



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

### PORTARIA DIREBN/INSS Nº 1.264, DE 24 DE MARÇO DE 2025

Estabelece parâmetros para gestão e configuração das agendas das ações e serviços dos profissionais em matéria de Serviço Social e Reabilitação Profissional

O DIRETOR DE BENEFÍCIOS E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS, no uso das atribuições que lhe confere o Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, e tendo em vista o que consta no processo administrativo nº 35014.381597/2023-11,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer parâmetros para gestão e configuração das agendas com ações e serviços dos profissionais em matéria de Serviço Social e Reabilitação Profissional, garantindo o cumprimento das disposições previstas na Portaria PRES/INSS nº 1.800, de 31 de dezembro de 2024 e suas alterações posteriores.

Art. 2º A gestão e configuração das agendas são de competência dos Serviços de Representação Técnica – SRT, através do Sistema de Configuração de Serviços - SAG GESTÃO (ou sistema que venha a substituí-lo).

Parágrafo único - Excepcionalmente, a gestão e configuração das agendas poderá ser realizada pelas Divisões dos Serviços e, na impossibilidade destas, pela Coordenação de Serviços Previdenciários e Assistenciais.

Art. 3º Os profissionais devem, obrigatoriamente, registrar os seus atendimentos no Sistema de Atendimento – SAT (ou sistema que venha a substituí-lo) com a garantia da emissão da senha de atendimento correspondente ao serviço realizado.

Parágrafo único. Os profissionais devem requerer os acessos ao Sistema de Atendimento – SAT, ao gestor da Agência da Previdência Social – APS a qual esteja lotado ou em exercício.

Art. 4º Os profissionais que atuam na realização dos serviços de Reabilitação Profissional e Serviço Social devem ter seus atendimentos configurados conforme a modalidade de pactuação, considerando o estabelecido nesta portaria para os dias de atendimento das atividades de cada um dos serviços.

Art. 5º Os profissionais que optarem pela pactuação na modalidade teletrabalho, integral ou parcial, terão a majoração de 30% no número de atendimentos, nos dias em que forem realizados

atendimentos remotos, independente da jornada de trabalho.

Art. 6º Os profissionais que optarem pela pactuação na modalidade teletrabalho em regime de execução parcial deverão ter a agenda configurada para ambas as modalidades de trabalho, presencial e remota.

Art. 7º Os profissionais que optarem pela pactuação na modalidade presencial de forma híbrida (produto e atividade), devem, prioritariamente, realizar a complementação de 1,22 pontos com a realização de Avaliação Social ou Avaliação Socioprofissional, a depender da área de atuação do servidor, quais sejam, Serviço Social ou Reabilitação Profissional.

Parágrafo único - A alteração das prioridades prevista no *caput* poderá ser solicitada pelos Serviços de Representação Técnica, com base nos indicadores e na realidade operacional de cada regional, cabendo à Coordenação de Serviços Previdenciários e Assistenciais a análise e deferimento do pleito, podendo essa delegar tal competência.

Art. 8º Fica vedado o uso de agendas manuais, sendo obrigatória a utilização dos sistemas corporativos para a realização de agendamentos, salvo casos excepcionais devidamente solicitados pelos Serviços de Representação Técnica e autorizados pela Coordenação-Geral de Serviços Previdenciários e Assistenciais, podendo esta delegar tal competência.

Art. 9º Profissionais que desejarem reduzir os intervalos e tempos de agendamento, poderão fazê-lo, desde que haja possibilidade sistêmica e a manifestação seja autorizada pela Coordenação Geral de Serviços Previdenciários e Assistenciais, podendo essa delegar tal competência.

Art. 10 Os processos de pactuação, aos quais se referem esta portaria, devem ser abertos no Sistema Eletrônico de Informações - SEI e encaminhados ao Serviço de Representação Técnica - SRT relacionado a regional de lotação do profissional requerente, para a respectiva configuração da agenda de atendimentos.

## CAPÍTULO I DO SERVIÇO SOCIAL

Art. 11 A configuração das agendas do Serviço Social deve priorizar os serviços:

- a) Avaliação Social BPC/LOAS – Inicial (Presencial) - Código 124;
- b) Avaliação Social BPC/LOAS – Inicial (Remota) - Código 14375;
- c) Avaliação Social BPC /LOAS – Revisão - Código 1991; e
- d) Avaliação Social da Pessoa com deficiência (LC 142) - Código 743.

Parágrafo único: Na comprovada inexistência de demanda para os serviços prioritários, realizar-se-á a configuração da oferta de outros serviços previstos na Portaria DIRBEN/INSS nº 1208, de 29 de maio de 2024 desde que autorizadas pela Coordenação Geral de Serviços Previdenciários e Assistenciais, podendo essa delegar tal competência.

Art. 12 O quantitativo mínimo de vagas diárias ofertadas para a realização de Avaliação Social inicial (presencial ou remota), revisão ou da avaliação da pessoa com deficiência (LC 142) deve estar diretamente relacionada à jornada de trabalho de cada profissional, sendo:

- I - 05 vagas de Agendamentos Presenciais (40 horas semanais);
- II - 06 vagas de Agendamentos Presenciais (30 horas semanais);
- III - 04 vagas de Agendamentos Presenciais (20 horas semanais); e
- IV - 07 Agendamentos Remotos (40 horas semanais).

§ 1º Os profissionais que optarem pela pactuação por produto, com entregas diárias equivalentes à jornada de trabalho, terão sua agenda configurada para uma carga horária de 8 horas diárias. Dessa forma, a agenda mínima prevista no inciso I deverá ser complementada, prioritariamente, com as atividades previstas no alíneas "a" à "d" do Art.11º.

§ 2º Os profissionais que optarem pelo Item I, em que o Tempo Médio de Espera por Agendamento de Avaliação Social (TMEA AS) ultrapassar 30 dias deverão complementar os produtos da jornada exclusivamente com os serviços previstos no Art. 11.

Art. 13 A priorização do Serviço de Avaliação Social BPC/LOAS, em detrimento das demais atividades previstas na Portaria DIRBEN/INSS nº 1208, de 29 de maio de 2024 se fundamenta no cumprimento do Termo de Ajuste de Conduta - TAC 1.171.152/SC, que estabelece o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para a realização da avaliação social para o Benefício de Prestação Continuada - BPC.

Art. 14 - As demais pactuações na modalidade presencial ou remota por produto com carga horária inferior a 40 horas obedecerá ao artigo 12 incisos II e III.

## CAPÍTULO II DO SERVIÇO DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL

Art. 15 Na gestão e configuração das agendas deverão ser priorizados os seguintes serviços:

- a) Avaliação Socioprofissional Obrigatória Judicial - Código 3434;
- b) Avaliação Socioprofissional - Código 3352;
- c) Avaliação Socioprofissional - Teleatendimento remoto - Código 18215;
- d) Avaliação Socioprofissional obrigatória judicial - Teleatendimento remoto - Código 18235;

Parágrafo único: A priorização descrita no caput deve ser dimensionada a fim de que se atinjam as metas pactuadas, porém sem prejuízo a manutenção dos agendamentos dos serviços "avaliação de acompanhamento em Reabilitação Profissional (presencial ou remoto)", necessários para o prosseguimento dos beneficiários em Programa de Reabilitação Profissiona - PRP.

Art. 16 O quantitativo mínimo de vagas diárias ofertadas na agenda dos profissionais vinculados à Reabilitação Profissional será determinado de acordo com a modalidade de trabalho escolhida por cada profissional, sendo:

- I - 04 Agendamentos diários com agenda semanal mínima de 20 agendamentos - modalidade presencial;

II - 05 Agendamentos diários para atendimento remoto e 04 Agendamentos diários para o atendimento presencial, com agenda semanal mínima de 24 agendamentos - modalidade teletrabalho em regime de execução parcial;

III - 05 Agendamentos diários para atendimento remoto, com agenda semanal mínima de 26 agendamentos - modalidade teletrabalho em regime de execução integral.

Parágrafo único. As demais pactuações na modalidade presencial ou remota, por produto, cuja carga horária semanal seja inferior a 40 horas, deverão observar, de forma proporcional, as disposições contidas no *caput*.

Art. 17 O quantitativo de vagas diárias ofertadas poderá ser ajustado, permitindo o bloqueio da agenda para atendimento de demandas não agendáveis, desde que seja mantida a quantidade semanal de agendamentos previamente estabelecida no Art. 16.

Parágrafo único. Excepcionalmente, a configuração das agendas poderá permitir adequações no quantitativo semanal mínimo estabelecido no Art. 16, de forma a assegurar a efetividade e a qualidade na execução de alguns serviços que exigem natureza técnica desde que autorizadas pela Coordenação Geral de Serviços Previdenciários e Assistenciais, podendo essa delegar tal competência.

Art. 18 Nas Agências da Previdência Social (APS) em que a demanda de atendimento para atingir o quantitativo mínimo disposto no Art. 16 for insuficiente, o profissional deverá, obrigatoriamente, realizar o atendimento dos segurados no âmbito da Gerência Executiva (GEX) ou da Superintendência Regional (SR) sucessivamente.

Art. 19 Fica revogada a Portaria DIRBEN/INSS 985 de 25 de fevereiro de 2022.

Art. 20 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**VANDERLEI BARBOSA DOS SANTOS**  
Diretor Benefícios e Relacionamentos com o Cidadão



Documento assinado eletronicamente por **VANDERLEI BARBOSA DOS SANTOS, Diretor(a) de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão**, em 27/03/2025, às 18:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.inss.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **19993673** e o código CRC **90037061**.