeitarão o usuário às penalidades previstas na legislação administrativa correcional, sem prejuízo de demais medidas legais que se façam necessárias.

Parágrafo único - O acesso ao formulário denúncia fica restrito àqueles usuários cuja demanda lhe seja atribuída.

Seção III - Do uso da Plataforma Fala.BR

Art. 7º - Compete à Ouvidoria do INSS quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

I - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos das manifestações;

II - seguir as solicitações e orientações do órgão central de Ouvidoria do Poder Público Federal quanto aos procedimentos referentes à utilização da Plataforma Fala.BR, em observância, ainda, às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento e manifestações;

III - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR por pessoas com a necessidade de conhecer;

IV - prover meios para a integração à base de dados da Plataforma Fala.BR de seus serviços externos para recebimento de manifestações de ouvidoria que porventura estejam operantes; e

V - informar anualmente ao órgão central de Ouvidoria do Poder Público Federal as medidas de mitigação de riscos adotada para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços.

Parágrafo único - A manifestação apresentada em meio distinto ao eletrônico, como carta, telefone (Central 135), atendimento presencial nas Agências da Previdência Social - APS, deverá ser inserida pelos responsáveis por seu recebimento na Plataforma Fala.BR.

Art. 8º - Serão registradas na Plataforma Fala.BR, como comunicações de irregularidade, as manifestações que não contiverem identificação do manifestante, sendo dado o tratamento de denúncia, quando se tratar de suposta prática de ato ilícito.

Parágrafo único - A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO III - DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Seção I - Das manifestações

Art. 9º - As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema integrado, observando-se que aquelas:

I - recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente na Plataforma a que se refere o caput; e

II - colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas na Plataforma a que se refere o caput.

§ 1º - Na transcrição a que se refere o inciso II, as unidades do INSS que forem instadas a receber manifestações, observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias ou assuntos distintos.

§ 2º - As unidades do INSS que receberem manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto cadastramento na Plataforma Fala.BR.

§ 3º - A autorização prévia do usuário é necessária para a criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente.

§ 4º - Na ausência da autorização a que se refere o § 3º, a manifestação deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR, utilizando-se a funcionalidade específica de registro de manifestação sem autorização para atribuição de cadastro ao cidadão, conforme orientações operacionais constantes do manual da Plataforma Fala.BR.

§ 5º - No ato do registro na Plataforma Fala.BR da manifestação recebida, cabe às unidades do INSS informar ao manifestante o número do protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

Art. 10 - As manifestações que envolverem matéria alheia ao INSS e que correspondam a outros órgãos e entidades serão encaminhadas por meio da Plataforma Fala.BR, às respectivas unidades de ouvidoria que possuem cadastro ativo na Plataforma.

§ 1º - No momento do encaminhamento aos órgãos ou entidades externas, o cidadão deverá ser comunicado sobre o tratamento havido.

§ 2º - Quando a manifestação envolver órgão ou entidade que não integre o sistema de ouvidorias da Plataforma Fala.BR, a manifestação deverá ser respondida conclusivamente, com a orientação ao manifestante quanto ao canal, link ou forma de acesso à ouvidoria daquele órgão.

Seção II - Das manifestações do tipo denúncia

Art. 11 - Os procedimentos relacionados ao tratamento das manifestações do tipo denúncia deverão seguir os procedimentos descritos em normativo específico expedido pela Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação - DIGOV.

Art. 12 - Seguindo o disposto no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, o encaminhamento da denúncia para outros órgãos deverá ser precedida de termo de consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de 20 (vinte) dias para se manifestar.

§ 1º - A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos, não impedindo, no entanto, o encaminhamento de denúncia pseudonimizada.

§ 2º - No encaminhamento de denúncias para Ouvidorias Federais, o campo "oculta dados ao encaminhar" na Plataforma Fala.BR deverá ser obrigatoriamente marcado como "sim".

CAPÍTULO IV - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13 - O sistema de tratamento de manifestações de ouvidoria SOWeb não poderá ser mais utilizado para recebimento ou tratamento de manifestações, ficando disponível somente para consultas.

Art. 14 - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

LARISSA ANDRADE MORA



NORMAS PROCEDIMENTAIS EM MATÉRIA DE BENEFÍCIOS PROCEDIMENTOS E ROTINAS DE BENEFÍCIOS - ALTERAÇÃO

A Portaria nº 1.100, de 18/01/23, DOU de 20/01/23, da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, alterou o Livro II das Normas Procedimentais em Matéria de Benefícios, que disciplina os procedimentos e rotinas de benefícios do Regime Geral de Previdência Social - RGPS no âmbito do INSS, aprovado pela Portaria nº 991, de 28/03/22. Na íntegra:

O Diretor de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão Substituto do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, no uso da competência que lhe confere o Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, e tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 35014.341866/2020-55 e 35014.537666/2022-68, resolve:

Art. 1º - O Livro II das Normas Procedimentais em Matéria de Benefícios, que disciplina os procedimentos e rotinas de benefícios do Regime Geral de Previdência Social - RGPS no âmbito do INSS, aprovado pela Portaria DIRBEN/INSS Nº 991, de 28 de março de 2022, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 24 - (...)

(...)

Parágrafo único - Por força da decisão judicial proferida na ação civil pública nº 5093240-58.2014.4.04.7100/RS, é vedado o indeferimento, extinção e cobrança de benefícios pagos aos dependentes previdenciários com deficiência intelectual ou mental que os tornem absoluta ou relativamente incapazes, assim declarados judicialmente, em todo o território brasileiro, sob fundamento único do exercício de atividade remunerada anterior à vigência da Lei nº 12.470 em 1º de setembro de 2011, inclusive quando continuado o seu exercício após a lei." (NR)

"Art. 157 - Havendo concomitância de período de RPPS com a atividade de vinculação obrigatória ao RGPS, poderá ser computado como tempo de contribuição o período de RPPS, desde que devidamente certificado, nas seguintes situações:

(...)"(NR)

"Art. 293-A - Para períodos trabalhados a partir de 1º de janeiro de 2023, o PPP será emitido exclusivamente em meio eletrônico a partir das informações constantes nos eventos de Segurança e Saúde no Trabalho - SST no Sistema Simplificado de Escrituração Digital das Obrigações Previdenciárias, Trabalhistas e Fiscais - eSocial.

§ 1º - O PPP em meio eletrônico é disponibilizado pelo INSS por meio da consolidação das informações enviadas no eSocial:

- I - pela empresa, no caso de segurado empregado;
- II - pela cooperativa de trabalho ou de produção, no caso de cooperado filiado; e
- III - pelo órgão gestor de mão de obra ou pelo sindicato da categoria, no caso de trabalhador avulso.

§ 2º - O PPP em meio eletrônico substitui o PPP em meio físico para comprovação de direitos junto ao INSS, não se admitindo o PPP físico para períodos trabalhados a contar de 1º de janeiro de 2023.

§ 3º - Para as relações trabalhistas ativas em 1º de janeiro de 2023 e iniciadas antes dessa data, será admitido:

- I - PPP em meio físico para o período trabalhado até 31 de dezembro de 2022; e
- II - PPP em meio eletrônico para o período trabalhado a partir de 1º de janeiro de 2023."(NR)

"Art. 417 - (...)

(...)

(...)

§ 5º - Para efeito do disposto no § 4º, consideram-se autoridades públicas reconhecidas para tal finalidade os magistrados em geral, os membros do Ministério Público e dos Serviços Jurídicos da União, dos Estados e dos Municípios, os comandantes de unidades militares do Exército, da Marinha, da Aeronáutica e das Forças Auxiliares (Corpo de Bombeiros e Polícia Militar), prefeitos, delegados de polícia, diretores de hospitais e de asilos oficiais e servidores da Administração Direta e Indireta Federal, Estadual, do Distrito Federal ou Municipal, quando investidos de função.

(...)"(NR)

Art. 2º - Fica revogado o §1º do art. 23 do Livro II das Normas Procedimentais em Matéria de Benefícios, aprovado pela Portaria Dirben/INSS nº 991, de 28 de março de 2022.

Art. 3º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, devendo ser aplicada a todos os processos pendentes de análise e decisão no INSS.

AILTON NUNES DE MATOS JUNIOR