



Informe Estratégico – Portaria nº 908/2021 – Novo atendimento especializado nas agências do INSS

Foi publicada no Diário Oficial da União, do dia 12/07/2021, a [Portaria nº 908, de 09/07/2021](#), da Diretoria de Benefícios do INSS, criando um novo serviço denominado **Atendimento Especializado**, que tem por objetivo gerar um agendamento para atendimento presencial de demandas que não podem ser resolvidas pelos canais remotos.

O agendamento será liberado a partir do dia 15/07/2021, quinta-feira, e vai permitir que as pessoas que não estavam conseguindo atendimento presencial, por conta da pandemia da COVID-19, sejam atendidas numa das agências do INSS, mediante agendamento.

Para agendar o serviço o cidadão deverá ligar para o **telefone 135**. O atendente irá analisar a solicitação, e se a situação se enquadrar nos casos listados na citada Portaria, o agendamento será realizado.

Os serviços que irão garantir o agendamento do Atendimento Especializado são os seguintes:

- Apresentar **Contestação de Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário**. O NTEP foi criado pela [Lei nº 11.430/2006](#), que alterou a Lei nº 8.213/1991, e constitui uma ferramenta auxiliar da perícia médica do INSS, que por meio de uma lista autoriza presumir que certos afastamentos são acidentários. Tal metodologia deve estar amparada por estudos adequados, que garanta que a caracterização de afastamentos (acidente ou doença do trabalho) ocorra somente mediante prova efetiva da relação entre o agravo à saúde e o exercício do trabalho. Segundo o § 2º do art. 21-A da [Lei nº 8.213/1991](#), **a empresa poderá requerer a não aplicação do nexo técnico epidemiológico**, de cuja decisão caberá recurso, com efeito suspensivo, ao Conselho de Recursos da Previdência Social.
- Atendimento solicitado por portadores de necessidades especiais: maiores de 80 anos de idade, deficiência auditiva ou visual.
- Órgão mantenedor inválido impossibilitando a solicitação de serviços.
- Requerimento concluído sem atendimento ao solicitado, relacionado a falha operacional não vinculada à análise do direito.

- Consulta à consignação administrativa.
- Ciência do Cidadão Referente à Necessidade de Inscrição no CadÚnico.
- Solicitar Retificação de Comunicação de Acidente de Trabalho – CAT.
- Parcelamento ou impugnação à cobrança administrativa / MOB PRESENCIAL (Monitoramento Operacional de Benefícios Presencial).
- Pensão Especial Vitalícia da pessoa portadora da Síndrome da Talidomida.
- Pensão Mensal Vitalícia do Seringueiro e seus Dependentes.
- Pensão Especial das Vítimas de Hemodiálise de Caruaru.
- Impossibilidade de informação ou de conclusão da solicitação pelos canais remotos.

O agendamento também poderá ser feito diretamente nas agências do INSS, nos casos em que o cidadão não tenha condições de solicitar o pedido pelo telefone 135.

Marco Antonio Redinz

Especialista de Relações do Trabalho da Defesa de Interesses da Indústria

Fernando Otávio Campos da Silva

Presidente do Conselho