



CARTA DE SERVIÇOS DO INSS

CARTA DE SERVIÇOS DO INSS

Carta de Serviços

A Previdência Social tem por objetivo garantir a renda do(a) trabalhador(a) e de sua família nos momentos em que ele estiver incapacitado para o trabalho.

Ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) compete reconhecer o direito e viabilizar o acesso de todos os cidadãos aos benefícios e serviços da Previdência Social, como aposentadoria, pensão e salário-maternidade.

A Carta de Serviços da Previdência Social busca conceder visibilidade e transparência aos seus serviços e canais de atendimento, contribuindo para que todos os cidadãos e cidadãs conheçam os critérios de acesso aos benefícios da Previdência Social.

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.

Canais de Atendimento

Para sua maior comodidade, nossos serviços estão disponíveis na internet - inss.gov.br - e pelo telefone 135. Por esses canais, você poderá realizar consultas, obter informações sobre atendimento e atualizar seu endereço, telefone e e-mail. Além disso, também é possível requerer benefícios e serviços (para alguns serviços, é necessário ir até uma agência e cadastrar a senha da internet).

No caso de requerimento de um benefício ou serviço, será agendado o atendimento presencial para que os documentos sejam apresentados e o INSS faça a análise do pedido. É importante o comparecimento na data e horário marcados para garantir efeitos financeiros desde a solicitação do agendamento.

O INSS poderá entrar em contato com o cidadão por telefone ou e-mail visando a confirmar agendamentos e prestar informações sobre a Previdência Social. Dados pessoais, no entanto, não são solicitados nesses contatos.

A ligação para o número 135 é gratuita de telefone fixo ou público. Pelo telefone celular, o custo é o de uma ligação local.

CARTA DE SERVIÇOS DO INSS

Pagamento de benefícios

Cabe aos bancos contratados pelo INSS o pagamento do benefício. Tais responsabilidades das instituições financeiras serão informadas aos beneficiários por meio da Carta de Concessão.

As datas do pagamento seguem cronograma divulgado anualmente (confira diretamente no seu banco, na internet - inss.gov.br - ou pelo telefone 135).

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 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.
- Garantir o pagamento dos benefícios a partir da data da solicitação do agendamento, observados todos os requisitos exigidos pela legislação.
- Garantir agilidade no atendimento ao cidadão, em horário previamente agendado.
- Garantir pontualidade no pagamento dos benefícios previdenciários.
- Garantir atendimento preferencial a gestantes, lactantes, pessoas idosas, com deficiência ou amparadas por dispositivos legais específicos.
- 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.

**Nosso atendimento é
gratuito, simples, seguro e
dispensa intermediários.**

APOSENTADORIAS

BENEFÍCIO	Aposentadoria por idade	Aposentadoria por idade da pessoa com deficiência	Aposentadoria por tempo de contribuição
PARA QUEM	Segurados Urbanos: homens aos 65 anos de idade e mulheres aos 60 anos de idade. Segurados Rurais: homens aos 60 anos de idade e mulheres aos 55 anos de idade.	Segurados Urbanos e Rurais na condição de pessoa com deficiência: aos 60 anos (homens) e 55 anos (mulheres).	Homens aos 35 anos de contribuição e mulheres aos 30 anos de contribuição, independentemente de idade.
REQUISITOS	Atingir a idade mínima para concessão do benefício.	Comprovar quinze anos de tempo de contribuição na condição de pessoa com deficiência. A deficiência será avaliada por perícia médica e funcional do INSS.	Comprovar o tempo mínimo de contribuição: 35 anos (homens) e 30 anos (mulheres).
	Ter o tempo mínimo de carência: 180 meses de contribuição. O segurado filiado à Previdência antes de 24/07/1991 e que completou a idade mínima antes de 2011, poderá ter direito à aposentadoria com carência mínima reduzida conforme a Lei nº 9.032, de 1995. Consulte a tabela de carências reduzidas em www.inss.gov.br .		
DOCUMENTAÇÃO	Documento de identificação com Foto, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), CPF, Carteiras de Trabalho, Carnês de contribuição (Guias da Previdência Social - GPS) ou outro documento que comprove o exercício de atividade e/ou tempo de contribuição.		
		Documentos médicos que possam comprovar a deficiência.	

BENEFÍCIO	Aposentadoria por tempo de contribuição da pessoa com deficiência	Aposentadoria por tempo de contribuição do professor	Aposentadoria especial
PARA QUEM	Segurados na condição de pessoa com deficiência que comprovem o tempo de contribuição necessário, conforme o grau da deficiência.	Segurados que tenham exercido exclusivamente atividade de magistério na educação básica.	Segurados que tenham exercido atividades em condições prejudiciais à saúde ou à integridade física.
REQUISITOS	Comprovar a condição de pessoa com deficiência e o tempo mínimo de contribuição conforme o grau da deficiência. O tempo de contribuição pode ser de 25, 29 ou 33 anos (homens) ou de 20, 24 ou 28 (mulheres). O grau da deficiência será avaliado pela perícia médica e funcional do INSS.	Comprovar tempo de contribuição exercido em função de magistério, 30 anos (homem) ou 25 anos (mulher).	Comprovar o tempo trabalhado e a efetiva exposição a agentes nocivos químicos, físicos ou biológicos ou associação destes agentes prejudiciais à saúde ou à integridade física, pelo período exigido para a concessão do benefício. O tempo de contribuição necessário dependerá da avaliação da perícia médica do INSS, e pode ser de 15, 20 ou 25 anos, conforme disposto no Decreto nº 3.048, de 1999.
	Ter o tempo mínimo de carência: 180 meses de contribuição. O segurado filiado à Previdência antes de 24/07/1991 e que completou a idade mínima antes de 2011, poderá ter direito à aposentadoria com carência mínima reduzida conforme a Lei nº 9.032, de 1995. Consulte a tabela de carências reduzidas em www.inss.gov.br .		
DOCUMENTAÇÃO	Documento de identificação com Foto, Número de Identificação do Trabalhador – (NIT/PIS/PASEP), CPF, Carteira de Trabalho, Carnês de Contribuição (Guias da Previdência Social - GPS) ou outro documento que comprove o exercício de atividade e/ou tempo de contribuição.		
	Documentos médicos que possam comprovar a deficiência.	Carteiras de Trabalho, acompanhadas de declaração do estabelecimento de ensino, quando necessário para a caracterização; Certidão de Tempo de Contribuição para períodos vinculados a Regime Próprio de Previdência Social.	Formulários de Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP) fornecidos pelos empregadores.

BENEFÍCIOS POR INCAPACIDADE

BENEFÍCIO	Auxílio-doença	Auxílio-acidente	Aposentadoria por invalidez
PARA QUEM	Segurados Urbanos e Rurais 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.	Segurados Urbanos e Rurais incapacitados definitivamente, por doença ou acidente, para exercer quaisquer atividades remuneradas.
REQUISITOS	Ser filiado à Previdência Social no momento do início da incapacidade para o trabalho; o segurado empregado deve ter previsão de afastamento por mais de quinze dias (durante os primeiros quinze dias a remuneração é paga pelo empregador) para requerer o benefício.	Ser empregado, trabalhador avulso ou segurado especial filiado à Previdência Social no momento do início da redução da capacidade para o trabalho. O empregado doméstico tem direito para acidentes ocorridos a partir de 02/06/2015.	Ser filiado à Previdência Social no momento do início da incapacidade para o trabalho. Se o segurado for empregado, deverá estar afastado do trabalho por mais de quinze dias (durante os primeiros quinze dias a remuneração é paga pelo empregador) para requerer o benefício.
	Ter o tempo mínimo de carência no momento do início da incapacidade: doze meses de contribuição. A perícia médica do INSS poderá avaliar a isenção de carência para doenças graves específicas, além das situações de afastamento decorrentes de acidente de qualquer natureza ou causa.		
	Não tem direito aos benefícios por incapacidade 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 desta doença.		
DOCUMENTAÇÃO	Documento de identificação com Foto, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), CPF, Carteira de Trabalho, Carnês de Contribuição (Guias da Previdência Social - GPS), ou outro documento que comprove o exercício de atividade e/ou tempo de contribuição; no ato do atendimento médico deverá apresentar atestado médico, exames de laboratório, atestado de internação hospitalar, atestados de tratamento ambulatorial e quaisquer outros documentos que possam subsidiar a análise da incapacidade pela perícia médica do INSS.		

BENEFÍCIOS AOS DEPENDENTES DO SEGURADO

BENEFÍCIO	Auxílio-reclusão	Pensão por morte	Salário-maternidade
PARA QUEM	Dependentes do (a) segurado (a) que se encontra preso/recluso em regime fechado ou semiaberto.	Dependentes do segurado (a) que faleceu.	Em caso de parto, a segurada; em caso de adoção, o segurado ou a segurada.
REQUISITOS	O cidadão preso/falecido deve ter a qualidade de segurado na data do evento, não havendo carência mínima a ser cumprida para gerar direito ao benefício.		O contribuinte individual ou facultativo deve ter o tempo mínimo de carência de dez meses de contribuição; o segurado especial deve ter tempo mínimo de carência de dez meses de exercício de atividade rural anteriores ao parto.
	Ser dependente do (a) segurado (a), na condição de: cônjuge, companheiro (a), filho(a) não emancipado (a) até 21 anos de idade, ou inválido(a); pai ou mãe desde que comprovada a dependência econômica; irmã (o) não emancipado (a), de até 21 anos de idade, ou inválido (a) de qualquer idade, desde que comprovada a dependência econômica.		Ser filiado(a) à Previdência Social. Em caso de adoção, o benefício será concedido a apenas um segurado.
DOCUMENTAÇÃO	Documento de identificação com foto dos (as) dependentes maiores de idade, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), CPF (obrigatório inclusive para os menores), Carteira de Trabalho, Carnês de Contribuição (GPS) ou outro documento que comprove o exercício de atividade e/ou tempo de contribuição do (a) segurado (a), Certidão de Nascimento do (as) filho(as), Certidão de Casamento (se segurado casado) ou documentos que comprovem união estável ou dependência econômica.		Documento de identificação com Foto, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), CPF, Carteira de Trabalho e Carnês de contribuição (GPS); Certidão de Nascimento da criança ou certidão de guarda judicial para adoção; se o afastamento for antes do parto, Atestado Médico (até 28 dias antes do parto previsto).
	Documento que comprove o efetivo recolhimento à prisão.	Certidão de Óbito do (a) segurado (a).	
OUTRAS INFORMAÇÕES	O benefício é devido somente a (os) dependente (s) do (a) segurado (a) cujo último salário de contribuição não ultrapasse valor definido anualmente em Portaria Ministerial, e enquanto o segurado (a) está em regime fechado ou semiaberto.		O benefício terá duração de 120 dias. A empregada receberá o benefício decorrente de parto diretamente na empresa, sem necessidade de requerimento. O(a) segurado(a) que não esteja contribuindo também tem direito ao salário-maternidade, desde que possua qualidade de segurado(a) na data do parto. O salário maternidade não pode ser acumulado com Benefícios por Incapacidade. Em caso de óbito do(a) segurado(a) que fizer jus ao benefício, o período restante devido será pago ao cônjuge ou companheiro(a) sobrevivente que tenha implementado todas as condições, exceto no caso de falecimento do filho ou de seu abandono, observadas as normas do salário-maternidade.
	Perderá o direito ao benefício o condenado pela prática de crime doloso que tenha resultado a morte do segurado (após o trânsito em julgado), bem como o cônjuge e o (a) companheiro (a) que comprovadamente houver simulado/fraudado o casamento/união estável com o fim exclusivo de obter benefício previdenciário, comprovado em ação judicial.		
	Caso o requerimento ocorra mais de 90 dias após a data da prisão/óbito, o(as) dependente(s) receberão somente a partir da data do requerimento, exceto o(as) dependente(s) com menos de 16 anos de idade e maiores inválidos.		

OUTROS BENEFÍCIOS

BENEFÍCIO	BENEFÍCIOS ASSISTENCIAIS	SEGURO-DESEMPREGO
	Benefício de prestação continuada da Lei Orgânica da Assistência Social	Pescador Artesanal (seguro defeso)
PARA QUEM	Pessoa com deficiência ou pessoa idosa de baixa renda. Benefício do Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário, operacionalizado pelo INSS.	O pescador profissional que exerce atividade exclusiva e ininterrupta, de forma artesanal.
REQUISITOS	Ter 65 anos de idade ou ser pessoa com deficiência, além de enquadrar-se nos critérios de renda definidos em lei. Ter renda mensal bruta familiar que, dividida pela quantidade de pessoas no grupo familiar, seja de valor inferior a 1/4 do salário-mínimo nacional, além de não receber outro benefício no âmbito da seguridade social ou de outro regime; ser brasileiro(a) nato(a) ou naturalizado(a), ou português, e domiciliado(a) no Brasil.	Ser registrado como pescador profissional, no Registro Geral de Atividade Pesqueira há pelo menos um ano. Exercer a atividade de pesca artesanal de forma ininterrupta. Não estar recebendo qualquer tipo de benefício previdenciário ou assistencial de natureza continuada, exceto pensão por morte e auxílio-acidente. Possuir comprovantes da contribuição previdenciária dos últimos doze meses ou desde o último período de defeso até o requerimento atual, o que for menor.
DOCUMENTAÇÃO	Documento de identificação com Foto, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), CPF, Carteira de Trabalho e Carnês de contribuição (GPS) caso existam, Certidão de Nascimento ou Casamento; Certidão de Óbito do esposo (a) falecido (a), se o beneficiário for viúvo (a); comprovante de tutela, no caso de menores de 21 anos filhos de pais falecidos ou desaparecidos e documentos do (a) representante legal, se for o caso; declaração de composição de grupo familiar e requerimento do benefício preenchidos (disponíveis no site www.inss.gov.br e nos órgãos da assistência social (Centros de Referência da Assistência Social - CRAS).	Documento de identificação com Foto, CPF, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), Registro de pescador profissional na categoria artesanal, emitido pelo Registro Geral de Atividade Pesqueira, cópia do documento fiscal de venda do pescado à empresa adquirente, consumidora ou consignatária da produção, em que conste, além do registro da operação realizada, o valor da respectiva contribuição previdenciária, de que trata o § 7º do art. 30 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, ou o comprovante de recolhimento da contribuição previdenciária, caso tenha comercializado sua produção a pessoa física, referente aos últimos doze meses ou desde o último período de defeso até o requerimento atual, o que for menor

OUTROS SERVIÇOS

SERVIÇO	ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO		ATUALIZAÇÃO DE BENEFÍCIOS	
	Atualização do Cadastro/senha	Atualização de Tempo de Contribuição	Cadastramento de Declaração de Cárcere	Inclusão ou Alteração de Conta Bancária
PARA QUEM	Cidadão que precisa atualizar dados cadastrais ou atividades de contribuinte individual junto à Previdência Social e/ou cadastrar senha para consultas disponíveis no www.inss.gov.br .	Cidadão que precisa retificar informações sobre seu histórico profissional junto à Previdência Social.	Dependente do (a) segurado (a) que está em gozo de auxílio-reclusão e necessita atualizar declaração de cárcere.	Beneficiário que deseja alterar ou incluir sua conta bancária para depósito do benefício.
DOCUMENTAÇÃO	Documento de identificação com Foto, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), CPF.	Documento de identificação com Foto, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), CPF, Carteira de Trabalho, Carnês de contribuição (GPS) ou outro documento que comprove o exercício de atividade e/ou tempo de contribuição.	Documento de identificação com Foto, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), CPF, Número do benefício e Declaração de Cárcere atualizada (prazo de validade de trinta dias a partir de sua expedição).	Documento de identificação com Foto, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), CPF, Número do Benefício, dados da conta bancária.

SERVIÇO	CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	CÓPIA / VISTA / CARGA DE PROCESSOS	RECURSO	REVISÃO
PARA QUEM	Servidor (a) público (a) que deseja averbar tempo de contribuição recolhido no Regime Geral de Previdência Social (RGPS) para o Regime Próprio (RPPS) do seu órgão atual, seja da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios.	Interessado no processo. O interessado pode ser o próprio requerente, o seu representante legal com procuração ou o Advogado regularmente inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil - OAB.	Cidadã (o) que deseja recorrer de decisão do INSS sobre seu requerimento.	Beneficiário que deseja a revisão do valor de seu benefício ou a análise de elemento não contemplado na decisão do requerimento pelo INSS
DOCUMENTAÇÃO	Documento de identificação com Foto, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), CPF e Documento oficial do órgão de lotação que indique que o (a) servidor (a) está ativo, contendo os seguintes dados: CNPJ, nome e endereço completo do órgão, matrícula e cargo do servidor (pode ser o último contracheque ou carteira funcional, desde que contenham estes dados).	Requerimento de cópia/vista/carga de processos A carga de processo, quando solicitada no requerimento, somente será permitida para o Advogado regularmente inscrito na OAB e mediante apresentação de procuração pública ou particular assinada pelo interessado no processo.	Documento de identificação com Foto, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), CPF e documentos para contestar a decisão do INSS.	Documento de identificação com Foto, Número de Identificação do Trabalhador (NIT/PIS/PASEP), CPF, Número do Benefício e documentos que subsidiem a revisão pleiteada.

SERVIÇO	ATUALIZAÇÕES	CONSULTAS / EXTRATOS / DECLARAÇÕES				
	Atualização de endereço de aposentados e pensionistas.	Data de pagamento de benefícios.	Data, horário e local de agendamento.	Declarações, Informações e Orientações Gerais.	Extrato de pagamento de benefícios e Extrato de Benefícios para Declaração de Imposto de Renda.	Extrato de Vínculos e Contribuições Previdenciárias.

SERVIÇO	CONSULTAS / EXTRATOS / DECLARAÇÕES		EMISSÃO DE 2ª VIA		INSCRIÇÃO	SIMULAÇÕES
	Situação de beneficiários.	Situação de pedidos de revisão e recursos.	Certidão para fins de saque do PIS/PASEP/FGTS.	Carta de Concessão e Memória de Cálculo de Benefício.	Inscrição na Previdência Social.	Contagem de tempo de contribuição e valor da renda mensal.

OUVIDORIA GERAL

Elogios, sugestões, reclamações e denúncias:

inss.gov.br e Telefone 135

