

CARTILHA

GUICHE

VIRTUAL

OABES E

INSS

Guichê Virtual OAB/ES e INSS

➤ O que é?

O **Guichê Virtual** é um serviço remoto disponibilizado às **advogadas e aos advogados regularmente cadastrados e credenciados no Acordo de Cooperação Técnica (ACT)** firmado entre a **Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional Espírito Santo (OAB/ES)** e o **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**.

A prestação deste serviço encontra-se **regulamentada pela Portaria INSS/DIRBEN nº 1.263, de 21 de março de 2025**, que dispõe sobre as diretrizes e condições para o atendimento virtual da advocacia por meio de videoconferência, no âmbito do INSS Digital.

Seu objetivo é **facilitar o atendimento previdenciário**, evitando deslocamentos até as agências físicas da autarquia, promovendo assim maior agilidade, comodidade e eficiência à Advocacia Capixaba.

➤ Como funciona?

O atendimento ocorre de forma **exclusiva para a advocacia**, por meio de **videoconferência com servidores do INSS**, através da plataforma **Microsoft Teams**, acessível tanto pelo computador quanto pelo celular.

➤ Quem pode utilizar?

Toda advogada ou advogado regularmente **credenciado no INSS Digital** por meio da OAB/ES poderá solicitar o atendimento pelo Guichê Virtual.

Caso ainda não possua cadastro, orientamos que acesse a **o site da OABES** onde se encontram todas as instruções para realizar o credenciamento.

Acesse: www.oabes.org.br

➡ Clique em **INSS Digital**

O Guichê Virtual é um serviço **exclusivamente destinado à advogada e ao advogados regularmente credenciados no INSS Digital**, cujos nomes e respectivos números de inscrição na OAB constem expressamente na **procuração e no termo de representação** apresentados no atendimento.

Não há óbice ao substabelecimento entre advogados, desde que na procuração originária constem expressamente os poderes para substabelecer, observando-se, para tanto, a conferência das assinaturas, inclusive do advogado substabelecente. Ressalte-se que o atendimento por meio do guichê

virtual será restrito ao advogado, sendo vedado o seu uso por estagiários ou terceiros.

A **procuração** apresentada deverá conter **poderes específicos para representação perante o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**, nos termos dos artigos 541 e 542 da Instrução Normativa INSS nº 128/2022.

Procurações com poderes genéricos não são recomendadas, uma vez que poderão ser recusadas pelo servidor responsável, inviabilizando o atendimento.

No caso de escritórios que possuam mais de um patrono constituído na causa, a fim de possibilitar que qualquer um deles realize o atendimento, ainda que o agendamento junto ao guichê virtual esteja vinculado ao CPF de apenas um advogado, recomenda-se que seja anexada ao respectivo pedido de agendamento a cópia do documento de identidade profissional (carteira da OAB) de todos os procuradores regularmente constituídos na procuração *ad judícia et extra*.

Cada sessão de atendimento por videoconferência terá **duração máxima de 20 (vinte) minutos**. Findo esse prazo, o servidor poderá encerrar o atendimento, a fim de preservar a regularidade dos agendamentos subsequentes.

A advogada ou o advogado poderá utilizar o tempo de atendimento para realizar mais de uma solicitação, desde que dentro do prazo estabelecido. Ressalta-se que o servidor responsável **abrirá tarefa para registro do atendimento**, podendo requerer a apresentação ou o envio, por meio da tarefa, dos seguintes documentos:

- Termo de representação (*recomendado, porém, não obrigatório §2º do Art. 39 da Portaria PRES/INSS nº 1538/2022*);
- Procuração;
- Carteira da OAB;
- Documento de identificação do(a) requerente.

➤ **Passo a passo para o agendamento do Guichê Virtual pelo Portal de Atendimento – PAT**

A advogada ou o advogado **credenciado no INSS Digital** poderá realizar o agendamento do atendimento pelo Guichê Virtual diretamente no **Portal de Atendimento (PAT)**, por meio do link:

<https://atendimento.inss.gov.br/>

Acesso ao sistema

1. Realize o login utilizando **duplo fator de autenticação (MFA)**, que exige o uso do **certificado digital** e o código enviado pelo **App Autenticador**.
2. Após o login, clique em **“Novo Requerimento”**.

Portal de Atendimento | INSS

Requerimentos Cumprimento de Exigência

Consultar Requerimentos

CPF

Nome

Protocolo

Situação

←

Atendimento à distância Atendimento Presencial

O atendimento é realizado **à distância**, não sendo necessário o comparecimento presencial nas unidades do INSS, a não ser quando solicitado para eventual comprovação.

Para acompanhar o andamento do requerimento, clique na opção "Detalhar" abaixo.

Protocolo	Serviço	Nome	CPF	Protocolado em	Unidade
Nenhum registro encontrado.					

3. Selecione o serviço **“Agendamento – Guichê Virtual – OAB”**.
4. No canto inferior esquerdo da tela, clique em **“Avançar”**.

Portal de Atendimento | INSS

> Requerimentos

INCLUIR REQUERIMENTO

1 2 3 4 5 6

Selecionar Serviço Dados Requerente Selecionar Unidade Selecionar Vaga Confirmar Comprovante

Seleção de Serviços

Serviço

Agendamento - Guichê Virtual - OAB ←

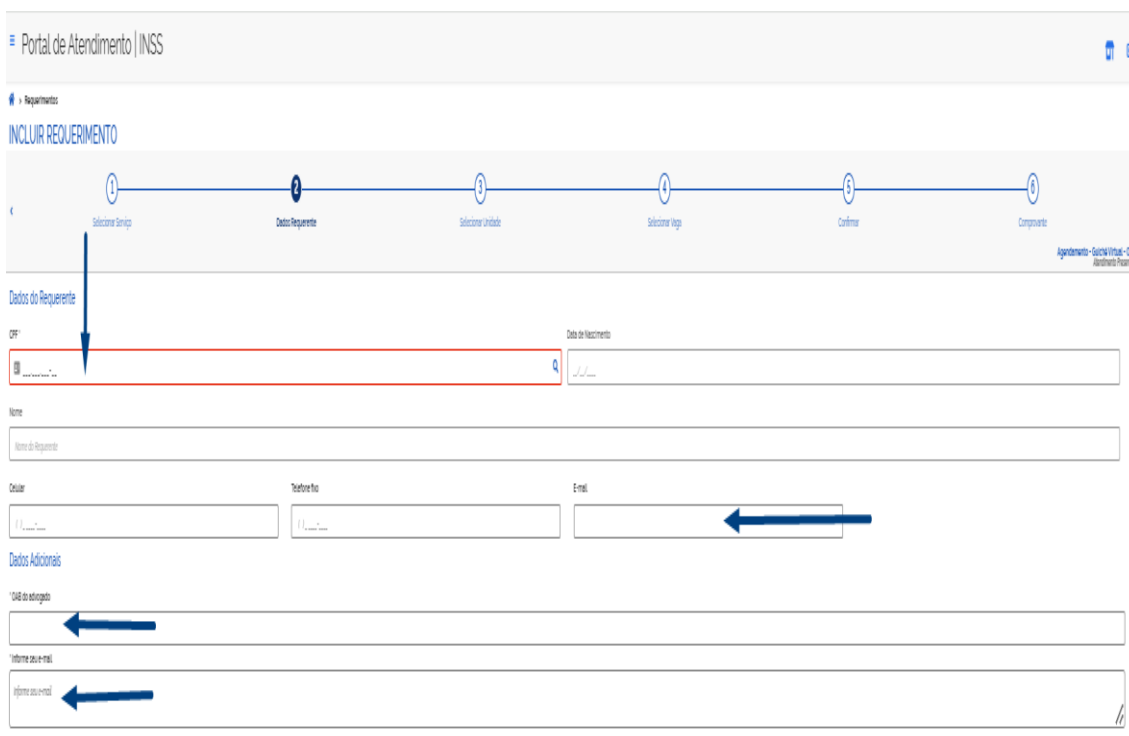
Informações do Serviço Selecionado

Agendamento de atendimento para advogados (OAB)

Preenchimento dos dados

Na etapa seguinte, será necessário informar os dados solicitados no formulário. É **essencial** que o endereço de e-mail da advogada ou do advogado responsável pelo atendimento conste **de forma idêntica** nos dois campos indicados.

Atenção: O link de acesso à videoconferência será enviado automaticamente para o e-mail informado. Caso haja erro de digitação, o atendimento poderá ser prejudicado.



Portal de Atendimento | INSS

Registros

INCLUIR REQUERIMENTO

Selecionar Serviço | Dados do Requerente | Selecionar Unidade | Selecionar Logo | Confirmar | Comprometo

Agendamento - Sala Virtual - OAB

Dados do Requerente

CPF: [] Data de Nascimento: []

Nome: []

Celular: [] Telefone fixo: [] E-mail: []

Dados Adicionais

OAB do advogado: []

Informe de e-mail: []

➤ **Recomendações para evitar erros no preenchimento:**

- **Confirmação prévia:** Antes de iniciar o preenchimento, confirme o endereço de e-mail que será utilizado para o recebimento do link da sala virtual.
- **Cuidado ao digitar:** Insira o e-mail com atenção, observando letras, pontos (.), símbolos (_), hífen (-) e o caractere “@”.
- **Revisão final:** Após digitar o e-mail em ambos os campos, revise cuidadosamente para garantir que estejam exatamente iguais.

➤ **Anexos obrigatórios**

Na etapa seguinte, deverão ser anexados os seguintes documentos:

- **Termo de representação** (recomendado, porém, não obrigatório §2º do Art. 39 da Portaria PRES/INSS nº 1538/2022);
- **Procuração** com poderes específicos para representação junto ao INSS;
- **Carteira da OAB** (frente e verso);
- **Documento de identificação oficial com foto** do segurado (RG ou CNH).

Todos os documentos devem ser **assinados eletronicamente**, utilizando o ícone de “**Carimbo**” disponível na plataforma.

O ícone denominado “*carimbo*” destina-se exclusivamente à autenticação de documentos, não se prestando à coleta de assinaturas. A assinatura aposta na procuração simples deverá ser verificada pelo servidor, devendo constar de forma idêntica tanto na procuração quanto no documento de identificação do segurado.

A assinatura eletrônica, por sua vez, deverá ter sua autenticidade validada por meio do endereço eletrônico **validar.iti.gov.br**, de modo que assinaturas oriundas de plataformas digitais, *a exemplo do ZapSign*, somente serão admitidas caso a autenticação tenha sido realizada mediante a utilização de certificado digital pertencente ao segurado.

Para finalizar, clique novamente em “**Avançar**”, no canto esquerdo da tela, e conclua a solicitação.

➤ Como consultar vagas?

A consulta de disponibilidade de vagas pode ser feita **por CEP ou por Município**.

Consulta por CEP:

- Digite o CEP no campo indicado;
- O sistema identificará automaticamente o endereço da **Agência** responsável pelos atendimentos via Guichê Virtual.

O sistema exibirá as datas e os horários disponíveis para agendamento. Após realizar a escolha, clique em “**Avançar**”, localizado no canto inferior esquerdo da tela.

Portal de Atendimento | INSS

INCLUIR REQUERIMENTO

Agência São Paulo - Centro

Data	Horário	Disponível
05/10/2024	08:00	Disponível
05/10/2024	10:00	Disponível
05/10/2024	12:00	Disponível
05/10/2024	14:00	Disponível

Pronto! O agendamento foi concluído com êxito. Recomendamos a conferência atenta de todos os dados informados.

O protocolo de agendamento também estará disponível para download em formato PDF. Para acessá-lo, basta clicar na opção “**Gerar Comprovante**”.

➤ **Recebimento do link para videoconferência**

A advogada ou o advogado receberá, **com 01 (um) dia de antecedência**, o link de acesso à videoconferência por meio da plataforma **Microsoft Teams**, encaminhado ao endereço de e-mail informado no momento do agendamento.

Atenção: Caso o e-mail não esteja disponível na **caixa de entrada**, é imprescindível verificar também as pastas de **spam** ou **lixo eletrônico**.



Agendamento Protocolo 1367646454- Guichê Virtual - OAB

Esta é uma mensagem automática. Favor não responder esse e-mail.

Prezado(a) Dr(a), boa noite!

Este e-mail é referente ao **Agendamento - Guichê Virtual - OAB**, de protocolo nº **1367646454**, requerido em **31/10/2024**.

Para dar um melhor aproveitamento ao nosso curto tempo, realizo algumas sugestões:

1. NA HORA DO ATENDIMENTO, tenha em mãos os seguintes:
 - o CPF e OAB;
 - o CPF do Segurado;
 - o NB (se for o caso).
2. Verifique se nos processos/requerimentos, já constam as procurações.
3. O acordo não contempla cálculo de GPS nem protocolos, mas o INSS dará o melhor suporte para a sua solicitação.

Orientações Gerais sobre o Atendimento:

Protocolo SAG: 1367646454

Segurado(a): - CPF:

Advogado(a):

OAB:

CPF:

Agendado para o dia: **11/novembro/2024 (SEGUNDA-FEIRA) às 10h30**

E-mail informado no Agendamento:

Observações do requerimento:



Microsoft Teams

Link do atendimento: [Reunião no Teams](#)

https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_ZJU3NTYyYjktMWwOC00Njk1LTkxMWEtYzg3Nzk0ZTcxN2Qy%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%224d71549f-a131-4e22-a736-

Caso encontre dificuldade de acessar o link da reunião, acesse o site <https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-teams/join-a-meeting?rtc=1> e informe a ID da reunião e senha abaixo:

ID da Reunião: 285 345 775 773

Senha:

Acesse o link acima 5 minutos antes do horário agendado e aguarde até que o servidor efetive sua liberação para início do atendimento.

Lembramos que o atendimento é exclusivo do advogado que fez o agendamento e não será permitido o atendimento de terceiros, mesmo apresentando procuração ou substabelecimento.

Informamos que a duração deste atendimento é de 20 minutos. O INSS estará no aguardo para o melhor atendimento que puder oferecer. Até lá!

OBS: E-mail localizado para envio do convite:

Em caso de dúvidas acesse o E-book Guichê Virtual INSS e OAB SP disponível para download em:

A(o) profissional deverá acessar o link da videoconferência com **antecedência mínima de 5 (cinco) minutos**, conforme orientações encaminhadas por e-mail.

Será admitida uma **tolerância máxima de 10 (dez) minutos**, contados a partir do horário agendado. Eventuais atrasos comprometerão o tempo total da videoconferência, que possui duração máxima de **20 (vinte) minutos**.

Para maior agilidade no atendimento e rápida localização da tarefa, recomenda-se que a(o) advogada(o) esteja de posse dos seguintes dados:

- *CPF do(a) segurado(a);*
 - *Número da tarefa gerada no sistema.*
- **Encaminhamento das solicitações realizadas no Guichê Virtual – Fluxo interno no INSS**

Durante o atendimento pelo Guichê Virtual, o servidor responsável analisará a solicitação apresentada. Caso a **tarefa já possua servidor responsável atribuído**, o atendente preencherá o formulário correspondente e o encaminhará diretamente à **gerência responsável**.

Na hipótese de **não haver servidor responsável atribuído à tarefa**, o atendente procederá ao **encaminhamento para a Gerência Executiva competente**, informando o motivo da solicitação e destacando a **cobrança apresentada pela advogada ou advogado durante o atendimento**.

Importa ressaltar que, nos termos do art. 7º da Portaria DIRBEN/INSS nº 1.263, de 21 de março de 2025, não serão prestados os seguintes serviços:

- I - protocolo de benefícios;
- II - antecipações de análise de requerimentos;
- III - reabertura de tarefas;
- IV - serviços já disponibilizados para a entidade conveniada por meio dos canais de atendimento remoto; e
- V - a criação de tarefas de revisão de ofício ou indicação de erro administrativo, observados os parâmetros estabelecidos na Portaria Dirben/INSS nº 1.056, de 20 de setembro de 2022.

- **Em caso de falha no recebimento do link ou não execução do serviço pelo servidor**

Caso a(o) profissional:

- **Não receba o link de acesso à videoconferência, ou**
- **O servidor não realize ou conclua o serviço comprometido durante o atendimento,**

Deverá formalizar uma **reclamação** junto à OAB/ES, enviando e-mail para:

Comissão de Direito Previdenciário

➡ comissaoprevidenciario@oabes.org.br

A mensagem deve conter:

- Nome completo;
- Número do CPF;
- Número da OAB/ES;
- Número do protocolo gerado no agendamento.

Essas informações serão utilizadas para **fins estatísticos**, bem como para **requisição de esclarecimentos junto ao INSS e aperfeiçoamento contínuo do serviço prestado à advocacia**, não criando demanda de solução imediata.

➤ Problemas Técnicos

Durante a realização da videoconferência, podem ocorrer **interferências externas** que não dependem da atuação da(o) usuária(o), como:

- **Instabilidades nos sistemas do INSS;**
- **Oscilações na conexão com a internet.**

Caso ocorra qualquer intercorrência técnica que comprometa o atendimento, recomenda-se que a(o) profissional realize **novo agendamento** ou, se possível, **solicite o encaixe da demanda em outro Guichê Virtual previamente agendado**.

➤ Cancelamento do Agendamento do Guichê Virtual

A funcionalidade de **cancelamento do agendamento** está **disponível apenas até 24 (vinte e quatro) horas antes da data e hora marcadas para o atendimento**. Após esse prazo, a aba de cancelamento será automaticamente desabilitada pelo sistema, impossibilitando sua utilização.

Como cancelar:

1. Acesse o Portal de Atendimento (PAT) e siga os mesmos passos indicados nesta cartilha para realizar um novo agendamento;
2. Informe o **CPF do(a) segurado(a)**;
3. O sistema identificará automaticamente a existência de agendamento ativo para o referido CPF e habilitará a aba de **cancelamento**;
4. Clique na opção **“Cancelar Agendamento”** para concluir o procedimento.

Importante: Para que o cancelamento ocorra corretamente, ele deve ser realizado com **no mínimo 24 horas de antecedência** em relação ao horário agendado.

➤ **Serviços não disponíveis no Guichê Virtual**

O **Guichê Virtual não abrange informações relativas ao andamento de recursos administrativos** junto ao **Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS)**, uma vez que esses tramitam em sistema próprio, o **e-SISREC**.

Para consultar o andamento desses processos, a(o) advogada(o) ou o próprio segurado deverá acessar:

<https://www.gov.br/previdencia/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/conselho-de-recursos-da-previdencia-social/consulta-processual>

Ou, alternativamente, por meio do acesso ao sistema **Meu INSS**, vinculado ao CPF do(a) segurado(a) recorrente.

Nos termos da Portaria SRSE-II/INSS nº 101, de 27 de junho de 2025, igualmente não será realizada a emissão das credenciais de acesso “gov.br” do segurado, tendo em vista que, desde 2019, o acesso ao sistema Meu INSS foi integrado à plataforma GOV.BR, cuja **gestão compete à Secretaria de Governo Digital (SGD)**, sendo permitida a emissão da senha “gov.br” no âmbito do INSS apenas de forma presencial (sem atendimento prioritário ao advogado que passará pela triagem na APS e receberá uma senha).

➤ **Proteção das Prerrogativas Profissionais**

Caso haja **recusa por parte do servidor do INSS em realizar os serviços previstos na Portaria INSS/DIRBEN nº 1.263, de 21 de março de 2025**, ou se a **advogada ou o advogado tiver suas prerrogativas profissionais violadas durante o atendimento virtual**, deverá formalizar denúncia junto aos canais oficiais da **Comissão de Defesa das Prerrogativas da OAB/ES**.

As denúncias devem ser encaminhadas para:

prerrogativa@oabes.org.br

Plantão 24h – (27) 99946-3254

Para que a denúncia seja processada com eficácia, é imprescindível que seja **fundamentada** e acompanhada de **elementos comprobatórios**, tais como:

- **Gravação da videoconferência ou capturas de tela (prints);**

- **Comprovante de agendamento**, contendo **número de protocolo, data e horário do atendimento**;
- **Número de inscrição na OAB/ES** da(o) profissional prejudicada(o).

A OAB/ES reafirma seu compromisso com a defesa intransigente das prerrogativas da advocacia capixaba.

CRÉDITOS:

Catarine Mulinari Nico – Presidente da Comissão de Direito Previdenciário da OABES

Erica Neves – Presidente da Seccional Espírito Santo

Colaboradores:

Alessandra Ferreira Berger, inscrita na OAB/ES sob o nº 8.142, vice-presidente;

Barbara Luiza Pinto De Souza, inscrita na OAB/ES 26.914, secretária geral;

Fernanda Bissoli De Oliveira, inscrita na OAB/ES sob o nº 22.935, secretária adjunta