



*Ordem dos Advogados do Brasil*  
*Conselho Federal*  
*Brasília - D. F.*

Brasília, 31 de julho de 2022.

Ofício nº

Excelentíssimo Senhor

**GUILHERME GASTALDELLO PINHEIRO SERRANO**  
Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS

ASSUNTO: Instabilidade para cadastro de advogados nas Plataformas do INSS Digital. instabilidades e inoperância dos sistemas MEU INSS e INSS DIGITAL. Erros graves no CNIS. Reiteração e Encaminhamentos referentes ao Ofício 165/2022-GPR e 252/2022-GPR.

Sr. Presidente,

Ao cumprimentá-lo, considerando o profícuo espírito de parceria que norteia a relação institucional existente entre a OAB o Instituto Nacional do Seguro Social vimos apresentar e solicitar o que segue:

É fato público e notório os problemas que os usuários têm encontrado com inoperância nos sistemas de protocolo de requerimento de serviços e benefícios disponibilizados pelo INSS, tanto naquele desenvolvido para atendimento da sociedade em geral (MEU INSS), quanto no disponibilizado por meio de ACT para atendimento da advocacia (INSS Digital), impossibilitando a operacionalização durante dias protocolos de maneira eletrônica, forma adotada como regra na última Instrução Normativa (128/22), bem como, na Portaria 993/22, do INSS.

O CFOAB tem participado de reuniões e registrado em ofícios a preocupação com a garantia das prerrogativas da advocacia e o livre exercício de petição dos trabalhadores brasileiros.

Em reunião oficial realizada em 6/4/2022 entre OAB e INSS, esse último representado naquele momento por seu presidente interino, ficou acordada a criação de canais de comunicação para informações de problemas sistêmicos e de atendimento nos serviços prestados pela autarquia previdenciária; grupos de trabalho para operacionalização de ACT nacional para atendimento exclusivo



*Ordem dos Advogados do Brasil*  
*Conselho Federal*  
*Brasília - D.F.*

à advocacia; bem como, para acompanhamento e operacionalização do acordo realizado em Ação Civil Pública.

Dentre outros, alinhou-se a criação de grupo whatsapp, com setores específicos, a disponibilização de e-mails e a realização de reuniões quinzenais com integrantes Grupo de Trabalho. Acordo n. 36/2021/INSS/OAB. (Acordo n. 7/2022) Referente ao Processo nº 00695.000532/2020-28, buscando melhorias conforme acordado na referida ACP.

Também, a título exemplificativo, um dos procedimentos adotados fora a emissão e disponibilização de comunicados/certidões quando das inconsistências sistêmicas. Procedimento que acarretou na sua regulamentação e a consequente publicação da PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 1.023, DE 6 DE JUNHO DE 2022.

Ocorre que, desde 29/6/2022, a Autarquia, mesmo recebendo inúmeras comunicações de erros, bloqueios, inoperâncias e outros problemas sistêmicos, de forma unilateral, deixou de emitir os referidos comunicados/certidões, sob a argumentação de que só seriam emitidos quando as inconsistências superassem os 180 minutos.

A advocacia foi ainda informada que não teria mais acesso às certidões, sendo listado no site do INSS apenas datas sem qualquer comprovante nos termos definidos na portaria.

Como comprovação destacamos os únicos avisos incluídos no site, sem qualquer link para se obter a certidão:

Situação dos Sistemas do INSS

Essa página mostra ocorrências de instabilidade ou manutenção de sistemas de atendimento do INSS superiores a 180 minutos, com possíveis impactos no uso pelo cidadão

Data	Sistema
24/06/2022	SIRC
13/07/2022	Meu INSS

Esse formato está em desacordo com a própria Portaria 1.023/2022, que claramente definiu a necessidade de transparência nos comunicados, determinando que contenham as seguintes informações:

- Art. 14-A § 3º A indisponibilidade do sistema ou impossibilidade técnica por parte do INSS serão registradas em relatório de interrupções de funcionamento a ser divulgado ao público no site do INSS, **devendo conter as seguintes informações:**
- I - data, hora e minuto do início e do término da indisponibilidade;**
  - II - o período total de indisponibilidade ocorrida até as 23hs59 (vinte e três horas e cinquenta e nove minutos) do dia; e**
  - III - aplicações ou serviços que ficaram indisponíveis.**



*Ordem dos Advogados do Brasil*  
*Conselho Federal*  
*Brasília - D. F.*

Exemplificamos o modelo que deveria estar sendo seguido pelo INSS, que inclusive foi emitido até 29/6/2022:

Exemplo de registro de início de indisponibilidade	Exemplo de encerramento de indisponibilidade
 <p><b>Comunicado de Incidente Grave - INSS</b></p> <p>Foi identificada instabilidade classificada como grave no sistema <b>Sistema de Agendamento - Entidades Conveniadas</b>, devido ao possível impacto para os usuários.</p> <p>Data de início: <b>29/6/2022 às 12:46</b> Incidente nº: <b>2619960/2022</b></p> <p>A DATAPREV já está atuando para reestabelecer o sistema à sua operação normal.</p> <p><b>Importante!</b> A data e horário da efetiva normalização serão divulgados em outro Comunicado.</p> <p>A previsão de normalização do serviço é até às <b>4:46 de 30/6/2022</b>, podendo ser reestabelecido antes do estimado.</p> <p>Esta notificação pode ser consultada <a href="#">nesse endereço</a></p>	 <p><b>Comunicado de Encerramento de Incidente - INSS</b></p> <p>Resolvida a instabilidade classificada como grave no sistema <b>Meu INSS</b>, identificada em <b>21/6/2022 às 12:08</b></p> <p>A normalização do sistema ocorreu em: <b>21/6/2022 às 12:35</b>. Incidente nº: <b>2611409/2022</b></p> <p>Está notificação pode ser consultada <a href="#">nesse endereço</a></p>

O CFOAB aproveita para disponibilizar o endereço em que publicou as certidões de erro grave, serviço que se iniciou em 13/04/2022 e foi mantido até 29/6/2022, data em que o INSS interrompeu unilateralmente o envio: <https://www.oab.org.br/noticia/59589/conselho-federal-publica-certidoes-de-indisponibilidade-do-inss-para-consulta>.

Ademais, conforme telas exemplificativas enviadas no grupo de Whatsapp, os sistemas ficaram durante mais de uma semana impossibilitados de agendamento de perícia e acompanhamento de recursos no CRPS, sem a emissão de qualquer certidão ou comunicado.

Destacamos que a não-estruturação às necessidades da população e o não-atendimento por parte dos canais de agendamento, requerimento e acompanhamento de recursos, seja pela indisponibilidade seja pela falta de transparência nos problemas do sistema afigura obstáculo incontornável ao atendimento e fornecimento de prestações previdenciárias, o que, por si só, constitui violação aos direitos fundamentais do cidadão, às normativas regulamentais do serviço público e das prerrogativas profissionais da advocacia.



*Ordem dos Advogados do Brasil*

*Conselho Federal*

*Brasília - D. F.*

Considerando a importância da manutenção do auxílio mútuo entre as instituições aqui envolvidas para atendimento da sociedade em geral, incluindo a advocacia, e o respeito aos princípios que estabelecem a prestação do serviço público, requer:

1. O respeito às tratativas realizadas pelos canais oficiais estabelecidos para a rápida comunicação entre as partes;
2. A retomada dos envios de e-mail aos advogados cadastrado pelo CFOAB para o acompanhamento da indisponibilidade e auxílio na divulgação ;
3. O início efetivo da disponibilização e publicização de certidão de inoperância dos sistemas, conforme § 3º, Art. 14-A da Portaria 993/2022 (livro IV – Processo Administrativo Previdenciário).

Renovam-se protestos de elevada estima e distinta consideração, registrando que a resposta deverá ser encaminhada o e-mail [presidencia@oab.org.br](mailto:presidencia@oab.org.br).

**José Alberto Simonetti**

Presidente do Conselho Federal da OAB

**Rafael de Assis Horn**

Vice-Presidente do Conselho Federal da OAB

**Bruno de Albuquerque Baptista**

Presidente Comissão Especial de Direito Previdenciário da OAB

**Gisele Lemos Kravchyn**

Vice-Presidente Comissão Especial de Direito Previdenciário da OAB

**Leandro Murilo Pereira**

Relator processo - Comissão Especial de Direito Previdenciário da OAB