



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

PORTARIA CONJUNTA DIRBEN/DIRAT/INSS Nº 26, DE 03 DE FEVEREIRO DE 2021

Institui o Projeto “Ampliação do Acesso à Avaliação Social do BPC da Pessoa com Deficiência” no âmbito do INSS

O DIRETOR DE BENEFÍCIOS e o DIRETOR DE ATENDIMENTO DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS no uso das atribuições que lhes confere o Decreto no 9.746, de 08 de abril de 2019, artigo 14, inciso I, e o que consta no processo nº 35014.358285/2020-52,

RESOLVEM:

Art. 1º Instituir o Projeto “Ampliação do Acesso à Avaliação Social do BPC da Pessoa com Deficiência”, que tem por objetivo garantir o pleno acesso dos requerentes do BPC da Pessoa com Deficiência à todas as etapas do seu processo de reconhecimento de direito durante o período de emergência de saúde decorrente da pandemia do Coronavírus (COVID-19), por meio da garantia do acesso à informação sobre o processo de reconhecimento de direito em todas as suas fases durante o período de pandemia causada pelo COVID-19.

Art. 2º O Projeto “Ampliação do Acesso à Avaliação Social do BPC da Pessoa com Deficiência” será executado, de forma piloto, pelos Assistentes Sociais e Analistas do Seguro Social, com formação em Serviço Social, que atuam no Serviço Social, se encontrem em trabalho remoto e que se enquadrem nas hipóteses do art. 07 da Portaria n.º 1.199/PRES/INSS, de 30 de Novembro de 2020, mediante assinatura de seu Anexo II e aceite das condições estabelecidas neste projeto.

Art. 3º A adesão deverá ser protocolada via abertura de processo no SEI, seguindo os trâmites orientados para a portaria nº 1.199.

§ 1º Após anuência da chefia imediata, o processo deverá ser encaminhado ao Responsável Técnico do Serviço Social, da Gerência-Executiva de vinculação do participante, para início das atividades.

§2º O prazo para adesão ao projeto será de três dias úteis a partir da publicação desta portaria, com início das atividades no dia seguinte à homologação da participação.

Art. 4º As chefias do Serviço Social nas Superintendências Regionais emitirão relatórios quinzenais a serem enviados à Divisão de Serviço Social - DSS, com os dados brutos do trabalho realizado, para monitoramento da efetividade do projeto.

Art. 5º Os servidores que integrem o projeto deverão realizar pactuação por produto a partir de fevereiro de 2021, nos termos previstos na Portaria nº 1.199/PRES/INSS de 30 de NOVEMBRO de 2020.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO

Diretor de Benefícios

JOBSON DE PAIVA SILVEIRA SALES

Diretor de Atendimento



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO, Diretor(a)**, em 03/02/2021, às 11:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2775945** e o código CRC **2A740F12**.

ANEXO I

PROJETO "AMPLIAÇÃO DO ACESSO À AVALIAÇÃO SOCIAL DO BPC DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA"

1. APRESENTAÇÃO

O projeto "Ampliação do Acesso à Avaliação Social do BPC da Pessoa com Deficiência" é uma estratégia de ação nacional do Serviço Social diante das alterações nos processos de trabalho e fluxos de atendimento do INSS realizados nos últimos anos e sua interrelação com o atual contexto de situação de emergência de saúde decorrente da pandemia do Coronavírus (COVID-19).

Tal estratégia visa não somente otimizar os agendamentos realizados, mas principalmente ampliar o acesso dos requerentes às etapas do seu processo de reconhecimento de direito do BPC da Pessoa com Deficiência, considerando as dificuldades de acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) tradicionalmente enfrentadas pelo público requerente desse benefício.

A Lei 8.213/1991, no Artigo 88, sinaliza que ao Serviço Social compete "Esclarecer junto aos beneficiários seus direitos sociais e os meios de exercê-los e estabelecer conjuntamente com eles o processo de solução dos problemas que emergirem da sua relação com a Previdência Social, tanto no âmbito interno da instituição como na dinâmica da sociedade." Desse modo, o acesso qualificado aos requerentes do BPC, na perspectiva da garantia de acesso aos seus direitos, assim como orientação à rede socioassistencial - que na atual conjuntura tem atuado como importante parceira no suporte a esse público de requerentes - se apresentam como importantes recursos à gestão do INSS para o cumprimento de sua missão institucional: "garantir proteção ao cidadão por meio do reconhecimento de direitos e execução de políticas sociais".

2. OBJETIVO

2.1. Objetivo Geral:

Garantir o pleno acesso dos requerentes do BPC da Pessoa com Deficiência às informações referentes ao seu processo de reconhecimento de direito durante o período de emergência de saúde decorrente da pandemia do Coronavírus (COVID-19).

2.2. Objetivos Específicos:

- a) Ampliar o atendimento de Avaliação Social B87, enquanto etapa de reconhecimento do direito ao BPC da Pessoa com Deficiência, por meio de ações preventivas que garantam o acesso à informação sobre o processo de reconhecimento de direito em todas as suas fases, com enfoque na ciência do agendamento;
- b) Instrumentalizar a rede socioassistencial em matéria do Benefício de Prestação Continuada, com vistas a agilizar o reconhecimento do direito e o acompanhamento do processo pelos canais remotos pelos requerentes, em especial aqueles com dificuldade de acesso às TIC's (Tecnologias de Informação e Comunicação);
- c) Contribuir para a otimização dos fluxos/processos de trabalho do INSS e melhoria dos indicadores de gestão.

3. JUSTIFICATIVA

Os canais remotos, Meu INSS e Central 135, tornaram-se a principal forma de acesso aos serviços prestados pelo INSS, ocupando uma função antes desempenhada pelas unidades presenciais de atendimento. Os recursos tecnológicos viabilizaram, assim, que a maior parte dos

serviços pudessem ser acessados à distância, de um computador ou celular, sem necessidade de deslocamentos. Essa modernização dos sistemas e a adoção de recursos tecnológicos estão na esteira da evolução da sociedade e, no serviço público, objetivam a eficiência e a desburocratização.

Ocorre que existem segmentos da população mais vulneráveis, que não possuem acesso às tecnologias da informação ou capacidade de operacionalizá-las, realidade de contingente significativo da sociedade brasileira. A exclusão digital representa um fator limitador ao acesso destes cidadãos aos seus direitos no período em que o atendimento presencial nas unidades do INSS está alterado, ao mesmo tempo que impacta o tempo de análise dos requerimentos, visto as dificuldades no acompanhamento e cumprimento de exigência em tempo hábil, incluindo os agendamentos presenciais das avaliações da deficiência.

O INSS, além de reforçar junto aos analisadores a cultura da correta comunicação das exigências, pode adotar outras práticas na atual conjuntura de pandemia - que tende a aumentar a exclusão social, considerando que o público alvo do Benefício de Prestação Continuada, em geral, é parte de um segmento populacional vulnerável, de baixa renda, com acesso escasso a recursos de infraestrutura, incluindo a tecnologia, residindo em áreas rurais ou às margens dos centros urbanos e com situações de saúde igualmente vulneráveis.

Essa ação de monitoramento qualificado de informações, feita tanto de forma direta com o requerente como indireta (pela articulação com a rede socioassistencial), constitui-se como mais uma alternativa para a ampliação da informação sobre o agendamento da Avaliação Social B87, enquanto etapa essencial para a finalização do processo de reconhecimento de direito do BPC da Pessoa com Deficiência, visto que na atual conjuntura, considerando a Portaria Conjunta nº 27/SEPRT/SPREV/INSS de 07 de julho de 2020 e o Ofício-Circular nº 2/PRES/INSS de 24 de julho de 2020, com a retomada gradual do atendimento presencial das Agências da Previdência Social, somente alguns serviços agendáveis estão sendo oferecidos, diminuindo as possibilidades de acesso direto dessa parcela da população, tanto pelo serviço de Orientações e Informações como pelo serviço de Socialização de Informações.

Considerando que mais da metade dos profissionais do Serviço Social permanecerão em trabalho remoto em decorrência de serem grupo de risco ou possuírem filhos em idade escolar, conforme previsto na Portaria nº 1.199/PRES/INSS de 30 de novembro de 2020, o presente projeto poderá ser realizado por esses assistentes sociais, garantindo que a ação não traga impactos na rotina de trabalho presencial do Serviço Social nas Agências da Previdência Social.

4. PÚBLICO-ALVO

4.1. Requerentes do BPC da Pessoa com Deficiência, em especial os que tenham agendamento de Avaliação Social B87 já efetuado;

4.2. Profissionais da rede socioassistencial, com enfoque nos CRAS e demais equipamentos de atenção básica do SUAS, que estejam acompanhando requerentes de BPC com fornecimento de informações e suportes, em especial no uso das TICs.

5. METODOLOGIA

5.1. Monitoramento dos agendamentos do Serviço Social

5.1.1. A Assessoria Técnica do Serviço Social (ou representante de equipe ou Chefia de Serviço Social) extrai semanalmente a lista dos agendamentos de Avaliação Social B87 de todas as Agências da Previdência Social da sua área de abrangência;

5.1.2. Essa lista será encaminhada à equipe do Serviço Social que está em trabalho remoto para fins de acompanhamento, ficando a mesma responsável por:

5.1.2.1. Monitorar o acesso do requerente às informações sobre o agendamento e seu processo de reconhecimento de direito;

5.1.2.2. Lançar mão de todos os meios disponíveis, inclusive e principalmente do contato telefônico e/ou eletrônico, de forma a garantir ativamente que o requerente consiga acessar essas informações principalmente dos atendimentos com hora marcada, notadamente em relação aos agendamentos para atendimento presencial, minimizando o absenteísmo;

5.1.2.3. Minimizar agendamentos em municípios distantes do local de moradia do requerente, utilizando dos meios possíveis para a efetivação do acesso ao agendamento no local devido, inclusive por meio das remarcações de agendamentos.

5.1.3. Caso ninguém na equipe tenha acesso ao SIBE durante o período de trabalho remoto, a Assessoria Técnica do Serviço Social ficará responsável também por levantar o CPF de todos os agendados nesse sistema;

5.1.4. Registrar o trabalho realizado na planilha constante no Anexo I, enviando semanalmente a mesma a Assessoria Técnica do Serviço Social, que deverá encaminhar planilha consolidada de todas GEX's para envio às chefias de Serviço Social nas Superintendências;

5.1.5. As planilhas consolidadas das SR's serão enviadas pelas Chefias de Serviço Social pelo SEI para

a DSS.

5.2. Instrumentalização Remota à Rede Socioassistencial

Os atendimentos serão realizados preferencialmente por meio do e-mail institucional do assistente social ou por e-mail específico do Serviço Social da APS ou GEX. É opcional o uso do aplicativo Whatsapp do assistente social para esse fim, assim como a destinação do seu telefone celular para o recebimento de chamadas telefônicas advindas dos profissionais da rede socioassistencial.

Entende-se como rede socioassistencial os equipamentos diversos que compõem os serviços da Seguridade Social, dentro do SUS (UBS's, NASF's, PSF's, hospitais, CAPS, etc) e do SUAS (em especial equipamentos da proteção básica como CRAS, além dos CREAS, dentre outras instituições e equipamentos sociais).

O contato com a rede socioassistencial servirá tanto para suporte na localização de requerentes para orientação quanto ao agendamento de Avaliação Social B87, como para a resolução ou encaminhamento de casos que cheguem aos seus serviços os quais envolvem questões referentes ao BPC da Pessoa com Deficiência, buscando agilizar o acesso do requerente às etapas do seu processo de requerimento de B87.

Deverá ser organizado o Mapa de Assessoria de cada APS (elencando a rede socioassistencial de referência) com presença do Serviço Social que será utilizado como base para o profissional divulgar esse atendimento junto a esses órgãos, utilizando-se de e-mail ou mensagem de Whatsapp (quando utilizar essa ferramenta). Orienta-se que se estabeleçam horários definidos para atendimento à essa rede, para organização do trabalho diário.

O fluxo de atendimento à rede socioassistencial deverá ser estabelecido localmente e divulgado para a rede socioassistencial, contendo no mínimo as seguintes informações:

Região de abrangência da rede socioassistencial para a APS (municípios ou regiões de municípios, quando houver mais de uma unidade no local);

Nome do assistente social do INSS de referência;

Contatos (e-mail ou telefone);

Horário e dias de atendimento;

Objetivo do atendimento.

Em todos os contatos deverá ser solicitado o nome, matrícula e órgão de atuação do profissional da rede que realizar o contato; da mesma forma, o assistente social do INSS deverá realizar sua devida identificação durante o contato. Para registro dos atendimentos, o assistente social deverá registrar os mesmos em controle diário de atendimentos, utilizando a tabela constante no Anexo II do presente projeto. Essa tabela deverá ser encaminhada quinzenalmente à Assessoria Técnica do Serviço Social da Gerência-Executiva.

6. METAS

6.1. Garantir acesso à 80% dos requerentes às informações sobre seus agendamentos até o final do projeto;

6.2. Diminuir em 60% a quantidade de faltas nas avaliações sociais;

6.3. Divulgar o projeto para 100% dos equipamentos de atenção básica do SUAS de todos os municípios de abrangência de cada APS.

7. MONITORAMENTO

Ação	Responsável
Emissão de relatórios quinzenais para envio à DSS com os dados brutos dos atendimentos realizados, separados por APS/GEX/SR, correlacionando a quantidade de agendamentos ofertados e realizados	Chefias de Serviço Social das SR, em parceria com as Assessorias Técnicas do Serviço Social das GEX
Emissão de relatórios quinzenais para envio à DSS com os dados brutos das assessorias/consultorias realizadas, correlacionando a quantidade com a diminuição das faltas nos agendamentos	Chefias de Serviço Social das SR, em parceria com as Assessorias Técnicas do Serviço Social das GEX

8. CRONOGRAMA

O projeto terá início com a publicação da Portaria que o institui e terá duração enquanto vigorarem os efeitos da Portaria nº 1.199/PRES/INSS de 30 de novembro de 2020.

9. ANEXOS

ANEXO I

Monitoramento dos agendamentos do Serviço Social

Monitoramento dos agendamentos impactados do Serviço Social						
Assistente social:						
Matrícula:		CRESS:				
N.	Requerente	NB	CPF	Data agendamento	Horário	Contato (fone. e-mail)
1						
2						
3						

ANEXO II

Registro de atendimentos à Rede Socioassistencial

Registro de atendimentos Rede Socioassistencial					
Assistente social:					
Matrícula:		CRESS-SP:			
N.	Nome	Matrícula	Órgão	Assunto	Data do Atendimento
1					
2					
3					