

Canais de Atendimento

Nos canais eletrônicos – Central 135 ou Portal da Previdência Social na internet (www.previdencia.gov.br) – é possível agendar o atendimento, obter informações sobre os documentos necessários para requerer benefícios, além de endereços e horários das Agências da Previdência Social.

O agendamento é obrigatório para o requerimento de benefícios. O atendimento nas agências é realizado no dia, horário e local marcados.

O atendimento pela Central 135 é gratuito, de telefone fixo ou público. Se a ligação for feita de telefone celular, o custo é o de

ligação local.

Os operadores atendem das 7 horas às 22 horas, de segunda-feira a sábado. Durante o horário de verão, das 8 horas às 23 horas, sempre pelo horário de Brasília. É possível acessar o atendimento eletrônico da Central durante 24 horas.

Os atendentes da Central 135 entram em contato com o segurado para confirmar o agendamento.

Pela Central, o INSS também realiza pesquisa de opinião visando ao aperfeiçoamento dos serviços.

Cadastro de Informações dos Segurados e Reconhecimento de Direitos Previdenciários

O Cadastro Nacional de Informações Sociais – CNIS contém informações cadastrais, vínculos empregatícios, remunerações mensais e contribuições de todos os trabalhadores brasileiros. Mensalmente, as empresas atualizam as informações dos seus empregados por meio da GFIP – Guia do FGTS e Informações à Previdência Social.

Os dados armazenados no CNIS são utilizados para o reconhecimento de direitos previdenciários, com base na legislação. Se as informações estiverem corretas, basta o segurado apresentar um documento de identificação com foto para que a carta de concessão do seu benefício seja emitida no ato do atendimento (exceto em situações nas quais a Lei exige que o INSS solicite documentos complementares).

Segurados e seguradas da Previdência Social têm até 30 dias para apresentar documentos, se os dados estiverem incorretos.

Extrato Previdenciário

O Extrato de Informações Previdenciárias contém os vínculos e remunerações que constam do Cadastro Nacional de Informações Sociais – CNIS. É fornecido nas Agências da Previdência Social e acessado pelo Portal da Previdência Social, mediante senha (informações na Central 135).

Correntistas do Banco do Brasil imprimem o Extrato Previdenciário nos terminais de autoatendimento ou no portal do banco na internet.

Atualização de dados

É importante o acompanhamento das informações do Extrato Previdenciário. A qualquer momento, é possível solicitar a inclusão, exclusão ou correção dos dados no CNIS, mediante a apresentação de documentos. A atualização é fundamental para o reconhecimento dos direitos previdenciários.

Aviso de Aposentadoria por Idade

Dados atualizados no CNIS possibilitam ao INSS o envio de Aviso de Aposentadoria por Idade à residência do segurado da área urbana informando que é possível requerer o benefício após o aniversário de 60 anos (mulheres) ou 65 anos (homens).

Mesmo que não receba a correspondência, o segurado ou a segurada que atender às condições pode solicitar o benefício a qualquer tempo.

Pagamento de benefícios

O pagamento dos benefícios previdenciários é realizado por instituições bancárias contratadas pelo INSS. Os segurados serão informados, na Carta de Concessão, sobre as obrigações das instituições financeiras relativas ao pagamento dos benefícios.

A data do pagamento segue cronograma divulgado anualmente (confira no seu banco, nas Agências ou no Portal da Previdência Social na internet).

Ouvidoria da Previdência Social

Recebe reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões referentes aos serviços e ao atendimento do INSS. Ligue para a Central 135 ou acesse o endereço eletrônico (www.previdencia.gov.br).

O INSS não encaminha e-mail, nem liga para o segurado solicitando dados pessoais e do benefício. O atendimento da Previdência Social é gratuito, simples, seguro e dispensa intermediários



PREVIDÊNCIA SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL



CARTA DE SERVIÇOS



Acesso facilitado aos Benefícios Previdenciários

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) atua para garantir a renda do trabalhador e de sua família nos momentos de incapacidade laborativa ocasionada por doença, acidente, gravidez, prisão, velhice e morte.

Compete ao INSS reconhecer os direitos e promover todos os meios para que os trabalhadores tenham acesso aos benefícios previdenciários.

Atualmente, o Instituto está presente em quase mil municípios brasileiros, numa rede de atendimento que chega a 1.122 agências – estrutura sustentada por 40 mil servidores públicos que atendem mais de 4 milhões de pessoas todos os meses.

Estamos expandindo o número de unidades da rede. As novas agências estão sendo construídas de norte ao sul do país, em municípios com mais de 20 mil habitantes. Em breve, serão 1.840 unidades fixas, facilitando o acesso dos segurados aos serviços previdenciários.

Esta **Carta de Serviços** dará mais visibilidade e transparência aos serviços e canais de atendimento do INSS e servirá para que todos os cidadãos e cidadãs possam conhecer os critérios de acesso aos benefícios previdenciários.

A Previdência Social é patrimônio dos trabalhadores brasileiros e suas famílias.

NOSSA MISSÃO

Garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com objetivo de promover o bem-estar social.

NOSSO SEGURADO

Todo cidadão e toda cidadã, a partir de 16 anos de idade, que contribui mensalmente com a Previdência Social é chamado segurado ou segurada e tem direito aos benefícios e serviços oferecidos pelo INSS.

Compromissos com o Atendimento

Com o objetivo de prestar o melhor serviço aos cidadãos brasileiros, o INSS firmou os seguintes compromissos de atendimento:

- Concluir os requerimentos iniciais de benefícios previdenciários no prazo médio de até 45 dias. Nos casos em que o cadastro e todas as informações sobre o histórico profissional do trabalhador estiverem devidamente comprovados, o benefício será concluído no ato do atendimento.
- Analisar os requerimentos iniciais de benefícios urbanos em um tempo médio de até 30 minutos e, nos casos de benefícios rurais, de até 60 minutos.
- Manter o atendimento ao público de segunda a sexta-feira por um período de até 10 horas ininterruptas, de acordo com as peculiaridades locais.
- Avisar, por correspondência, ao segurado que alcança as condições para aposentadoria por idade.
- Garantir o pagamento dos benefícios a partir da data do agendamento, obser-

vados todos os requisitos exigidos pela legislação.

- Garantir agilidade no atendimento ao cidadão, em horário previamente agendado, obedecidos os prazos previstos para cada serviço.
- Garantir pontualidade no pagamento dos benefícios previdenciários.
- Garantir atendimento preferencial a gestantes, lactantes, pessoas idosas, com deficiências ou amparadas por dispositivos legais específicos.
- Garantir que os dados do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) possam ser utilizados, para todos os efeitos, como prova de filiação à Previdência Social, relação de emprego, comprovação de tempo de serviço ou de contribuição e salários-de-contribuição.
- Garantir que municípios com mais de 20 mil habitantes sejam contemplados com, no mínimo, uma unidade de atendimento da Previdência Social.
- Garantir agendamento automático de

Perícia Médica, após o requerimento do auxílio-doença.

- Garantir o acompanhamento do desempenho das Agências da Previdência Social, em tempo real, por meio das salas de monitoramento do atendimento.
- Atenuar os efeitos da incapacidade laboral por meio de programas de reabilitação profissional.
- Garantir o empenho dos servidores do INSS no auxílio ao cidadão em suas necessidades, orientando-o e prestando atendimento com respeito e cortesia.
- Garantir aos segurados o atendimento e todos os direitos previdenciários, mesmo quando os sistemas automatizados estiverem inoperantes, por meio do protocolo de benefícios de forma manual ou remarcação do atendimento.
- Manter as unidades de atendimento com identificação visual padrão e preparadas de acordo com as normas de acessibilidade, segurança e limpeza.

Benefícios Previdenciários e serviços que necessitam de agendamento

Solicitados diretamente ao setor de atendimento							Perícia Médica obrigatória			Benefício Assistencial										
BENEFÍCIO	Aposentadoria por Tempo de Contribuição	Aposentadoria por Idade	Aposentadoria Especial	Auxílio-Reclusão	Pensão por Morte	Salário-Maternidade	Aposentadoria por Invalidez	Auxílio-Doença	Auxílio-Acidente	Benefício de Prestação Continuada da Lei Orgânica da Assistência Social										
BENEFICIÁRIOS	A segurada aos 30 anos de contribuição e o segurado aos 35 anos de contribuição, independentemente de idade.	Trabalhadores urbanos aos 65 anos de idade (homens) e aos 60 anos de idade (mulheres). Trabalhadores rurais podem requerer o benefício aos 60 anos (homens) e 55 anos (mulheres).	Segurado que tenha trabalhado em condições prejudiciais à saúde ou à integridade física.	Dependentes do segurado que se encontra preso/recluso em regime fechado ou semiaberto.	Dependentes do segurado que falecer.	A segurada, por um período de até 120 dias, em razão de parto ou adoção.	Segurados incapacitados definitivamente (por doença ou acidente) para exercer suas atividades ou outro tipo de serviço que lhes garanta o sustento.	Segurados temporariamente incapacitados para o trabalho por motivo de doença ou acidente.	Segurados vítimas de acidente do qual resultam sequelas que reduzem permanentemente a capacidade para o trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> Pessoa com Deficiência e Pessoa Idosa. Benefício do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, operacionalizado pelo INSS.										
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar o tempo mínimo de contribuição: 35 anos (homens) e 30 anos (mulheres) Aposentadoria por Tempo de Contribuição Proporcional Somente poderá requerer o segurado filiado à Previdência em 16/12/1998, devendo combinar dois requisitos: tempo de contribuição e idade mínima, conforme a Lei. Carência Segurados filiados até 25/07/1991 precisam comprovar número mínimo de meses conforme tabela abaixo. Segurados filiados a partir de 25/07/1991 precisam comprovar 180 meses de carência.	<ul style="list-style-type: none"> Atingir a idade mínima para a concessão do benefício. Carência Segurados filiados até 25/07/1991 precisam comprovar número mínimo de meses de contribuição conforme tabela abaixo. Segurados filiados a partir de 25/07/1991 precisam comprovar 180 meses de contribuição.	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar o tempo trabalhado e a efetiva exposição a agentes nocivos químicos, físicos ou biológicos ou associação desses agentes prejudiciais à saúde ou à integridade física, pelo período exigido para a concessão do benefício. O tempo de contribuição depende da atividade exercida. Pode ser de 15, 20 ou 25 anos. 	<ul style="list-style-type: none"> O segurado deve estar vinculado à Previdência Social na data da reclusão para que os dependentes tenham direito ao benefício. Não é exigida carência. Os dependentes devem apresentar ao INSS, a cada três meses, documento emitido por autoridade competente que comprove que o segurado continua preso. Grupos de dependentes 1) Cônjuge, companheiro ou companheira, filho não emancipado, até 21 anos de idade, ou filho inválido de qualquer idade 2) Pais 3) Irmão não emancipado, de qualquer condição, até 21 anos de idade, ou inválido de qualquer idade	<ul style="list-style-type: none"> O segurado deve estar vinculado à Previdência Social na data do óbito para que os dependentes tenham direito ao benefício. Não é exigida carência. 	<ul style="list-style-type: none"> Empregada, empregada doméstica e trabalhadora avulsa – não é exigida carência.. Contribuinte individual, facultativa e desempregada – 10 meses de contribuição. Segurada Especial - 10 meses de exercício de atividade rural anteriores ao início do benefício. Em caso de adoção, a duração do benefício depende da idade da criança: até 1 ano de idade – 120 dias de 1 a 4 anos de idade – 60 dias de 4 a 8 anos de idade – 30 dias 	<ul style="list-style-type: none"> O segurado deve estar vinculado à Previdência Social para ter direito ao benefício. Carência 12 contribuições anteriores à data da concessão do benefício, sem perda da qualidade de segurado. Se a invalidez for causada por acidente ou doença que não exige carência, o benefício é concedido independentemente do número de contribuições.	<ul style="list-style-type: none"> O segurado empregado, deverá estar afastado do trabalho por mais de 15 dias (até esse período, a remuneração fica a cargo do empregador). Os demais segurados têm direito ao benefício a contar da data de início da incapacidade, se esta for inferior a 30 dias da entrada do pedido. Carência 12 contribuições anteriores à data da concessão do benefício, sem perda da qualidade de segurado. Em caso de acidente ou doença que não exige carência, o benefício é concedido independentemente do número de contribuições.	<ul style="list-style-type: none"> O segurado deverá estar vinculado à Previdência Social para ter direito ao benefício. Não é exigida carência. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar renda mensal bruta familiar que, dividida pelo número de seus integrantes, deve ter valor inferior a 1/4 do salário mínimo. Não receber outro benefício no âmbito da seguridade social ou de outro regime. Ser brasileiro nato ou naturalizado, domiciliado no Brasil. Nos casos de Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência, será realizada Avaliação Médica e Social. Nos casos de Benefício Assistencial à Pessoa Idosa, é preciso ter idade mínima de 65 anos na data do requerimento. 										
DOCUMENTAÇÃO (Se for o caso, além de documento de identificação com foto)	Número de Identificação do Trabalhador - NIT (PIS/PASEP ou número de inscrição do contribuinte Individual/facultativo/empregado doméstico), CPF e Carteira de Trabalho ou outro documento que comprove o exercício de atividade e/ou tempo de contribuição.	NIT, CPF, Carteira de Trabalho ou outro documento que comprove o exercício de atividade e/ou tempo de contribuição e Certidão de Nascimento ou Casamento.	NIT, CPF, Carteira de Trabalho ou outro documento que comprove o exercício de atividade e/ou tempo de contribuição e Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP).	Documento de identificação com foto do segurado e dos dependentes, NIT, CPF, Carteira de Trabalho, Certidão de Nascimento dos filhos, Certidão de Casamento e documento que comprove o efetivo recolhimento à prisão.	NIT, CPF, Carteira de Trabalho, Certidão de Nascimento dos filhos, Certidão de Casamento e Certidão de Óbito.	NIT, CPF, Carteira de Trabalho e Certidão de Nascimento da criança ou guarda judicial para adoção ou Atestado Médico.	<ul style="list-style-type: none"> NIT, CPF, Carteira de Trabalho ou outro documento que comprove o exercício de atividade e/ou tempo de contribuição. No caso do segurado empregado, é necessária declaração da empresa com a data do último dia trabalhado. Observação <ul style="list-style-type: none"> Na data da realização da perícia médica, o segurado poderá apresentar exames e outros documentos médicos (se houver). É necessário agendamento em caso de Pedido de Prorrogação e Pedido de Reconsideração para benefícios por incapacidade. O segurado precisa informar o número do Requerimento do Benefício. 	<ul style="list-style-type: none"> Na data da realização da perícia médica, o segurado poderá apresentar exames e outros documentos médicos (se houver). É necessário agendamento em caso de Pedido de Prorrogação e Pedido de Reconsideração para benefícios por incapacidade. O segurado precisa informar o número do Requerimento do Benefício. 	<ul style="list-style-type: none"> Somente é devido ao trabalhador avulso, segurado especial e segurado empregado (exceto o doméstico). 	NIT, CPF, Carteira de Trabalho, Certidão de Nascimento ou Casamento; Certidão de Óbito do esposo(a) falecido(a), se o beneficiário for viúvo(a); comprovante de rendimentos dos membros do grupo familiar, comprovante de tutela, no caso de menores de 21 anos filhos de pais falecidos ou desaparecidos e documentos do representante legal, se for o caso.										
RESTRIÇÕES	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">TABELA DE CARÊNCIA</th> </tr> <tr> <th>ANO</th> <th>MESES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>168</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>174</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>180</td> </tr> </tbody> </table>		TABELA DE CARÊNCIA		ANO	MESES	2009	168	2010	174	2011	180		<ul style="list-style-type: none"> Somente para casos de regime fechado ou semiaberto e cujo último salário de contribuição do não ultrapasse valor definido anualmente em Portaria Ministerial. Havendo dependentes de um grupo, os demais não têm direito ao benefício. Dependentes do 2º e 3º grupos devem comprovar que dependiam economicamente do segurado. 	<ul style="list-style-type: none"> Caso o requerimento ocorra após 30 dias da data do falecimento, os dependentes - exceto com menos de 16 anos de idade e os maiores inválidos - receberão a partir da data do requerimento. 	<ul style="list-style-type: none"> A segurada, na data do parto, deve estar vinculada à Previdência Social. Desde 14 de junho de 2007, a trabalhadora desempregada que mantenha a qualidade de segurada também tem direito ao salário-maternidade, porém só poderá requerer o benefício a partir do nascimento da criança. 	<ul style="list-style-type: none"> Não tem direito ao auxílio-doença ou à aposentadoria por invalidez quem, ao se filiar à Previdência Social, já tiver doença ou lesão que geraria o benefício, a não ser quando a incapacidade resultar do agravamento da enfermidade. 			
TABELA DE CARÊNCIA																				
ANO	MESES																			
2009	168																			
2010	174																			
2011	180																			
SERVIÇO	Acerto de Dados Cadastrais	Acerto de Atividade e/ou Acerto de Inscrição	Acerto de Recolhimento	Acerto de Vínculos e Remunerações	Certidão de Tempo de Contribuição. (para funcionários públicos)	Cadastro de Senha – CADSENHA (para obtenção de informações pessoais ou do benefício pelo portal)	Pecúlio (Para períodos anteriores a abril de 1994)													
DOCUMENTAÇÃO (Além de documento de identificação com foto)	NIT, CPF e Carteira de Trabalho	NIT, CPF, Carteira de Trabalho, carnês e guias de recolhimento	NIT, CPF e guias de recolhimento	NIT, CPF, Carteira de Trabalho, carnês e guias de recolhimento	NIT, CPF e Carteira de Trabalho ou outro documento que comprove o exercício de atividade e/ou tempo de contribuição	NIT e CPF	NIT, CPF e Carteira de Trabalho													



Serviços sem necessidade de agendamento

SERVIÇO	2ª via do Extrato para Imposto de Renda de Pessoa Física (IRPF)	Transferência de Benefício (nos casos de mudança de endereço do beneficiário ou pensionista)	2ª via da Carta de Concessão e Memória de Cálculo	Formulários para Requerimento de Benefícios	2ª via do Extrato de Pagamento de Benefícios	Extrato do Cadastro Nacional de Informações Sociais – vínculos e remunerações	Orientação e Informação sobre Benefícios	Orientação e Informação sobre o Contribuinte Individual	Confirmação de Recebimento do Aviso de Aposentadoria por Idade	Inscrição junto à Previdência Social	Salário-Família	Consulta Situação do Requerimento de Benefício	Alteração de Endereço do Beneficiário ou Pensionista no Cadastro do INSS
DOCUMENTAÇÃO (Além de documento de identificação com foto)		Comprovante de endereço.	NIT e CPF.	Nenhum		NIT e CPF				CPF	NIT, CPF, Carteira de Vacinação dos filhos abaixo de 14 anos, Certidão de Nascimento e comprovante de frequência escolar.	Número do Requerimento de Benefício	
ONDE SOLICITAR	Central 135, Internet ou Agência da Previdência Social	Agência da Previdência Social	Internet ou Agência da Previdência Social		Internet (mediante senha) ou Agência da Previdência Social				Central 135, Internet ou Agência da Previdência Social		Agência da Previdência Social	Central 135, Internet ou Agência da Previdência Social.	

Informações: ligue para a Central 135 ou acesse www.previdencia.gov.br