

# REALIZAR EXIGÊNCIAS CABÍVEIS

Versão 0.1

## REGISTRO DE REVISÕES

Ver.	Data	Descrição	Autor	Revisado	Aprovado
0.1	25/07/2018	1ª versão da documentação descritiva	Jonathan Paulino		

## Sumário

TERMOS, DEFINIÇÕES, ABREVIATURAS E ACRÔNIMOS .....	4
1. OBJETIVO .....	4
2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....	4
3. <i>SUPPLIER, INPUTS, PROCESS, OUTPUTS, CUSTOMERS</i> (SIPOC, DO INGLÊS FORNECEDOR, ENTRADAS, PROCESSO, SAÍDAS, CLIENTES) .....	5
4. DIAGRAMA DO PROCESSO .....	6
5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO .....	7

## TERMOS, DEFINIÇÕES, ABREVIATURAS E ACRÔNIMOS

Termo	Definição
<i>APS</i>	Agências da Previdência Social
<i>GET</i>	Sistema Gerenciador de Tarefas
<i>HIPNET</i>	Sistema de Homologação das Informações da Previdência
<i>IN</i>	Instrução Normativa
<i>INSS</i>	Instituto Nacional do Seguro Social
<i>JA</i>	Justificação Administrativa
<i>PE</i>	Pesquisa Externa
<i>UA</i>	Unidade de Atendimento

### 1. OBJETIVO

Este sub processo tem como objetivo elencar pendências e solicitar ou executar atividades para elucidar dúvidas, complementar informações e obter ou verificar documentos por meio da emissão de carta de exigência, emissão de pesquisa externa, emissão de ofício e justificação administrativa.

### 2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

BRASIL. Resolução INSS nº 120/2010. **Disciplina a atividade e a execução de Pesquisa Externa - PE no âmbito do INSS**, DOU: Brasília, DF, dez 2010.

BRASIL. Instrução Normativa n. 77 PRESS/INSS, de 21 de jan. de 2015. **Estabelece rotinas para agilizar e uniformizar o reconhecimento de direitos dos segurados e beneficiários da Previdência Social, com observância dos princípios estabelecidos no art. 37 da Constituição Federal de 1988**, Brasília, DF, jan 2015.

### 3. *SUPPLIER, INPUTS, PROCESS, OUTPUTS, CUSTOMERS* (SIPOC, DO INGLÊS FORNECEDOR, ENTRADAS, PROCESSO, SAÍDAS, CLIENTES)

FORNECEDORES	ENTRADAS	PROCESSO	SAÍDAS	CLIENTES
Requerente;  Órgãos ou estabelecimentos;  Servidor designado em portaria;	Exigências apresentadas;  Respostas ao ofício;  Relatório da Pesquisa Externa;		Carta de exigências;  Ofício;  Solicitação de Pesquisa Externa;	Requerente;  Órgãos ou estabelecimentos;  Servidor designado em portaria;
ATORES ENVOLVIDOS			SISTEMAS, FERRAMENTAS, ETC.	
Concessor; Processante.			GET; HIPNET.	

## 4. DIAGRAMA DO PROCESSO

## 5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Atividade / Descrição	Sistema Associado	Artefato Associado	Responsável
<p><b>Selecionar a exigência cabível</b></p> <p>No decorrer dos processos de reconhecimento inicial de direito a benefícios, o Concessor pode identificar a necessidade de informações que não foram apresentadas ou que não podem ser obtidas e confirmadas nos sistemas corporativos. Estas informações insuficientes deverão ser complementadas por meio da realização de uma das possíveis formas de comprovação ou regularização das informações. Cabe ao Concessor a definição da forma de exigência que poderá sanar as pendências que impedem a conclusão do requerimento ou serviço.</p> <p>Caso a pendência possa ser regularizada por meio de ações ou apresentação de documentos pelo requerente, segue para a atividade <i>“Emitir Carta de Exigências ao Requerente”</i>.</p> <p>Caso a pendência dependa de documentos emitidos por órgãos públicos, empresas, cartórios, juntas comerciais ou outros estabelecimentos, segue para a atividade <i>“Emitir Ofício solicitando a informação ou documento de comprovação do fato”</i>.</p> <p>Caso a pendência dependa da elucidação de fatos verificados em informações apresentadas, segue para atividade <i>“Solicitar Pesquisa Externa no HIPNET”</i>.</p> <p>Quando existe necessidade de produzir prova de fato devido a insuficiência ou falta de documentos comprobatórios, e houve apresentação do requerimento de justificação administrativa por parte do requerente, ou ainda quando o Concessor verifica a admissibilidade da JA, segue para a <i>“Verificar se os requisitos para processamento da JA foram atendidos”</i>.</p>			Concessor

Atividade / Descrição	Sistema Associado	Artefato Associado	Responsável
<p><b>Emitir Carta de Exigências ao Requerente</b></p> <p>É emitida uma Carta de Exigência ao requerente elencando todas as informações ou pendências do requerimento que necessitam de uma ação ou da apresentação de documentos por parte do requerente dentro do prazo definido. Ademais, a Carta de Exigências também serve para comunicar os atos e decisões sobre o processo.</p> <p>O prazo mínimo para cumprimento das exigências é de 30 dias. A Carta de Exigência enviada ao requerente que aceitou a comunicação por e-mail será considerada efetuada após 5 dias do envio. A Carta de Exigência enviada por correio deverá ter sua confirmação de recebimento mediante consulta ao AR ou código de rastreamento, em caso de ter sido enviada por meio de telegrama online. Se o recebimento não for efetuado, o Concessor poderá tentar outros meios de comunicação com o requerente.</p> <p>O Concessor aguardará a ocorrência de algum dos eventos relacionados.</p> <p>Se o requerente solicitar a prorrogação de prazo, o Concessor realiza a atividade “<i>Analisar pedido de prorrogação</i>”.</p> <p>Se o prazo de apresentação das exigências for encerrado sem manifestação do requerente, o Concessor poderá seguir com o processamento do requerimento, passando para a atividade “<i>Cumprir a exigência no GET</i>”.</p> <p>Caso as exigências elencadas na Carta sejam apresentadas, o Concessor segue também para a atividade “<i>Cumprir a exigência no GET</i>”.</p>	GET		Concessor
<p><b>Analisar pedido de prorrogação</b></p> <p>Quando o requerente apresenta um pedido de prorrogação para o prazo de apresentação das</p>	GET		Concessor

Atividade / Descrição	Sistema Associado	Artefato Associado	Responsável
<p>exigências feitas pelo Concessor, o mesmo deve decidir por conceder ou não a extensão do prazo de acordo com a fundamentação do pedido.</p> <p>Se o Concessor aceitar a prorrogação, retorna-se para a atividade “<i>Emitir Carta de Exigências ao Requerente</i>” comunicando-o do novo prazo para apresentação das exigências.</p> <p>Se o pedido não for aceito, o Concessor deve relatar a decisão e os motivos no processo e seguir para a atividade “<i>Cumprir a exigência no GET</i>”, dando sequência a decisão do requerimento sem as informações que foram exigidas.</p>			
<p><b>Emitir Ofício solicitando a informação ou documento de comprovação do fato</b></p> <p>O ofício é utilizado pelo Concessor para solicitar documentos emitidos por órgãos públicos, empresas, cartórios, juntas comerciais ou outros estabelecimentos. Estes documentos serão necessários para análise do requerimento. Se o requerente declarar que fatos e dados estão registrados em documentos existentes em qualquer órgão público, o ofício deverá ser emitido para obtenção das informações.</p> <p>Se decorrido o prazo definido para aguardar a resposta do ofício e não houver manifestação do órgão ou estabelecimento, o Concessor deve registrar o ocorrido no processo e prosseguir para a atividade “<i>Cumprir a exigência no GET</i>”.</p> <p>Com a resposta ao ofício recebida, o Concessor segue para a atividade “<i>Analisar Resposta ao Ofício</i>”.</p>	GET	Ofício	Concessor
<p><b>Analisar Resposta ao Ofício</b></p> <p>O Concessor analisa o teor da resposta para concluir se a informação solicitada foi obtida.</p>	GET	Ofício	Concessor

Atividade / Descrição	Sistema Associado	Artefato Associado	Responsável
<p>Caso a resposta não tenha sido conclusiva, retorna-se para a atividade “<i>Emitir Ofício solicitando a informação ou documento de comprovação do fato</i>”.</p> <p>Caso a resposta esteja completa, segue para a atividade “<i>Cumprir a exigência no GET</i>”.</p>			
<p><b>Solicitar Pesquisa Externa no HIPNET</b></p> <p>A pesquisa externa é realizada quando não é possível obter as informações por meio de solicitação formal. Para tanto, o Concessor solicita, por meio do sistema HIPNET, a realização da Pesquisa Externa que segue um fluxo de trabalho próprio.</p> <p>O Concessor registra a informação no GET e aguarda a conclusão da pesquisa, seguindo para a atividade “<i>Analisar Relatório da Pesquisa Externa</i>”.</p>	GET HIPNET		Concessor
<p><b>Analisar Relatório da Pesquisa Externa</b></p> <p>Analisa se houve elucidação das informações e fatos que foram elencados pela solicitação.</p> <p>Se o relatório apresentado é conclusivo, o Concessor homologa o resultado da PE no sistema HIPNET e procede para atividade “<i>Cumprir a exigência no GET</i>” com as informações confirmadas.</p> <p>Se o relatório não é conclusivo, segue para a atividade “<i>Solicitar complementação da Pesquisa Externa</i>”</p>	GET HIPNET	Relatório da PE	Concessor
<p><b>Solicitar complementação da Pesquisa Externa</b></p> <p>O Concessor indica quais fatos não foram verificados para que o responsável pela pesquisa externa realize uma nova diligência.</p>	GET HIPNET		Concessor

Atividade / Descrição	Sistema Associado	Artefato Associado	Responsável
<p><b>Verificar se os requisitos para processamento da JA foram atendidos</b></p> <p>Quando há recebimento de um requerimento solicitando o processamento da justificação administrativa, ou ainda quando o Concessor identifica que houve início de prova material ou que é necessário processar a JA para comprovação de fato, faz-se a verificação de atendimento dos requisitos para o processamento da JA.</p> <p>Caso os requisitos estejam cumpridos e o requerimento já tenha sido apresentado pelo requerente, segue para a atividade “<i>Autorizar a JA</i>”.</p> <p>Caso os requisitos estejam cumpridos, mas ainda não houve apresentação do requerimento, segue para a atividade “<i>Emitir Carta de Exigência para apresentar requerimento de JA</i>”.</p> <p>Caso os requisitos para processamento da JA não tenham sido atendidos e o Concessor entenda que ainda seja possível realizar exigências para comprovar o início de prova material ou os demais requisitos, segue para a atividade “<i>Emitir Carta de Exigência para apresentar os requisitos necessários</i>”</p> <p>Caso os requisitos não tenham sido atendidos e já tenham sido feitas as exigências possíveis, segue para a atividade “<i>Cumprir a exigência no GET</i>”.</p>	GET		Concessor
<p><b>Emitir Carta de Exigência para apresentar os requisitos necessários</b></p> <p>O Concessor comunica o requerente dos requisitos faltantes para que seja admitido o processamento da JA.</p>	GET		Concessor

Atividade / Descrição	Sistema Associado	Artefato Associado	Responsável
<p>Caso a exigência seja apresentada pelo requerente, retorna para atividade “<i>Verificar se os requisitos para processamento da JA foram atendidos</i>”</p> <p>Caso não haja manifestação, segue para a atividade “<i>Cumprir a exigência no GET</i>” sem o processamento por falta dos requisitos.</p>			
<p><b>Emitir Carta de Exigência para apresentar requerimento de JA</b></p> <p>É emitida a comunicação solicitando que haja apresentação do requerimento formal para processamento da JA constando a exposição dos fatos que pretende comprovar, elencando testemunhas idôneas em número não inferior a três e nem superior a seis, cujos depoimentos possam levar à convicção dos fatos alegados.</p> <p>Caso o requerente dispense ou não apresente o requerimento, segue para a atividade “<i>Cumprir a exigência no GET</i>” sem o processamento por falta dos requisitos.</p> <p>Caso os requisitos estejam cumpridos e o requerimento tenha sido apresentado pelo requerente, segue para a atividade “<i>Autorizar a JA</i>”.</p>	GET		Concessor
<p><b>Autorizar a JA</b></p> <p>De acordo com os requisitos estabelecidos, o Concessor autoriza a JA, criando a atividade no HIPNET, e encaminha para o processante, criando a sub tarefa necessária no GET.</p>	GET HIPNET		Concessor
<p><b>Informar o requerente da autorização da JA</b></p> <p>Uma vez autorizada a JA, o interessado será notificado do local, data e horário no qual será realizada a oitiva das testemunhas para que ele as comunique.</p>	GET		Concessor

Atividade / Descrição	Sistema Associado	Artefato Associado	Responsável
<p>O requerente poderá apresentar requerimento de oitiva em UA mais próxima das testemunhas, onde neste caso o Concessor deverá realizar a atividade “<i>Solicitar oitiva em UA mais próxima</i>”.</p> <p>Na data da oitiva, caso não haja comparecimento das testemunhas, segue para a atividade “<i>Reagendar processamento da JA</i>”.</p> <p>Caso as testemunhas arroladas compareçam e estejam aptas e desimpedidas de realizar o testemunho, segue para a atividade “<i>Processar JA</i>”.</p>			
<p><b>Solicitar oitiva em UA mais próxima</b></p> <p>O Concessor comunica ao processante da UA mais próxima das testemunhas sobre o processamento da JA.</p>	GET HIPNET		Concessor
<p><b>Informar testemunhas da oitiva</b></p> <p>As testemunhas são informadas do local, data e horário no qual será realizada a oitiva.</p>	GET HIPNET		Processante
<p><b>Reagendar processamento da JA</b></p> <p>Se for constado o não comparecimento ou impedimento de testemunhas que foram arroladas, o Processante poderá reagendar o processamento da JA.</p>	GET HIPNET		Processante
<p><b>Processar JA</b></p> <p>As testemunhas serão indagadas pelo processante designado a respeito dos pontos que forem objeto de justificação. O processamento da Justificação Administrativa envolve as fases de: Elaboração do Termo de Assentada, Compromisso e Oitiva da Testemunha, Redução a Termo dos Leitura do Termo para a testemunha.</p>	GET HIPNET		Processante

Atividade / Descrição	Sistema Associado	Artefato Associado	Responsável
<p><b>Homologar JA quanto a forma</b></p> <p>Após o término da Justificação Administrativa, o processante fará um relatório de tudo o que ouviu e concluirá sua impressão sobre os depoimentos colhidos. O relatório da JA é de extrema relevância e deve ser conclusivo, apontando eventuais fatos pertinentes para a resolução do caso concreto.</p>	GET HIPNET	Relatório	Processante
<p><b>Encaminhar para concessor</b></p> <p>O Processante encaminha o seu relatório para quem autorizou a JA para que a mesma seja homologada quanto a forma, analisando se houve comprovação das informações produzidas em documentos e testemunho, deferindo ou não o que foi pleiteado na JA pelo requerente.</p>	GET HIPNET	Relatório	Processante
<p><b>Cumprir a exigência no GET</b></p> <p>De acordo com a forma de comprovação que foi escolhida pelo Concessor, é feito o encerramento da sub tarefa no GET com o resultado da ação, incluindo assim os documentos e informações que foram geradas com a realização das exigências cabíveis.</p>	GET		Concessor
<p><b>Analisar a situação da exigência</b></p> <p>O Concessor julga as informações que foram produzidas pelas atividades de comprovação realizadas. Os finais do sub processo podem ser:</p> <p>A pendência ter sido atendida e requerer atualização no CNIS; A pendência ter sido atendida e não requerer atualização no CNIS, apenas no sistema de benefício; A pendência ter sido atendida sem necessidade de atualização nos sistemas ou não ter sido atendida.</p> <p>De acordo com cada saída, uma opção é seguida no processo de reconhecimento de direito ao benefício.</p>	GET HIPNET		Concessor

