



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO NORTE**

CLEVERTON INÁCIO BEZERRA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
(INSS)**

Canguaretama, RN

2017

CLEVERTON INÁCIO BEZERRA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
(INSS)**

Relatório de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Informática do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Técnico em Informática.

Orientador: Marcus Brandão de Moura
Supervisor: Edinarte Elias da Silva

CANGUARETAMA, RN

2017

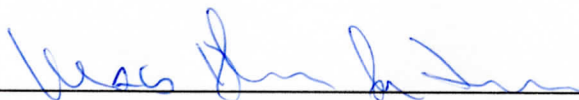
CLEVERTON INÁCIO BEZERRA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
(INSS)**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso Técnico em
Informática do Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia do Rio
Grande do Norte, em cumprimento às
exigências legais como requisito parcial à
obtenção do título de Técnico em
Informática.

Aprovado em: 28/12/2017

Assinatura do Orientador



Marcus Brandão de Moura - Orientador

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1. TELA PRINCIPAL DO BROFFICE WRITER	11
FIGURA 2. CAIXA COM DOCUMENTOS E PROCESSOS A SEREM CADASTRADOS E ARQUIVADOS	13
FIGURA 3. SALA DE ARQUIVOS COM CAIXAS DISPOSTAS POR DATA COMPORTANDO DOCUMENTOS E PROCESSOS	13
FIGURA 4. ÁREA DA RECEPÇÃO DO INSS CANGUARETAMA	14
FIGURA 5. TELA DE LOGIN DO SISTEMA PLENUS	17
FIGURA 6. SAT - TELA INICIAL	18
FIGURA 7. SISTEMA DE AGENDAMENTOS.....	19
FIGURA 8. PÁGINA DE CONSULTA DE EXTRATO PREVIDENCIÁRIO DO SEGURADO.....	20
FIGURA 9. HISCREWEB - TELA DE EMISSÃO DO EXTRATO	21
FIGURA 10. TELA DE SOLICITAÇÃO DE DADOS PARA EMISSÃO DO EXTRATO DE IMPOSTO DE RENDA	22
FIGURA 11. TELA DE LOGIN DO EXPRESSO	23
FIGURA 12. SALWEB - TELA INICIAL SOLICITANDO INFORMAÇÕES DO SEGURADO	24
FIGURA 13. SIPPS - TELA DE BUSCA DE DOCUMENTO.....	25
FIGURA 14. SCANNER UTILIZADA NA DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS.....	26
FIGURA 15. CCLEANER - TELA INICIAL	27
FIGURA 16. HACK DA AGÊNCIA COM SEUS DISPOSITIVOS.....	29
FIGURA 17. ROTEADOR CONFIGURADO PELA DATAPREV	29
FIGURA 18. MODEM DA EMPRESA CONTRATADA E SWITCH COM CABOS UTP CONECTADOS.....	30
FIGURA 19. PATCH PANELS QUE SE CONECTAM AO SWITCH E ÀS PORTAS PRESENTES NAS MESAS	30

SUMÁRIO

Sumário

1	INTRODUÇÃO.....	6
1.1.1	Do estagiário	7
1.1.2	Da empresa concedente	7
1.1.3	Do estágio:	7
1.2	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	8
2	DESENVOLVIMENTO	10
2.1	DESCRIÇÃO DO SETOR.....	10
2.2	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	10
2.2.1	Uso de softwares de escritório (pacote <i>BROffice</i>)	11
2.2.2	Gerenciamento de processos internos à concedente.....	12
2.2.3	Atendimento ao público.....	14
2.2.4	Uso de softwares inerentes ao serviço do setor, incluindo PLENUS, SAT, SAG, dentre outros.....	17
2.2.5	Realização de cópias de processo	25
2.2.6	Suporte a problemas em <i>softwares</i> e <i>hardware</i> comuns a microcomputadores	26
2.2.7	Monitoramento e suporte na rede da agência	28
3	CONCLUSÃO.....	32
	REFERÊNCIAS	33
	ANEXOS	34
	Anexo A.1	34
	Anexo A.2	35
	Anexo A.3	35
	Anexo A.4	36
	Anexo A.5	36
	Anexo A.6	37
	Anexo A.7	37
	Anexo A.8	38
	Anexo A.9	38
	Anexo A.10	39
	Anexo A.11	39

Anexo A.12	40
Anexo A.13	40
Anexo A.14	41
Anexo A.15	41
Anexo A.16	42
Anexo A.17	43
Anexo A.18	43

1 INTRODUÇÃO

O relatório a seguir tem por objetivo explicar as atividades exercidas durante o período de estágio no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), agência de Canguaretama, buscando não somente a explicação de atividades comuns ao estágio na área de atendimento, como também, principalmente, na manutenção de computadores, uso de softwares e configurações da rede de dados da referida agência, pondo em prática o conhecimento do curso técnico em informática.

Embora o estágio tenha sido feito em uma instituição voltada, principalmente, ao atendimento ao público, faz-se necessário a presença de um técnico em informática para lidar com as questões inerentes à manutenção de equipamentos, bem como uso de softwares que são utilizados para o atendimento.

Desta forma, todo o período passado na instituição contratante proveu um ambiente capaz de testar os conhecimentos adquiridos durante o curso, desafiando sempre com novos problemas e situações onde se fez necessária uma prática direta de técnicas tanto de manutenção, quanto no uso de softwares para que houvesse um bom atendimento e organização do ambiente virtual da agência.

Partindo dessas experiências, foi possível moldar um conhecimento vasto na área de atuação de um técnico de informática, mas também se possibilitou o desenvolvimento humano, visto o contato direto que se tinha com o público no atendimento, diminuindo a timidez e aumentando a segurança e capacidade de diálogo com um estranho, acrescentando nas habilidades que poderão ser usadas futuramente como um profissional, independente da carreira a ser seguida.

1.1 IDENTIFICAÇÃO

1.1.1 Do estagiário:

Nome: Cleverton Inácio Bezerra

Endereço: Avenida João Gomes de Torres, 398 – Sertãozinho – Canguaretama – RN

Contato: (84) 99115-6388

E-mail: clev.inacio@gmail.com

Curso: Técnico Integrado em informática

Matrícula: 20141194010018

Período de estágio: 22/02/2016 a 27/07/2017

1.1.2 Da empresa concedente:

Nome fantasia: INSS

Razão social: Instituto Nacional do Seguro Social

Endereço: Rua Dr. Pedro Velho, SN – Centro – Canguaretama – RN

Contato: (84) 3241-2584

Site: <https://portal.inss.gov.br/>

Supervisor do estágio: Edinarte Elias da Silva

1.1.3 Do estágio:

Período de realização: 22/02/2016 a 27/07/2017

Horário: 07h00min às 13h00min

Setor de atuação: Recepção e manutenção

Situação: Estagiário (X) Empregado () Bolsista de iniciação profissional ()

Modalidade: Obrigatório (X) Não obrigatório ()

Remuneração: Sim (X) Não ()

Total de horas do estágio: 3138h

Obtenção do estágio: Pelo IFRN () Pelo aluno () Outros ()

1.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O Instituto Nacional do Seguro Social é uma instituição pública fundada em 1990, surgindo na união do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social – IAPAS com o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS a partir do decreto nº 99.350. Sua atuação é em conjunto com a DataPrev, empresa que se destina ao desenvolvimento do sistema previdenciário de benefícios.

O INSS tem, como função principal, a concessão e manutenção de benefícios previdenciários às pessoas que contribuem com o Regime Geral de Previdência Social – RGPS. São esses benefícios: pensão por morte, aposentadoria, auxílio doença, auxílio reclusão, salário maternidade e, também, os Benefícios de Prestação continuada (BPC). Este último é destinado a pessoas que necessitam de um benefício para se manterem, mas não tem condições financeiras para contribuir.

A atividade do Instituto faz com que ele tenha que lidar com pessoas diariamente. Partindo desse pressuposto, faz-se necessário à distribuição de agências por todo o Brasil em busca de atender todos os segurados(as).

1.3 INSS AGÊNCIA CANGUARETAMA

Essa necessidade de interiorização do INSS fez com que fosse construído no município de Canguaretama uma agência. Agência esta que atende o próprio na qual está situada como também municípios próximos, como Baía Formosa, Vila Flor e Pedro Velho.

A agência do INSS de Canguaretama está em funcionamento há quatro anos e situa-se no centro urbano da cidade, apresentando elevado fluxo de pessoas que buscam atendimento ou apenas tirar dúvidas.

Esta agência possui disponibilidade de atendimento a vários tipos de benefícios do INSS, possuindo uma recepção (local de atuação principal do estagiário), sala de espera de atendimento com servidor, guichês de atendimento usados pelos servidores (técnicos de benefício), sala da gerência, salas de perícia médica, sala para entrevistas com assistente social, arquivo, sala do servidor da agência, cozinha, copa para refeições e, por fim, almoxarifado.

A agência atende uma média de 60 pessoas diariamente. Estes atendimentos consistem em agendamentos feitos pelo segurado por telefone ou internet, atualizações de cadastro e manutenção de benefícios ou simplesmente dúvidas rápidas sobre a instituição e seus benefícios ao contribuinte.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 DESCRIÇÃO DO SETOR

A recepção da agência é a primeira etapa de atendimento do segurado no INSS. Nela, todas as pessoas que chegam à agência precisam se direcionam ao estagiário e dizem o que desejam, podendo ser, como dito anteriormente, uma dúvida simples ou um atendimento agendado que necessite de atendimento direito com o servidor (mais informações no item 2.2.3).

Além da recepção desenvolve-se atividade em vários setores da agência, visto que em praticamente todos os locais possuem algum equipamento para cada atividade exercida. São eles: área interna (mais precisamente computador da Scanner), arquivo e sala do servidor da agência.

2.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

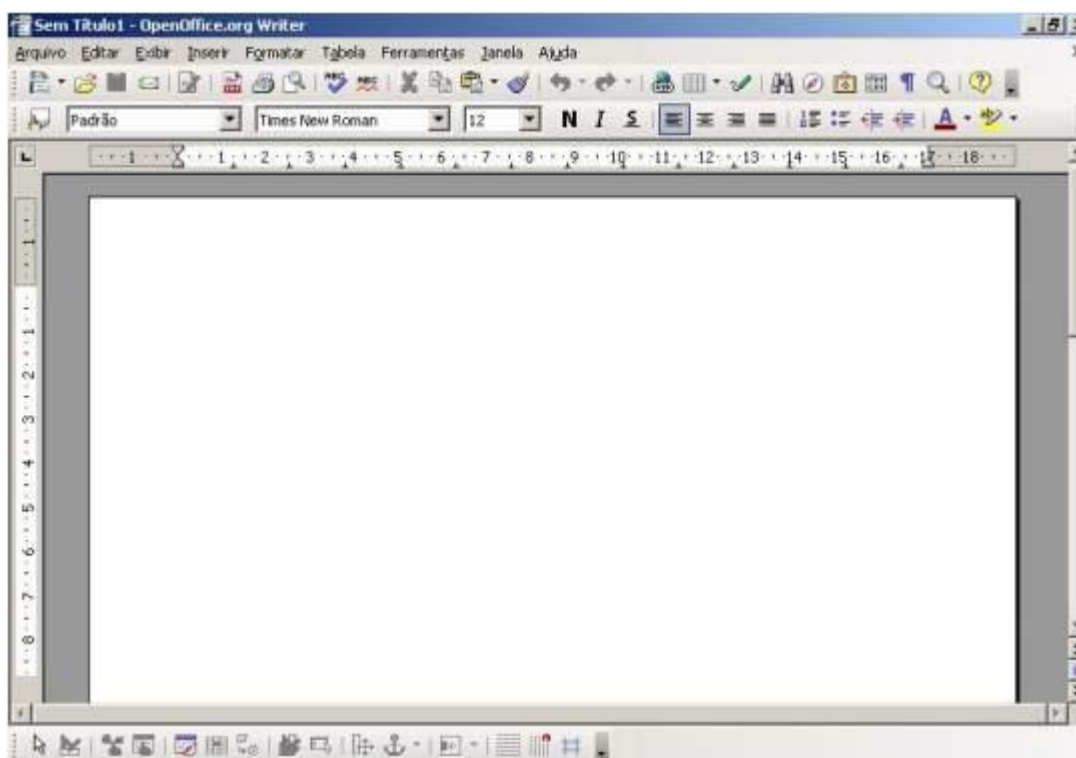
- Uso de *softwares* de escritório (pacote *BROffice*);
- Gerenciamento de processos internos à concedente;
- Atendimento ao público;
- Uso de *softwares* inerentes ao serviço do setor, incluindo PLENUS, SAT, SAG, dentre outros;
- Realização de cópias de processo;
- Suporte a problemas em *softwares* e *hardwares* comuns a microcomputadores;
- Monitoramento e suporte na rede de dados da agência.

2.2.1 Uso de softwares de escritório (pacote *BROffice*)

O uso de softwares de escritório no INSS se faz extremamente necessário visto a necessidade de sempre precisar armazenar dados inerentes a benefícios ou segurados para serem organizados e mantidos em arquivos nos computadores. Esses softwares são utilizados por todos os funcionários da agência, para atividades comuns a eles.

O software *BROffice Writer*, dentro do pacote *BROffice*, é o mais comumente usado por sua grande aplicabilidade em diversas necessidades, como criação de tabelas, elaboração de comprovantes de comparecimento, requerimentos e declarações. Estes documentos são feitos e armazenados em pastas do sistema para um possível uso futuro, caso bastante recorrente em declarações e comprovantes de comparecimento. Abaixo segue a Figura 1, mostrando a tela principal deste software.

Figura 1. Tela principal do *BROffice Writer*



Fonte: Google imagens

2.2.2 Gerenciamento de processos internos à concedente

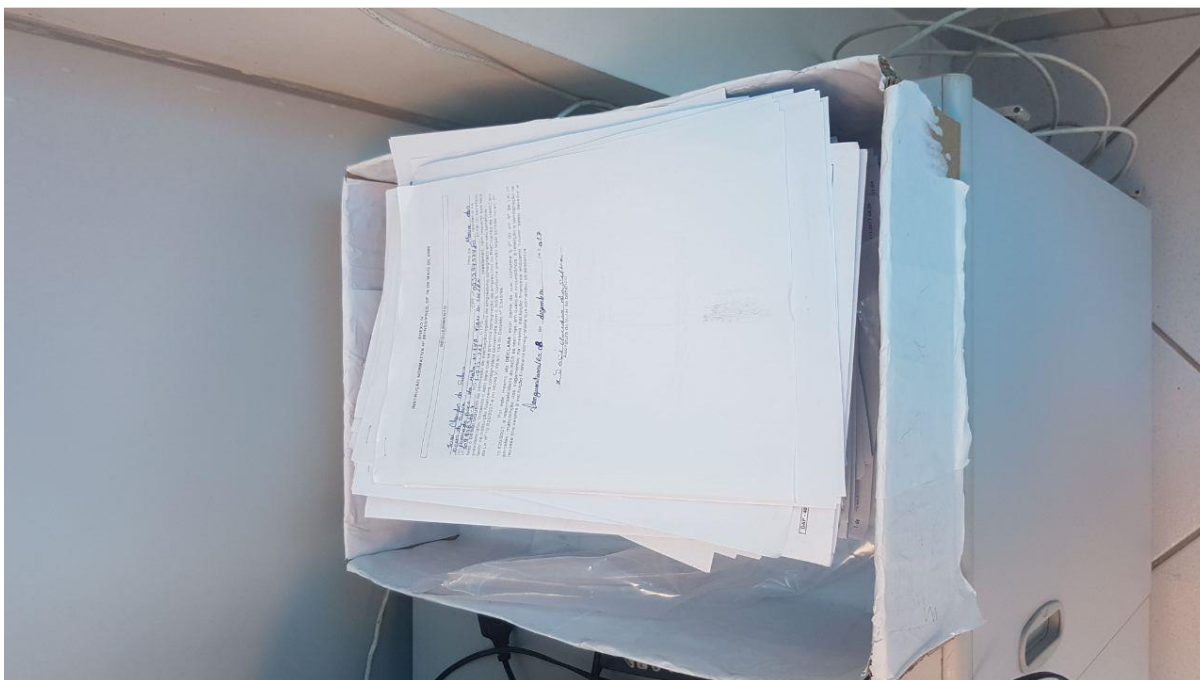
Gerenciar os processos da agência na forma de organização, cadastramento no sistema e arquivamento é uma atividade essencial para se manter um ambiente organizado, que possibilite facilidade na busca de processos e documentos antigos.

Em documentos de atualização de benefícios ou de dados do segurado, como TBM, Transferência de conta, Bloqueio e Desbloqueio de empréstimos, basta somente que os papéis gerados nesses processos sejam organizados por data e colocados em caixas dispostas também por data – separadas por ano – localizadas no arquivo.

Cabe ao estagiário, durante ou no fim do expediente, fazer a coleta destes documentos emitidos pelos servidores e armazenados numa caixa temporária, separa-los por tipo, ordenar por data e leva-los até o arquivo para serem colocados nas caixas correspondentes.

Em processos administrativos de benefícios acontecem as mesmas etapas, somente acrescentando a etapa de cadastramento no sistema SIPPS (detalhado no item 2.2.4.9). Esse cadastro é importante, pois se o processo administrativo já estiver cadastrado no sistema, significa que ele foi concluído e, tendo essa ciência, sua localização é feita rapidamente. Depois de cadastrado no SIPPS, o processo é levado para o arquivo e armazenados em caixas de processos, diferentes das caixas de atualização de dados. Estas caixas são organizadas na ordem do número do processo que determina, de certa forma, se ele é um processo antigo ou mais novo. Nas figuras abaixo, são apresentadas as caixas relatadas neste item.

Figura 2. Caixa com documentos e processos a serem cadastrados e arquivados



Fonte: Ana Carolina Câmara Guedes

Figura 3. Sala de arquivos com caixas dispostas por data comportando documentos e processos



Fonte: Ana Carolina Câmara Guedes

2.2.3 Atendimento ao público

Principal atividade da agência do INSS, o atendimento ao público é desenvolvido, principalmente, na recepção, onde o primeiro contato com o indivíduo acontece e é sabido qual sua necessidade. Nessa etapa inicial, o segurado fornece seus dados, como o CPF, para que o atendimento aconteça de forma completa e seja emitida uma ficha de atendimento, que pode ser encerrada na própria recepção, redirecionada para um servidor ou ser gerada diretamente para um servidor específico, em casos de atendimento específicos com servidores, como os agendamentos. A figura 4 mostra a recepção.

Figura 4. Área da recepção do INSS Canguaretama



Fonte: próprio autor

Os atendimentos feitos na recepção geralmente são resolvidos na mesma, pois, como se trata de uma agência pequena de interior, os segurados, em sua maioria, buscam apenas tirar dúvidas ou pequenos extratos. Esses extratos são: extrato de contribuições (CNIS), extrato de empréstimos (HISCON), extrato de

pagamento (HISCRE), extrato anual para fins de comprovação de imposto de renda, informações de benefícios (INFBEN), entre outros.

O extrato de contribuições (CNIS) é solicitado quando se precisa fazer a contagem do tempo de contribuição ou somente para verificar as contribuições das empresas onde o segurado teve vínculo via CTPS. Nele possuem todos os vínculos empregatícios, mostrando sua data de entrada e saída da empresa e dados da empresa contratante. Esses dados são fornecidos pelo sistema CNIS (detalhado no item 2.2.4.4).

O extrato de empréstimos ou consignações (HISCON) é solicitado quando o segurado percebe alguma irregularidade nos descontos em seu benefício com relação à empréstimos consignados ou apenas para saber a margem disponível para fazer um novo empréstimo. Neste extrato são informados os empréstimos ativos e finalizados do segurado portador de benefício ativo, a data de início e fim dos empréstimos, o banco no qual foi feito e a margem disponível para fazer um novo empréstimo. Esse extrato é retirado tanto do SAT (detalhado no item 2.2.4.2) como do PLENUS (detalhado no item 2.2.4.1).

O extrato de pagamentos ou créditos (HISCRE) é solicitado quando o segurado necessita ver os pagamentos de benefícios já efetuados para consulta ou, no caso de benefícios recentes, sem cartão de pagamento, para receber o pagamento na agência bancária onde o benefício é mantido. Nele é demonstrado o valor do benefício bruto e líquido do segurado, mostrando os descontos, data de recebimento e agência de recebimento. Pode ser retirado pelo PLENUS (detalhado no item 2.2.4.1) ou pelo site HISCREWEB (detalhado no item 2.2.4.5).

O extrato anual é solicitado para comprovar o imposto de renda de benefícios que, pelo fato do valor recebido ser elevado o suficiente, necessitam que sejam incluídos no cálculo anual do segurado. Nesse extrato são informados o valor total anual do benefício e quanto foi retido pelo imposto de renda. Pode ser retirado no site específico de extrato de imposto de renda (detalhado no item 2.2.4.6).

A maioria desses extratos só pode ser entregue somente ao titular do benefício ou do CPF a ser consultado (no caso do CNIS), sendo possível a entrega a terceiros somente mediante procuração ou ordem judicial. Esse fato gera bastante

desentendimento entre o terceiro que busca esses dados e o estagiário que o atende.

No atendimento também ocorre a solicitação de atualização de informações de benefícios ou de dados do segurado, este segundo item muito procurado por pescadores anualmente, fazendo com que ocorra um fluxo elevado de pescadores na agência todos os dias. Entre as atualizações estão: atualização de CNIS, Transferência e manutenção de benefício (TBM), transferência de conta, bloqueio e desbloqueio de benefício para empréstimos.

A atualização de CNIS ocorre quando o segurado deseja alterar informações do seu cadastro como nome, endereço, estado civil, entre outros para mantê-lo atualizado, de forma que não ocorram problemas em vínculos empregatícios futuros. Para fazer essa atualização é necessário preencher um formulário com os dados atualizados do segurado e, junto ao formulário, cópias dos documentos que serão atualizados no sistema. Esta atualização é a utilizada com os pescadores todos os anos.

A transferência e manutenção de benefício (TBM) é feita quando um segurado possui um benefício mantido em outra agência e deseja colocá-lo na agência que ele se encaminhou – no caso, Canguaretama. Para tal atendimento também é necessário um formulário preenchido com os dados do benefício e da nova agência a ser a mantenedora, juntamente com cópias dos documentos a serem utilizados.

A transferência de conta é solicitada quando o segurado recebe um benefício em determinada agência bancária e deseja transferi-lo para outra. Para esta transferência é necessário preencher um formulário com os dados na nova conta que o benefício irá ser depositado e cópias dos documentos e dados da conta.

O bloqueio e desbloqueio é feito: no caso de bloqueio, quando o segurado deseja bloquear seu benefício para que não seja possível fazer empréstimos nele. No caso de desbloqueio, quando o segurado já possui seu benefício bloqueado, mas deseja fazer um empréstimo e, para isso, precisa desbloqueá-lo. Para fazer tal atualização necessita-se preencher um formulário acompanhado de cópias dos documentos.

Para todos esses atendimentos são emitidas senhas que são encaminhadas ao servidor. Estes formulários são preenchidos na própria recepção e as cópias feitas pelo segurado fora da agência.

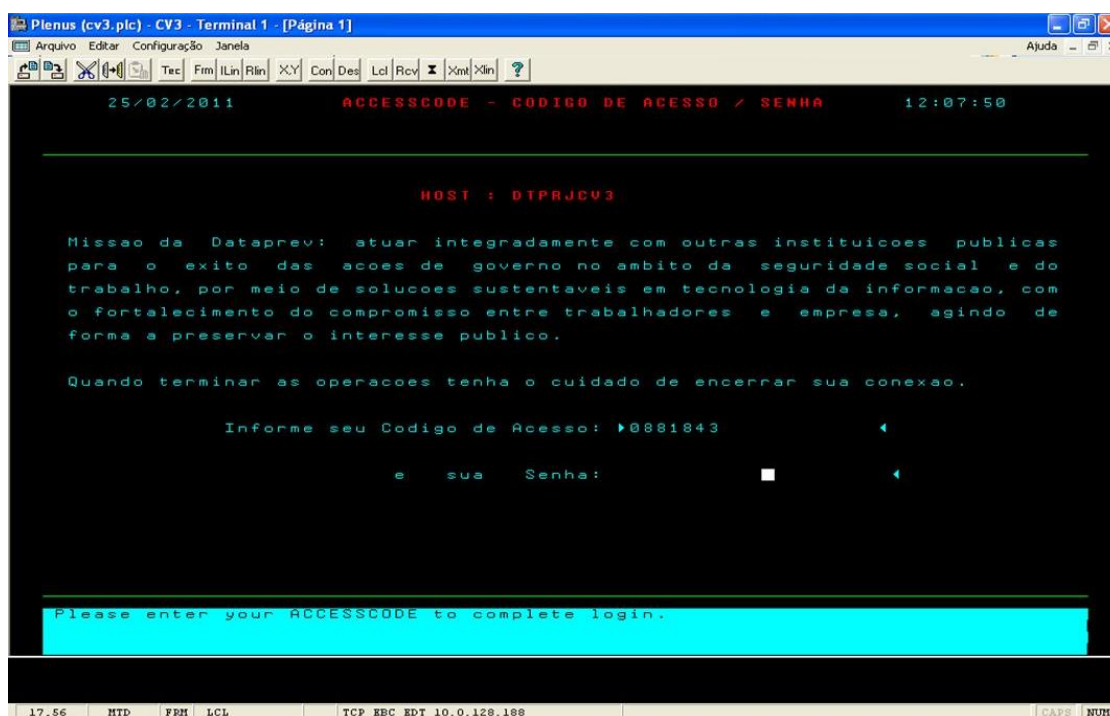
2.2.4 Uso de softwares inerentes ao serviço do setor, incluindo PLENUS, SAT, SAG, dentre outros

Dentro da agência, como é perceptível pelo tópico anterior, são necessários vários sistemas tanto para a consulta, quanto para atualização. Esses sistemas, em sua maioria, têm seu acesso somente possível dentro da rede interna do INSS, denominada IntraPrev. A seguir serão descritos os sistemas comumente utilizados para desenvolvimento do estágio na agência.

2.2.4.1 PLENUS

O PLENUS é o sistema de benefícios do INSS. Neles são armazenados todos os dados de benefícios e todo histórico de atualizações feitas em cada benefício. Como pode ser percebido na figura 5 ele possui um *layout* bastante simples, baseado somente em linhas de comando. Isso se deve ao fato de que esse sistema lida com as informações de todos os benefícios nacionalmente, então, para que não ocorra uma lentidão excessiva na consulta, é adotado esta tela simples.

Figura 5. Tela de *login* do sistema PLENUS



Fonte: Google imagens

2.2.4.2 SAT

Após uma atualização no sistema de fichas do INSS, no início do ano foi implantado o SAT (Serviço de Atendimento). Esse sistema é completo e facilita ainda mais o uso do estagiário ou servidor na hora de emitir pequenos extratos.

O SAT possui uma tela de *login* que utiliza o CPF e senha do usuário cadastrados no sistema de e-mails, o Expresso (detalhado no item 2.2.4.7). Depois de feita entrada no sistema, é exibida a tela inicial do sistema. Esta tela possui uma lista de tipos de atendimentos que podem ser direcionados para o estagiário ou para servidor. Essas permissões são definidas pelo gerente da agência. Nela são realizados todos os procedimentos com relação a atendimento: emissão de ficha de agendados, estes dispostos numa tabela que facilita a localização do agendamento e emissão da ficha, realização de atendimentos considerados expressos, pois não necessitam de atendimento com servidor, apenas com o estagiário, como os extratos listados anteriormente e realização de agendamentos, encaminhando para tela do SAG (detalhado no item 2.2.4.3). Abaixo segue a tela inicial na figura 6.

Figura 6. SAT - Tela inicial

Grupos	Fila
Aposentadorias, CTC e Pecúlio	1
Atendimentos Simples	1
Atualização de Informações Previdenciárias	0
Ação Civil Pública - ACP	0
Benefício por Incapacidade	0
Benefícios Assistenciais	0
Documentos e Processos	1
Expresso	0
Inscrição e Contribuinte Individual	0
Manutenção de Benefícios	0
Pensões, Auxílio-Reclusão e Salário	0

Serviços do Grupo...	Fila
CARTA DE CONCESSÃO E MEMÓRIA DE CÁLCULO	0
DECLARAÇÃO DE BENEFÍCIO / NADA CONSTA	0
EXTRATO DE CONSIGNAÇÕES	0
EXTRATO DE PAGAMENTO DE BENEFÍCIO	0
EXTRATO PARA IMPOSTO DE RENDA	0
EXTRATOS CNIS	0
ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO / PROTOCOLO	0
OUTROS EXTRATOS/SERVIÇOS	0
SENHA INICIAL PARA O MEU INSS (CENTRAL DE SERVIÇOS)	0

Fonte: SAT

2.2.4.3 SAG

Também passado por reformulação, o Sistema de Agendamentos (SAG) oferece um ambiente mais amigável para realização de agendamentos. Também

utiliza o *login* do Expresso para acesso e tem limitação quanto ao tipo de usuário que o utiliza, também definido pelo gerente da agência. Esse tipo de permissão faz com que o usuário possa reagendar ou cancelar agendamentos. Esse sistema também pode ser acessado em casa pelo segurado, mas só podendo ser feito o agendamento. Abaixo, na figura 7, é demonstrada a tela inicial e alguns dos tipos de agendamentos que podem ser feitos pelo SAG.

Figura 7. Sistema de agendamentos



Fonte: SAG

2.2.4.4 CNIS

Utilizado para consulta e atualização de dados referentes ao segurado, o sistema do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) é recorrentemente utilizado na agência, tanto pelos estagiários, quanto pelos servidores. O acesso, assim como nos sistemas SAT e SAG, é feito com o credenciamento do Expresso e tem permissões limitadas pelo gerente da agência.

O usuário do tipo estagiário possui apenas permissões de consulta e impressão de dados do segurado e de suas informações previdenciárias, como mostrado na figura 8.

Consulta Extrato Previdenciário

Identificação do Filado:

NIT: _____ Nome: _____
 Data de Nascimento: _____ Nome da Mãe: _____

Seq.	NIT	CNPJ/CEI/CPF/NB	Origem do Vínculo Previdenciário	Tipo Filado no Vínculo	Data Início	Data Fim	Últ. Remun.	Indicadores
1	1.273.671.853-6	Empregado	20/11/2000	08/04/2005	03/2005	ACNISVR AEXT-VT
2	1.273.671.853-6	Não Informado	26/02/2005	03/04/2005		
3	1.273.671.853-6	Empregado	09/03/2009	12/05/2009	05/2009	PRPPS
4	1.273.671.853-6	Empregado	20/05/2009		05/2010	PRPPS
5	1.273.671.853-6	Empregado	20/05/2009		12/2016	PRPPS
6	1.273.671.853-6	Não Informado				

Legendas dos Indicadores

Pendências	Informações	Acertos
PRPPS Vínculo de empregado com informações de Regime Próprio (Servidor Público)	ACNISVR Acerto realizado pelo INSS	AEXT-VT Vínculo temporário confirmado pelo INSS

Figura 8. Página de consulta de extrato previdenciário do segurado

Fonte: CNIS

Na imagem é percebido que nas colunas são apresentados nas colunas os as informações das empresas vinculadas ao Número de Inscrição do Trabalhador (NIT). Em alguns casos o segurado pode apresentar mais de um NIT com contribuições de empresas diferentes ou apenas um segundo número considerado como secundário. Nestes casos é feita a atualização do cadastro do segurado, como detalhado no item 2.2.3 deste relatório.

2.2.4.5 HISCREWEB

Este site foi implementado dentro do SAT e já existe dentro do PLENUS, porém no PLENUS o extrato emitido é mais complexo de ser entendido. O site do HISCREWEB em si se mostra muito simples e bem completo. Sua utilização não se faz necessário um *login*, mas só pode ser usado dentro da IntraPrev.

No HISCREWEB são emitidos os extratos de pagamentos do período selecionado em duas guias. Na primeira guia se escolhe o mês e ano de início e na segunda o mês e ano final desejado no extrato. Após selecionado o período e emitido o extrato, ele é mostrado na tela do site, com os dados do benefício, como seu tipo e o valor mensal e, abaixo, uma tabela com as datas dos pagamentos, meses referentes e valores, como mostrado na figura 9 abaixo. É possível selecionar

os pagamentos para salva-los em um arquivo no formato PDF ou imprimi-los diretamente do navegador.

Figura 9. HISCREWEB - tela de Emissão do extrato

The screenshot displays the HISCREWEB interface. At the top, there is a navigation bar with the GATAPREV logo and the text 'Consulta HISCREWEB - Histórico de Créditos de Benefícios'. Below this, there are buttons for 'Realizar Consulta', 'Pesquisar em grupo', 'GPS/GRPS', and 'Sair'. The main content area shows the 'Resultado da Pesquisa de Créditos' for a specific beneficiary. The beneficiary's name is 'Receptor: APS Manutenção' and the species is 'Espécie: 31 - AUXILIO-DOENCA PREVIDENCIARIO MR: RS'. The table below lists 10 credit entries from 11/2002 to 10/2003, each with columns for Competência, Moeda, Vlr. Líquido, Per. Inicial, Per. Final, Data Pagto, Meio, Status, Inválido, Isento-IR, Det.PAB/Chq, and Impressão Detalhada. Below the table, there are controls for printing and filtering, including buttons for 'Marcar todos', 'Desmarcar todos', and a dropdown for 'Tipo de Impressão: Simplex (Somente créditos)'. A green 'Imprimir' button is also visible.

Competência	Moeda	Vlr. Líquido	Per. Inicial	Per. Final	Data Pagto	Meio	Status	Inválido	Isento-IR	Det.PAB/Chq	Impressão Detalhada
11/2002	R\$	768,92	01/11/2002	30/11/2002	05/12/2002	CMG	Pago		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
12/2002	R\$	659,50	01/12/2002	31/12/2002	07/01/2003	CMG	Pago		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
01/2003	R\$	659,50	01/01/2003	31/01/2003	06/02/2003	CMG	Pago		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
02/2003	R\$	659,50	01/02/2003	28/02/2003	10/03/2003	CMG	Pago		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
03/2003	R\$	659,50	01/03/2003	31/03/2003	04/04/2003	CMG	Pago		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
04/2003	R\$	659,50	01/04/2003	30/04/2003	07/05/2003	CMG	Pago		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
05/2003	R\$	659,50	01/05/2003	31/05/2003	05/06/2003	CMG	Pago		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
06/2003	R\$	750,85	01/06/2003	30/06/2003	04/07/2003	CMG	Pago		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
07/2003	R\$	750,85	01/07/2003	31/07/2003	06/08/2003	CMG	Pago		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
08/2003	R\$	750,85	01/08/2003	31/08/2003	04/09/2003	CMG	Pago		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
09/2003	R\$	750,85	01/09/2003	30/09/2003	06/10/2003	CMG	Pago		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
10/2003	R\$	750,85	01/10/2003	31/10/2003	06/11/2003	CMG	Pago		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

1 a 12 de um total de 85 créditos | Primeiro/Anterior | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | Próximo | Último |

Para impressão detalhada: Para impressão simples: Valor Líquido

A impressão simples sempre traz todos os créditos da pesquisa

Tipo de Impressão:

Tipo de Relatório:

Fonte: HiscreWeb

2.2.4.6 Imposto de renda

Esse site de emissão de extrato também se encontra, atualmente, dentro do SAG, sendo possível acessá-lo dentro do novo sistema. Seu acesso também pode ser feito pelo segurado em sua residência, não se limitando à IntraPrev. Seu acesso se dá sem a necessidade de *login*, bastando preencher com os dados do benefício do segurado, como mostra a figura 10. No SAG, os dados do benefício são coletados no banco a partir do CPF do segurado e, após selecionar a opção de emissão de extrato de imposto de renda, um arquivo PDF é gerado com as informações relatadas no item 2.2.3 deste relatório.

Figura 10. Tela de solicitação de dados para emissão do extrato de imposto de renda

PREVIDÊNCIA SOCIAL
A seguradora do trabalhador brasileiro

Extrato para Imposto de Renda

Ano Calendário: 2016 ▾

Para anos anteriores, por favor clique [aqui](#).

Número do Benefício:
Informe o número do seu benefício sem pontos ou barras.

Data de Nascimento:
Informe sua Data de Nascimento com 4 algarismos no ano. Exemplo: 25/12/1986.

Nome do beneficiário: CPF:
Informe o nome e CPF do beneficiário (sem pontos, traços ou barras).

Por favor, digite no campo ao lado a sequência de caracteres exibida, observando as letras maiúsculas e minúsculas:

Esse procedimento ajuda a evitar que este site seja utilizado por consultas automatizadas, o que prejudica o seu funcionamento.

y774

Consulta

Fonte: Extrato para Imposto de Renda – Previdência Social

2.2.4.7 Expresso

O sistema de e-mails do INSS possui fundamental importância na comunicação entre as agências e a executiva (agência principal do INSS que se situa em Natal). Nele são transmitidos todos os comunicados entre agências e solicitações, além de servir como comunicação externa, ou seja, um e-mail profissional.

Para obter acesso, após o vínculo com a agência o estagiário recebe um endereço para *login* com o domínio *inss.gov.br* e acessa-o pelo site *expresso.inss.gov.br* com uma senha temporária e define uma nova após o primeiro acesso.

Dentro do sistema é possível enviar e receber e-mails, anexar arquivos entre outras coisas como em qualquer outro serviço de e-mail. O acesso do Expresso pode ser feito tanto da agência como em casa. Na figura 11 segue a tela de *login*.

Figura 11. Tela de login do Expresso



A tela de login do Expresso BR apresenta um layout limpo com fundo azul claro. No canto superior esquerdo, há um ícone de acessibilidade e o link "Acesso universal". O título "Expresso BR" está centralizado na parte superior. À direita, o logotipo da DATAPREV é exibido. A seção "Login" contém um menu suspenso para "Idioma" com "português" selecionado, e campos de entrada para "Usuário" e "Senha". Um botão "Login" está posicionado no canto inferior direito.

Fonte: Expresso BR

2.2.4.8 SALWEB

O Sistema de Acréscimos Legais (SAL) é utilizado na emissão de guias de pagamento da contribuição mensal do segurado. Para usar o SAL, utiliza-se o SALWEB, site destinado exclusivamente para este fim.

Nele define-se o tipo de contribuição que o segurado paga, o valor referente ao salário, variando de um salário mínimo até o teto salarial e quais meses serão pagos. Após a seleção, são demonstrados os meses a serem pagos e os valores de salários.

Este site pode ser utilizado fora da IntraPrev, mas por ter uma certa complexidade, os segurados preferem emitir suas guias na agência. Abaixo segue a tela inicial do site.

Figura 12. SALWEB - tela inicial solicitando informações do segurado

Ministério da Fazenda
Receita Federal
SAL - Sistema de Acréscimos Legais

Início Módulos -
Cálculo de Diferenças de Valor Devido
Os campos precedidos com asterisco(*) são de preenchimento obrigatório

Contribuinte / Opções do Cálculo
NIT: _____ Nome: _____
Categoria: Contribuinte Individual Data Cálculo: 09/12/2017

Dados de Pagamento
* Código Pagamento: 1007 - CONTRIBUINTE INDIVIDUAL - RECOLHIMENTO MENSAL NIT/PIS/PASEP
* Data Pagamento: 09/12/2017

Inserir Dados de Diferença
*Competência: _____ *Valor Diferença: _____
Inserir

Diferenças de Valor Devido

Competência	Código de Pagamento	Valor Originário	Excluir
05/2017	1007	180,00	<input checked="" type="checkbox"/>

Confirmar Cancelar

MDIC | RFB | RFB | DATAPREV
Desenvolvido pela Dataprev RFB | DATAPREV
Saltar para o início [1] | Saltar para o Menu [2]
Saltar para o conteúdo [3] Versão: 3.6.2

Fonte: SAL - Sistema de Acréscimos Legais

2.2.4.9 SIPPS

Utilizado para cadastro de processos e documentos e consulta destes, o SIPPS é mais utilizado pelos estagiários no cadastramento de processos administrativos, relatados no item 2.2.2.

Esse sistema possui uma gama de possibilidades de cadastramentos e consultas de andamentos de outros processos. Quando se é enviado um processo para outra agência ou para a gerência (maioria dos casos) é feito o cadastro do processo neste sistema para que possa haver uma fácil localização e ciência da situação do processo.

Além de processos, são cadastrados memorandos, declarações, ofícios, dentre outros tantos documentos utilizados dentro do INSS. Abaixo segue uma figura mostrando a tela inicial do SIPPS.

Figura 13. SIPPS - Tela de busca de documento

Fonte: SIPPS

2.2.5 Realização de cópias de processo

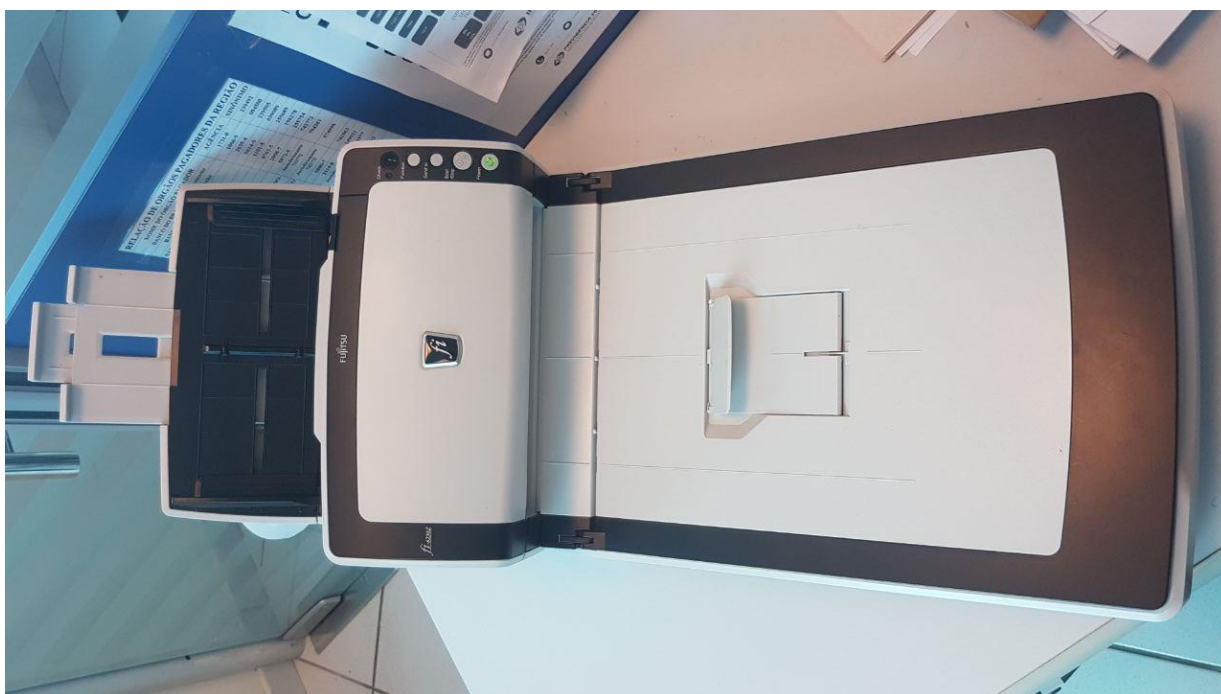
Na maioria de casos onde os pedidos de benefícios são negados, os segurados solicitam a cópia do processo para que um advogado possa fazer uma análise e entrar com um recurso para o caso. Nessas situações, o segurado se encaminha até a agência e fala com o estagiário para agendar essa cópia. Após agendada, num prazo de 10 (dez) dias corridos, o segurado retorna à agência para receber a cópia.

Para realização da cópia é muito importante saber o andamento do processo, ou seja, consultar no SIPPS (detalhado no item 2.2.4.9) se já foi feito o cadastramento dele para o arquivo da agência, pois tendo ciência de seu cadastro já se faz uma busca com certeza maior de sua localização, visto que o arquivo abriga uma grande quantidade de processos.

Sabendo que o processo já foi cadastrado no arquivo é feito então a busca pelo documento físico, procurando-o por sua numeração. Nos casos em que o processo não foi cadastrado ainda, é feita a busca na pilha de processos não

cadastrados, dispostos na caixa mostrada na figura 2 do item 2.2.2. Após encontrado, ele é levado para o computador que possui *Scanner*, como mostra a figura 14, para que seja feita sua digitalização. Digitalizado, o processo é entregue em uma mídia física – geralmente CD's, mas podendo ser *pendrives* também – para o segurado, encerrando o atendimento, não necessitando que seu atendimento se estenda até o servidor.

Figura 14. Scanner utilizada na digitalização de processos



Fonte: próprio autor

2.2.6 Suporte a problemas em *softwares* e *hardware* comuns a microcomputadores

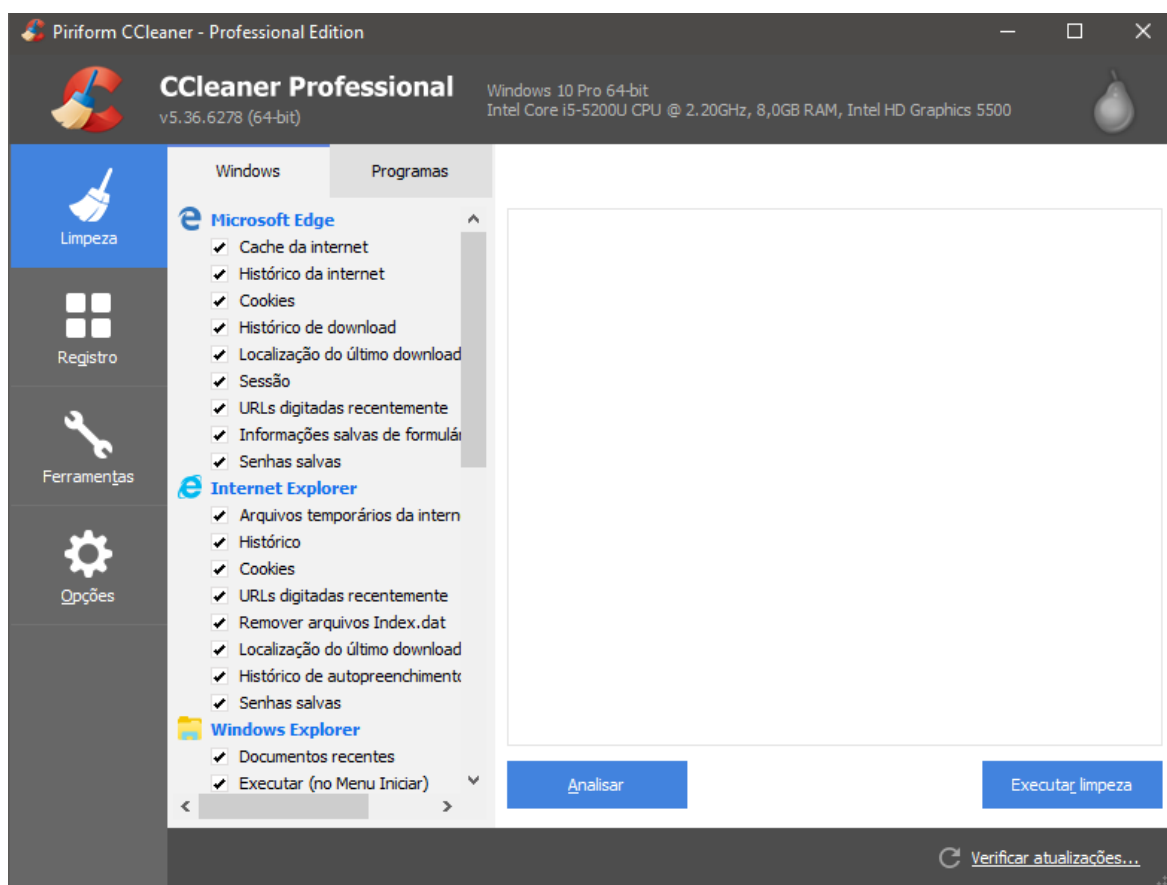
No INSS existe uma gama de *softwares* utilizados durante o atendimento e para serviços internos. A sua maioria recebe suporte remoto fornecido pela DataPrev mas, em alguns casos, se faz necessário um atendimento expresso físico. Nesses casos, o estagiário é bastante requisitado para resolver problemas simples como: limpeza de navegador que apresenta lentidão, limpeza de arquivos considerados “lixo” que em nada acrescentam no funcionamento e apenas ocupam espaço, gerando lentidão nos microcomputadores, atualização de sistema, muito importante na manutenção dos *logs* de segurança, evitando ataques externos, como no caso do *Ransomware* que atacou muitas unidades do INSS pelo Brasil, tendo seu ataque

evitado na agência de Canguaretama pelo simples fato do sistema operacional *Microsoft Windows* estar atualizado, entre outros serviços simples, mas que contribuem muito para a manutenção destes dispositivos, evitando uma série de problemas.

Para a limpeza de arquivos, no caso de navegadores, é utilizada a própria ferramenta disponibilizada dentro da aplicação ou, no caso de uma limpeza geral incluindo arquivos de navegador e lixo do computador, são utilizados *softwares* específicos, como o *Ccleaner*.

O *Ccleaner* faz a limpeza de arquivos temporários, *cache* de navegadores, históricos, limpeza de registro e desinstalação de *softwares*. Bastante utilizado para uma limpeza rápida do computador, gerando resultados instantâneos de melhoria de desempenho da máquina. Abaixo, a figura 15 mostra sua tela inicial. Ele possui um menu lateral que mostra as suas funções, uma barra superior, mostrando as configurações do computador em que está instalado e uma barra inferior com um botão para verificação de atualizações do *software* de limpeza.

Figura 15. *Ccleaner* - Tela inicial



Fonte: Ccleaner (Piriform)

Com relação a hardware, visto que obviamente não pode ocorrer um suporte remoto nesses tipos de casos, existia uma requisição maior do estagiário nesses casos. Essa prática incluía tanto a manutenção de antigos equipamentos, como a instalação de novos, como impressoras e outros microcomputadores.

Problemas relacionados a mau funcionamento de microcomputadores foi algo pouco recorrente na agência, tendo somente alguns casos pontuais como não inicialização e problemas com duplicação de tela entre monitores, que foram resolvidos de forma rápida, sem nenhum prejuízo de perda na agência. Somente em relação a impressoras que problemas foram mais recorrentes, necessitando de manutenções quase que semanais feitas tanto por estagiários, em casos simples, como pela empresa fornecedora de serviços específicos de impressora.

De forma geral, problemas e necessidades de manutenção de microcomputadores na agência foram mais de forma lógica do que física, necessitando um maior conhecimento do sistema utilizado e dos softwares para resolução desses casos.

2.2.7 Monitoramento e suporte na rede da agência

Peça fundamental para funcionamento de uma agência do INSS, a rede interna é a infraestrutura que comporta todas as conexões internas e externas da agência, ligando os computadores entre si e estes computadores à IntraPrev, intranet do INSS que contém todas as informações e todos os sistemas utilizados e listados anteriormente.

A rede da agência do INSS Canguaretama está disposta em uma sala refrigerada possuindo um *rack*, como mostra a figura 16, comportando um roteador que recebe as informações da rede do INSS, pré configurada na DataPrev, um modem de acesso à internet, fornecido pela empresa contratada, um *switch* para fazer o repasse de informações para os computadores da rede da agência e *patch panels* que se ligam às portas RJ-45 das mesas que, por sua vez, se conectam aos computadores via cabo UTP. Abaixo estão as fotos destes equipamentos.

Figura 16. Rack da agência com seus dispositivos

Fonte: próprio autor

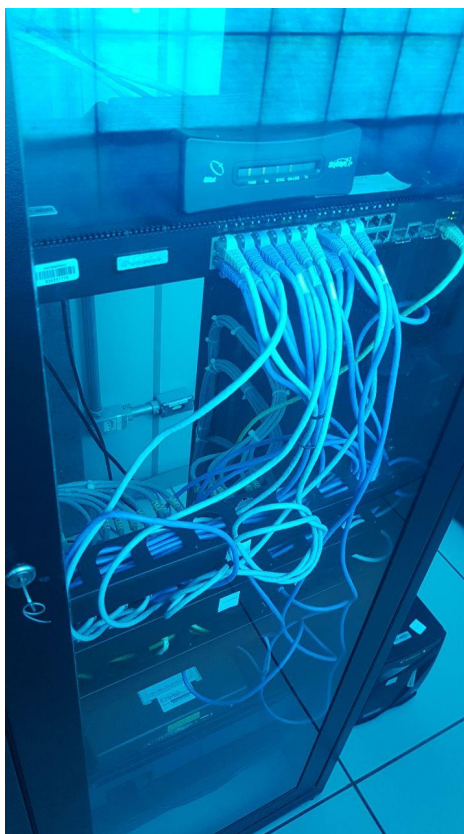


Figura 17. Roteador configurado pela DataPrev

Fonte: próprio autor



Figura 18. Modem da empresa contratada e Switch com cabos UTP conectados

Fonte: próprio autor

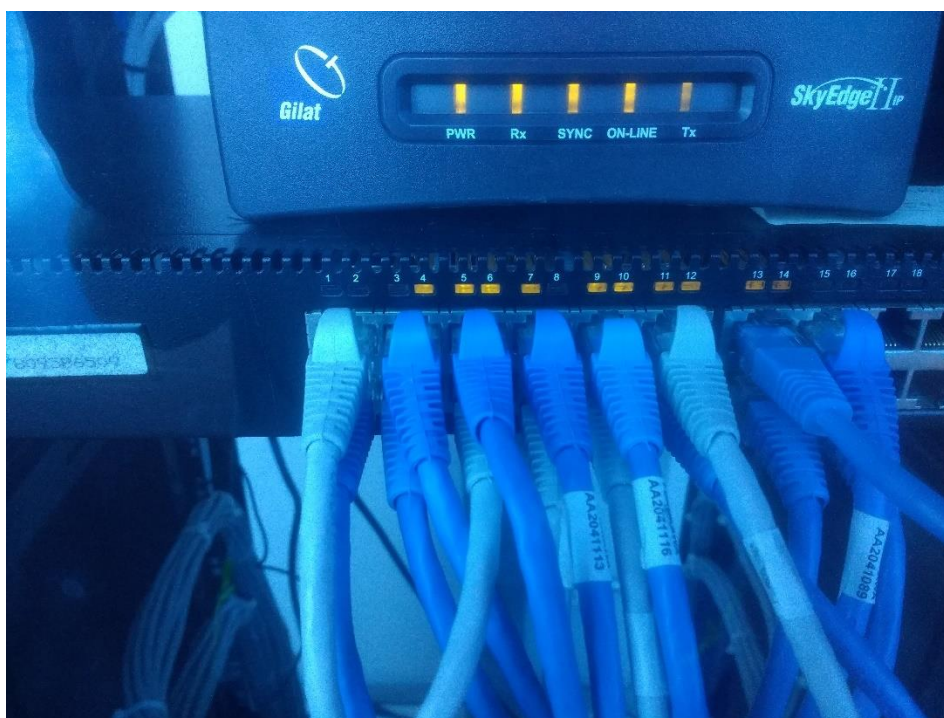
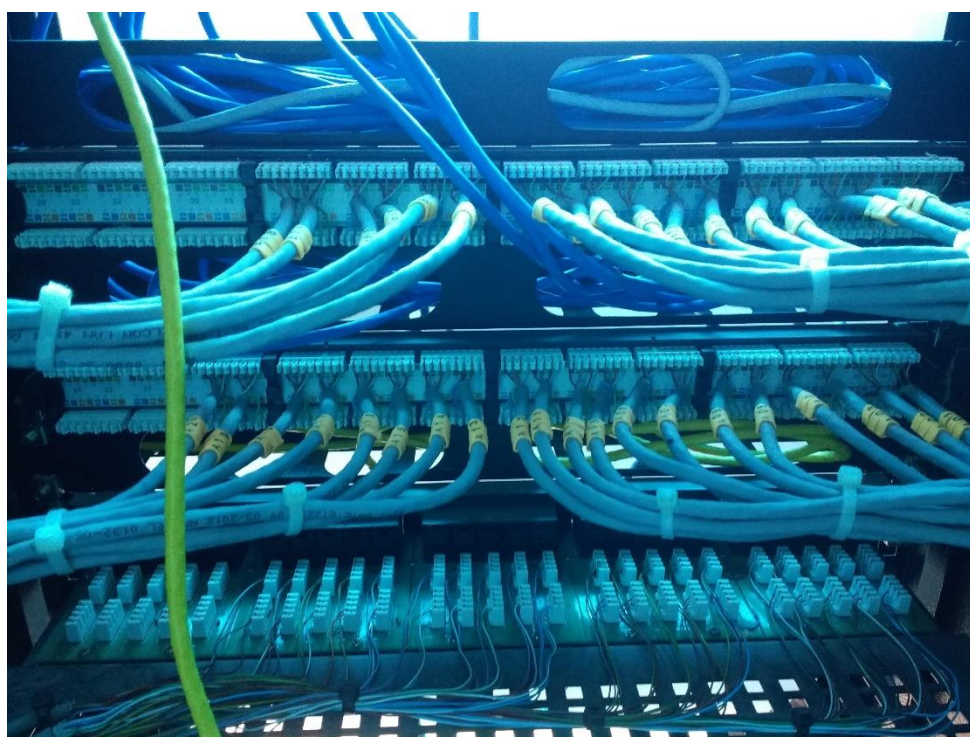


Figura 19. Patch panels que se conectam ao switch e às portas presentes nas mesas

Fonte: próprio autor



Estes dispositivos compõem a rede da agência. A necessidade de constante verificação da situação da rede é extremamente importante para o funcionamento da

agência pois, como é bastante comum a queda de energia na região da agência, frequentemente todos os dispositivos são desligados e ligados, fazendo com que seja necessário a religação da máquina virtual que comporta o servido Linux que está conectado à DataPrev.

Outro ponto muito importante na rede da agência se mostra na necessidade de portas RJ-45 ligadas em todas as mesas, algo que, por falha da empresa de instalação de rede, não foi feito, sendo necessário um mapeamento das portas desativadas para que pudessem ser ligadas às suas respectivas entradas no *patch panel*. Após feita essa ligação, foi possível adicionar computadores à locais antes impossibilitados, facilitando o trabalho. Um exemplo foi na mesa da recepção onde existia apenas um computador para os estagiários, isso tornava o atendimento lento e ineficaz.

Em relação a manutenção desta rede, ela pode ser feita de forma remota, pela DataPrev, mas também necessita de consultas presenciais, estas feitas pelo estagiário que pode resolver problemas e configurações simples como: compartilhamento de arquivos na rede, configuração de impressoras e novos computadores na rede, reconexão de dispositivos na rede, entre outros.

Sendo assim, partindo da ideia da necessidade de manutenção deste ambiente virtual, preservando seu funcionamento, a relação curso-estágio mostra-se bem intrínseca nesta parte das atividades do estágio, trazendo os conhecimentos de rede diretamente para a aplicação num ambiente laboral.

3 CONCLUSÃO

Durante o período de estágio, dentro da instituição concedente é onde de fato se desenvolve e é testado todo o conhecimento visto teoricamente – e de forma prática, em alguns casos – na instituição de ensino. Toda essa experiência engrandece e prepara o aluno para o mercado de trabalho.

As atividades desenvolvidas, os desafios propostos pelo supervisor ou ocorridos de forma inesperada nada mais são do que degraus que moldam a vida profissional futura do indivíduo, fazendo-o perseverar e buscar melhorar sempre, pois o conhecimento não vem de forma total. Gradativamente ele é desenvolvido com experiências cotidianas que elevam o intelecto e consolidam as raízes que um dia foram pequenas sementes de curiosidade.

Não se deve esquecer também dos conhecimentos além sala de aula que, numa empresa como o INSS, fica evidente que a relação com pessoas é a mais trabalhada em todos os sentidos. O contato direto com pessoas, com diversos temperamentos e situações acrescentam muitos mais do que mero conhecimento prático de técnicas vistas num ambiente escolar. Aprender com o ser humano e lidar com ele é mais sublime e desafiante que qualquer outra coisa.

Desta maneira, fico extremamente gratificado por ter partilhado de um período de pouco mais de um ano dentro do INSS, podendo exercer meus conhecimentos e me preparar para o próximo passo da minha vida, além também de ter tido o privilégio de conviver com pessoas maravilhosas diariamente que só acrescentaram na minha formação, principalmente humana.

REFERÊNCIAS

Instituto Nacional do Seguro Social. Previdência Social. Disponível em <
<http://www.previdencia.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/inss/>>. Acesso em:
05 dez. 2017.

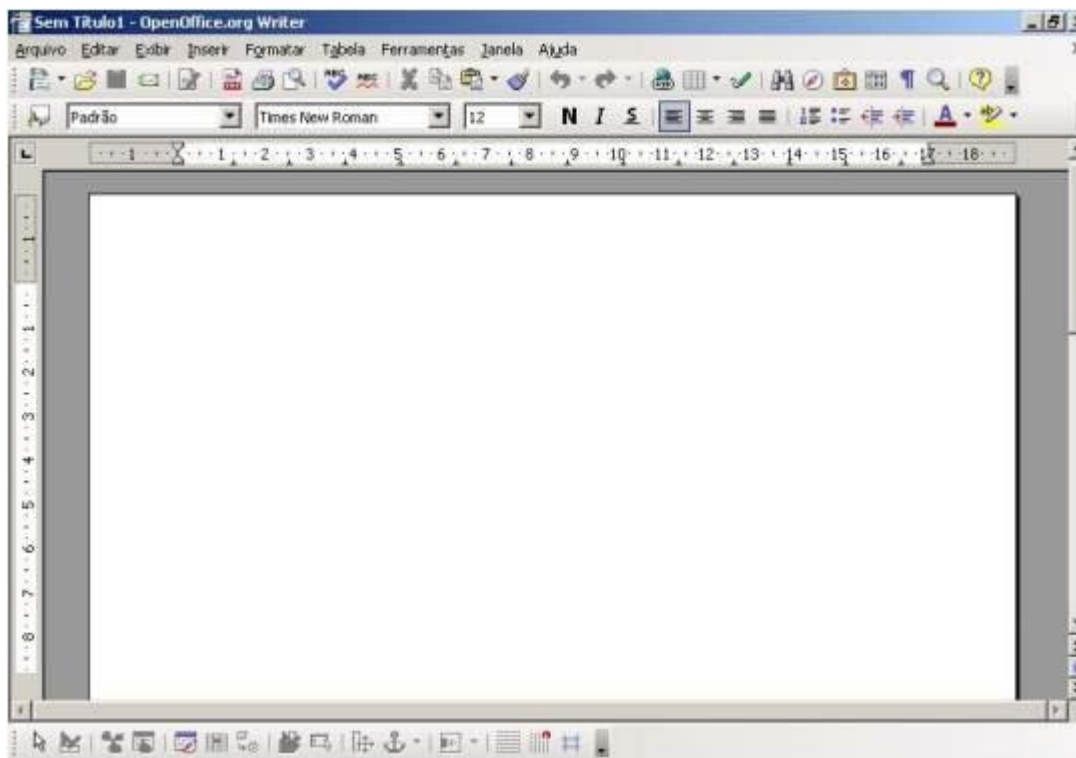
ANEXOS

Colocar aqui informações ou documentos que não foram produzidos por você e que você não queira colocar no decorrer do trabalho.

Anexo A.1

Figura 20. Tela principal do *BROffice* Writer

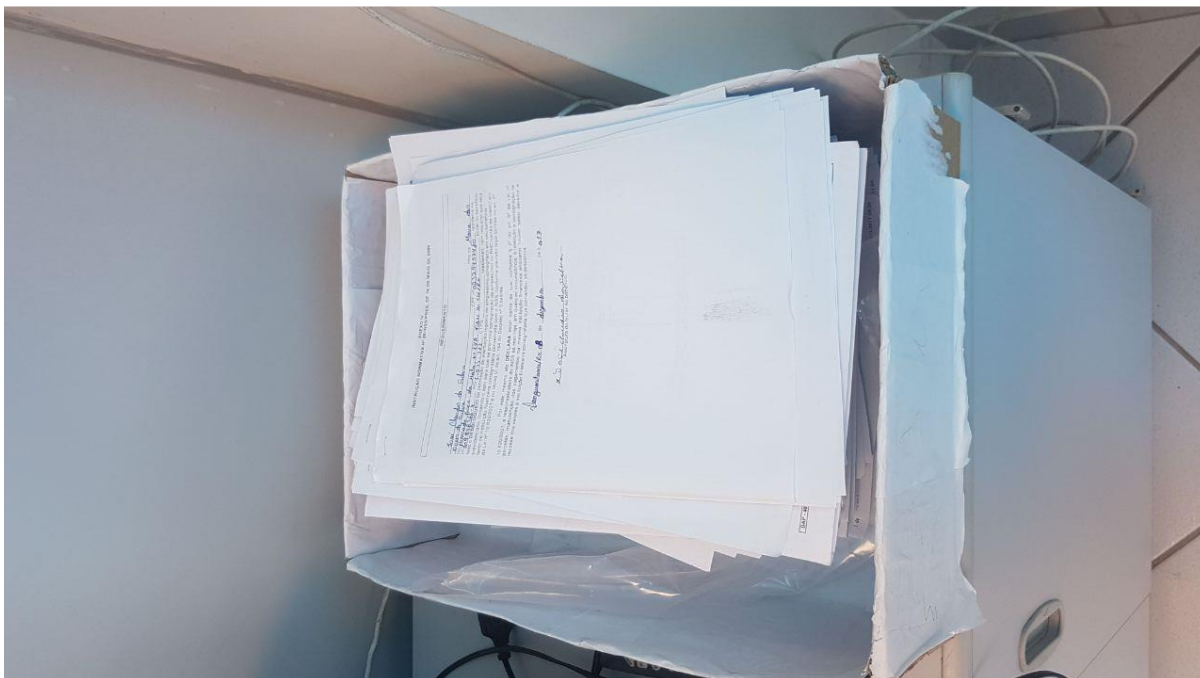
Fonte: Google imagens



Anexo A.2

Figura 21. Caixa com documentos e processos a serem cadastrados e arquivados

Fonte: Ana Carolina Câmara Guedes



Anexo A.3

Figura 22. Sala de arquivos com caixas dispostas por data comportando documentos e processos

Fonte: Ana Carolina Câmara Guedes



Anexo A.4

Figura 23. Área da recepção do INSS Canguaretama

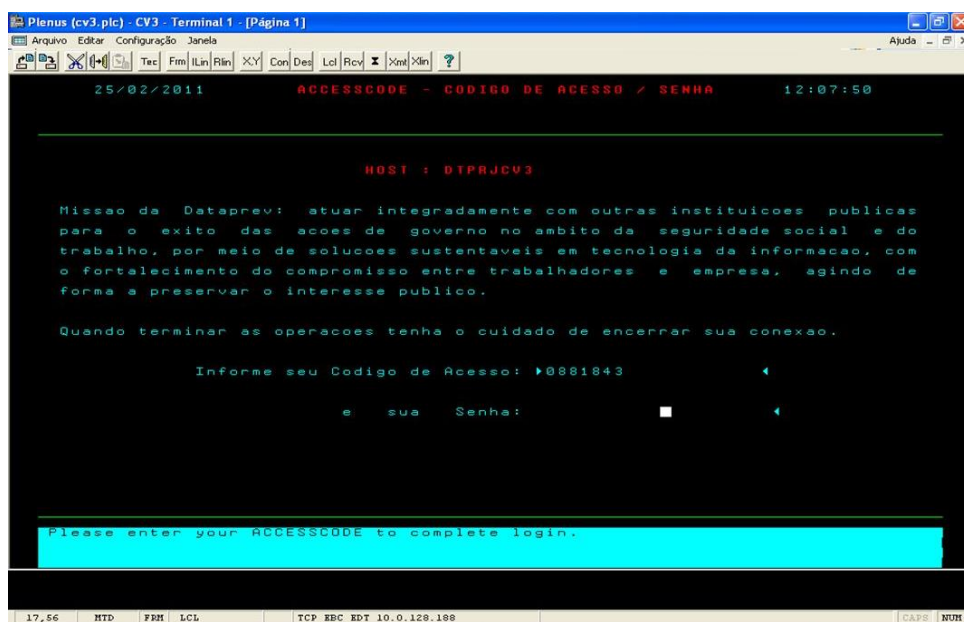
Fonte: próprio autor



Anexo A.5

Figura 24. Tela de login do sistema PLENUS

Fonte: Google imagens



Anexo A.6

Figura 25. SAT - Tela inicial

Fonte: SAT

The screenshot displays the SAT system interface. At the top, there is a navigation bar with the SAT logo, user ID 12734325411, and notification status (0 Novas Notificações). Below the navigation bar, there are tabs for Triagem, Atendimento, Cidadão/PJ, Notificações, Monitoramento, and Ajuda. The main content area is divided into several sections:

- Agendados:** A calendar icon and a section for scheduling.
- Identificação do Titular e Serviço:** Fields for CPF (with an OK button and a search icon) and Serviço (with a placeholder "Digite Parte do Nome do Serviço").
- Grupos de Serviços:** A table listing service groups and their queue counts.

Grupos	Fila
Aposentadorias, CTC e Pecúlio	1
Atendimentos Simples	1
Atualização de Informações Previdenciárias	0
Ação Civil Pública - ACP	0
Benefício por Incapacidade	0
Benefícios Assistenciais	0
Documentos e Processos	1
Expresso	0
Inscrição e Contribuinte Individual	0
Manutenção de Benefícios	0
- Serviços:** A table listing specific services and their queue counts.

Serviços do Grupo...	Fila
CARTA DE CONCESSÃO E MEMÓRIA DE CÁLCULO	0
DECLARAÇÃO DE BENEFÍCIO / NADA CONSTA	0
EXTRATO DE CONSIGNAÇÕES	0
EXTRATO DE PAGAMENTO DE BENEFÍCIO	0
EXTRATO PARA IMPOSTO DE RENDA	0
EXTRATOS CNIS	0
ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO / PROTOCOLO	0
OUTROS EXTRATOS/SERVIÇOS	0
SENHA INICIAL PARA O MEU INSS (CENTRAL DE SERVIÇOS)	0
- Dados do Atendimento:** A section for service details, currently empty.

At the bottom, there is a footer with the text "Versão 1.8.3 - HTML CSS - 12/12/2017 - 08:07" and "AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CANGARUETAMA - 18001190".

Anexo A.7

Figura 26. Sistema de agendamentos

Fonte: SAG

The screenshot displays the SAG system interface. At the top, there is a navigation bar with the SAG logo, user ID, and role. Below the navigation bar, there is a progress bar with five steps: 1. Escolha do Serviço, 2. Dados do Requerente, 3. Seleção da Unidade, 4. Confirmação do Requerimento, and 5. Comprovante do Requerimento. A blue banner below the progress bar contains the text: "O atendimento nas Agências da Previdência Social é simples e gratuito. Não é necessário intermediários. Informe o seu telefone fixo ou celular para realizar o requerimento." Below the banner, the title "Protocolo do requerimento" is displayed. A large window shows a list of services for scheduling:

- BENEFÍCIO ASSISTENCIAL A PESSOA COM DEFICIÊNCIA - MICROCEFALIA (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- ACOMPANHAMENTO DE RECURSO - NT 07/MDSA/2017 (ATENDIMENTO A DISTÂNCIA)
- AERONAUTA GESTANTE - AUXÍLIO-DOENÇA (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- ALTERAR A FORMA DE PAGAMENTO (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- ALTERAÇÃO/INCLUSÃO DE CONTA BANCÁRIA (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- APOSENTADORIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA POR IDADE (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- APOSENTADORIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- APOSENTADORIA POR IDADE RURAL (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- APOSENTADORIA POR IDADE URBANA (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- APURAÇÃO DE IRREGULARIDADE EM BPC - NT 07/MDSA/2017 (ATENDIMENTO A DISTÂNCIA)
- ATENDIMENTO INICIAL PARA AVALIAÇÃO SOCIOPROFISSIONAL (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- ATENDIMENTO INICIAL PARA FINS DE CONCESSÃO DE TECNOLOGIA ASSISTIVA (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- ATENDIMENTO SUBSEQUENTE DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- ATENDIMENTO SUBSEQUENTE RELACIONADO A CONCESSÃO DE TECNOLOGIA ASSISTIVA (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- AUXÍLIO DOENÇA COM DOCUMENTO MÉDICO (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- AUXÍLIO RECLUSÃO (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- AVALIAÇÃO CONJUNTA DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)
- AVALIAÇÃO SOCIAL APOSENTADORIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AGENDAMENTO)

At the bottom left, there is a logo for "INSS - Instituto Nacional de Seguro Social".

Anexo A.8

Figura 27. Página de consulta de extrato previdenciário do segurado

Fonte: CNIS

CNIS 007.890.499-45 Sair

Painel Consulta Incrição Manuais

Consulta Extrato Previdenciário

Identificação do Filiado

NIT: _____ Nome: _____
 Data de Nascimento: _____ Nome da Mãe: _____

Seq.	NIT	CNPJ/CEI/CPF/NB	Origem do Vínculo Previdenciário	Tipo Filiado no Vínculo	Data Início	Data Fim	Últ. Remun.		Indicadores
1	1.273.671.853-6	XXXXXXXXXXXX	EMPREGADO	Empregado	20/11/2000	08/04/2005	03/2005		ACNISVR AEXT-VT
2	1.273.671.853-6	XXXXXXXXXXXX	EMPREGADO	Não Informado	26/02/2005	03/04/2005			
3	1.273.671.853-6	XXXXXXXXXXXX	EMPREGADO	Empregado	09/03/2009	12/05/2009	05/2009		PRPPS
4	1.273.671.853-6	XXXXXXXXXXXX	EMPREGADO	Empregado	20/05/2009		05/2010		PRPPS
5	1.273.671.853-6	XXXXXXXXXXXX	EMPREGADO	Empregado	20/05/2009		12/2016		PRPPS
6	1.273.671.853-6	XXXXXXXXXXXX	EMPREGADO	Não Informado					

Legendas dos Indicadores

✘ Pendências PRPPS Vínculo de empregado com informações de Regime Próprio (Servidor Público)	⚠ Informações ACNISVR Acerto realizado pelo INSS	✔ Acertos AEXT-VT Vínculo extemporâneo confirmado pelo INSS
---	--	--

Info Ajuda

Anexo A.9

Figura 28. HISCREWEB - tela de Emissão do extrato

Fonte: HiscreWeb

www-hiscreweb/hiscreweb/MarcarDesmarcarCredito.event

DATAPREV
PREVIDÊNCIA SOCIAL
Consulta HISCREWEB - Histórico de Créditos de Benefícios

Realizar Consulta Pesquisar em grupo GPS/GRPS Sair

Resultado da Pesquisa de Créditos

NB: XXXXXXXX Recebedor: _____ Espécie: 31 - AUXILIO-DOENÇA PREVIDENCIARIO MR: R\$ _____
 APS Manutenção: _____ DIB: 01/11/2002 DCB: 30/09/2009 DIP: 01/11/2002

Competência	Moeda	Vir. Líquido	Per. Inicial	Per. Final	Data Pagto	Meio	Status	Invalído	Isento-IR	Det.PAB/Chq	Impressão Detalhada
11/2002	R\$	768,92	01/11/2002	30/11/2002	05/12/2002	CMG	Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
12/2002	R\$	659,50	01/12/2002	31/12/2002	07/01/2003	CMG	Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
01/2003	R\$	659,50	01/01/2003	31/01/2003	06/02/2003	CMG	Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
02/2003	R\$	659,50	01/02/2003	28/02/2003	10/03/2003	CMG	Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
03/2003	R\$	659,50	01/03/2003	31/03/2003	04/04/2003	CMG	Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
04/2003	R\$	659,50	01/04/2003	30/04/2003	07/05/2003	CMG	Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
05/2003	R\$	659,50	01/05/2003	31/05/2003	05/06/2003	CMG	Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
06/2003	R\$	750,85	01/06/2003	30/06/2003	04/07/2003	CMG	Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
07/2003	R\$	750,85	01/07/2003	31/07/2003	06/08/2003	CMG	Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
08/2003	R\$	750,85	01/08/2003	31/08/2003	04/09/2003	CMG	Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
09/2003	R\$	750,85	01/09/2003	30/09/2003	06/10/2003	CMG	Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
10/2003	R\$	750,85	01/10/2003	31/10/2003	06/11/2003	CMG	Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

1 a 12 de um total de 85 créditos | Primeiro/Anterior | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | Próximo | Último |

Para impressão detalhada: Para impressão simples:

A impressão simples sempre traz todos os créditos da pesquisa

Tipo de Impressão:

Tipo de Relatório:

Anexo A.10

Figura 29. Tela de solicitação de dados para emissão do extrato de imposto de renda

Fonte: Extrato para Imposto de Renda – Previdência Social

PREVIDÊNCIA SOCIAL
A seguradora do trabalhador brasileiro

Extrato para Imposto de Renda

Ano Calendário: 2016 ▼

Para anos anteriores, por favor clique [aqui](#).

Número do Benefício:
Informe o número do seu benefício sem pontos ou barras.

Data de Nascimento:
Informe sua Data de Nascimento com 4 algarismos no ano. Exemplo: 25/12/1986.

Nome do beneficiário: CPF:
Informe o nome e CPF do beneficiário (sem pontos, traços ou barras).

Por favor, digite no campo ao lado a sequência de caracteres exibida, observando as letras maiúsculas e minúsculas:

Esse procedimento ajuda a evitar que este site seja utilizado por consultas automatizadas, o que prejudica o seu funcionamento.

y774

Anexo A.11

Figura 30. Tela de login do Expresso

Fonte: Expresso BR

[Acesso universal](#)

Expresso BR

Login

Idioma: português ▼

Usuário:

Senha:

Anexo A.12

Figura 31. SALWEB - tela inicial solicitando informações do segurado

Fonte: SAL - Sistema de Acréscimos Legais

Ministério da Fazenda
Receita Federal
SAL - Sistema de Acréscimos Legais

Início Módulos -
Cálculo de Diferenças de Valor Devido
Os campos precedidos com asterisco(*) são de preenchimento obrigatório

Contribuinte / Opções do Cálculo
 NIT: _____ Nome: _____
 Categoria: Contribuinte Individual Data Cálculo: 08/12/2017

Dados de Pagamento
 * Código Pagamento: 1007 - CONTRIBUINTE INDIVIDUAL - RECOLHIMENTO MENSAL NIT,PI/S/PASEP
 * Data Pagamento: 08/12/2017

Inserir Dados de Diferença
 *Competência: _____ *Valor Diferença: _____

Inserir

Diferenças de Valor Devido

Competência	Código de Pagamento	Valor Originário	Excluir
05/2017	1007	180,00	<input checked="" type="checkbox"/>

Confirmar Cancelar

MDSE | INTRAPREV | RFB | DATAPREV
 Desenvolvido pela Dataprev | Salto para o Início [1] | Salto para o Menu [2] | Salto para o conteúdo [3] | Versão: 3.0.2

Anexo A.13

Figura 32. SIPPS - Tela de busca de documento

Fonte: SIPPS

Previdência Social
SIPPS - Sistema Informatizado de Protocolo

HPS | INSS | INTRAPREV | Consulta

LOGIN DO USUÁRIO: _____

CONTROLE DE ACESSO
 DOCUMENTOS
 BRDP
 MANUTENÇÃO
 RELATÓRIOS
 CONSULTAS
 ARQUIVO
 COMUNICADOS
 MANUAIS

SAIR

18501

Nº de Protocolo Comando Benefício
 Nº do documento Data Documento Tipo Órgão
 Assunto antigo Período Cadastramento
 Assunto/Temporalidade CTC

Dados do Solicitante/ Requerente
 CPF CNPJ

 Nome Completo Parte inicial do Nome
 Data de Nascimento

Dados do Interessado/ Segurado
 CPF CNPJ

 Nome Completo Parte inicial do Nome
 Data de Nascimento

Dados do Beneficiário
 CPF CNPJ

 Nome Completo Parte inicial do Nome
 Data de Nascimento

Nº de Origem Número completo Parte inicial do Número

 Origem Nome completo Parte inicial do Nome

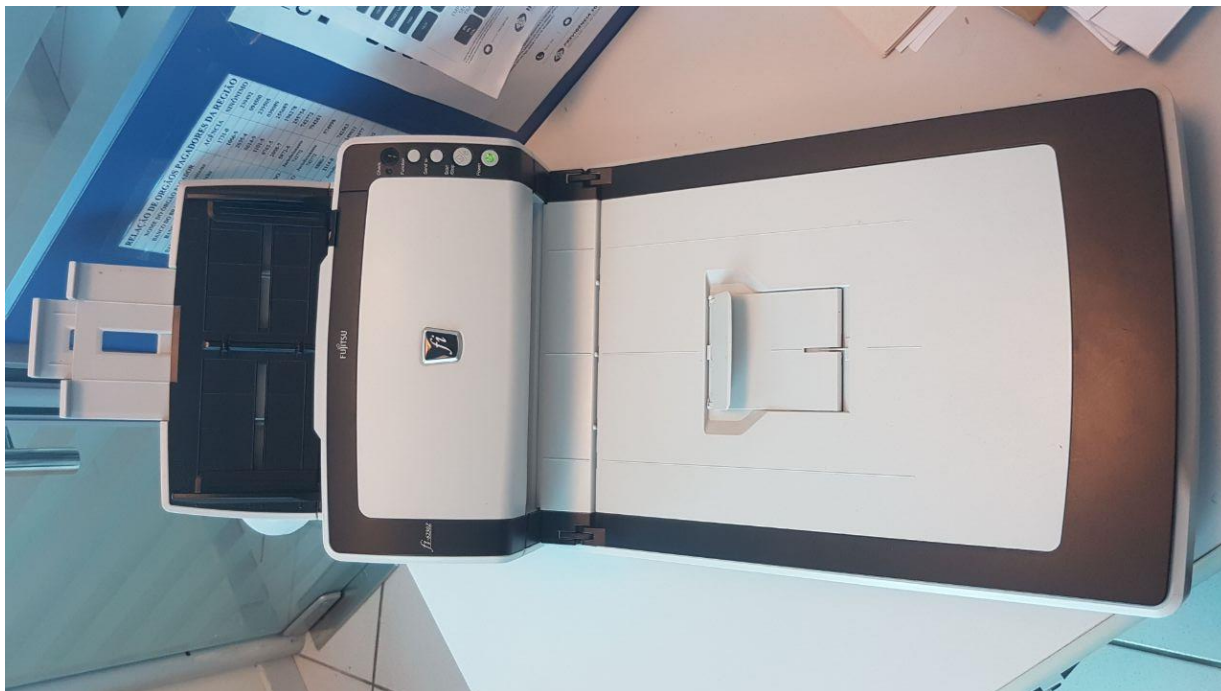
PROCURAR LIMPAR

100%

Anexo A.14

Figura 33. Scanner utilizada na digitalização de processos

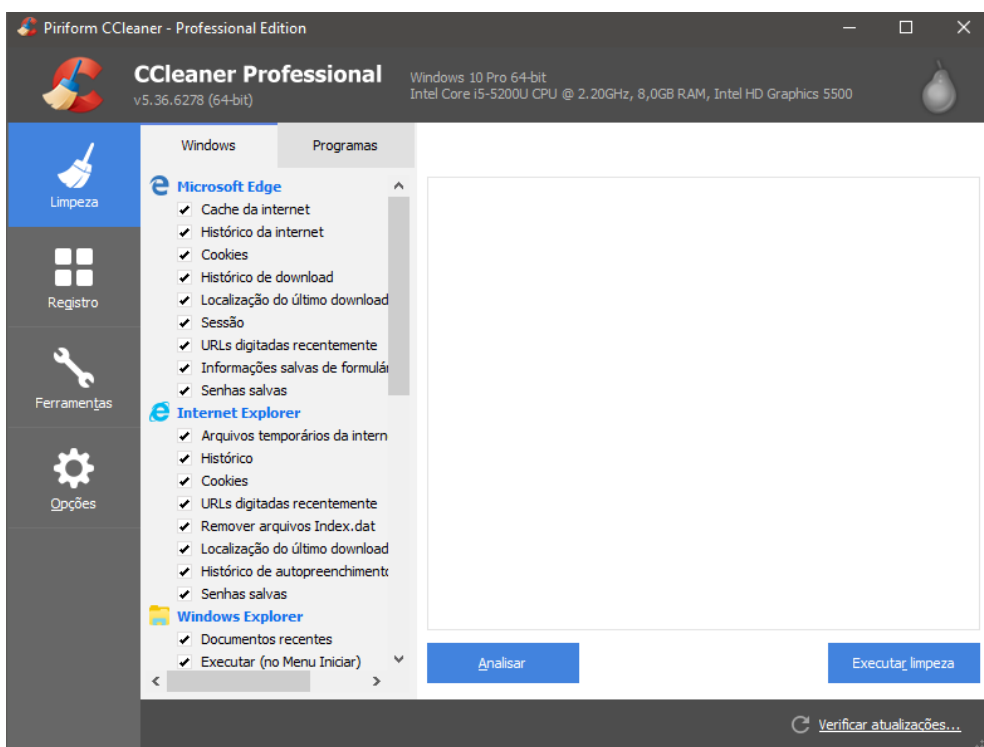
Fonte: Ana Carolina Câmara Guedes



Anexo A.15

Figura 34. Ccleaner - Tela inicial

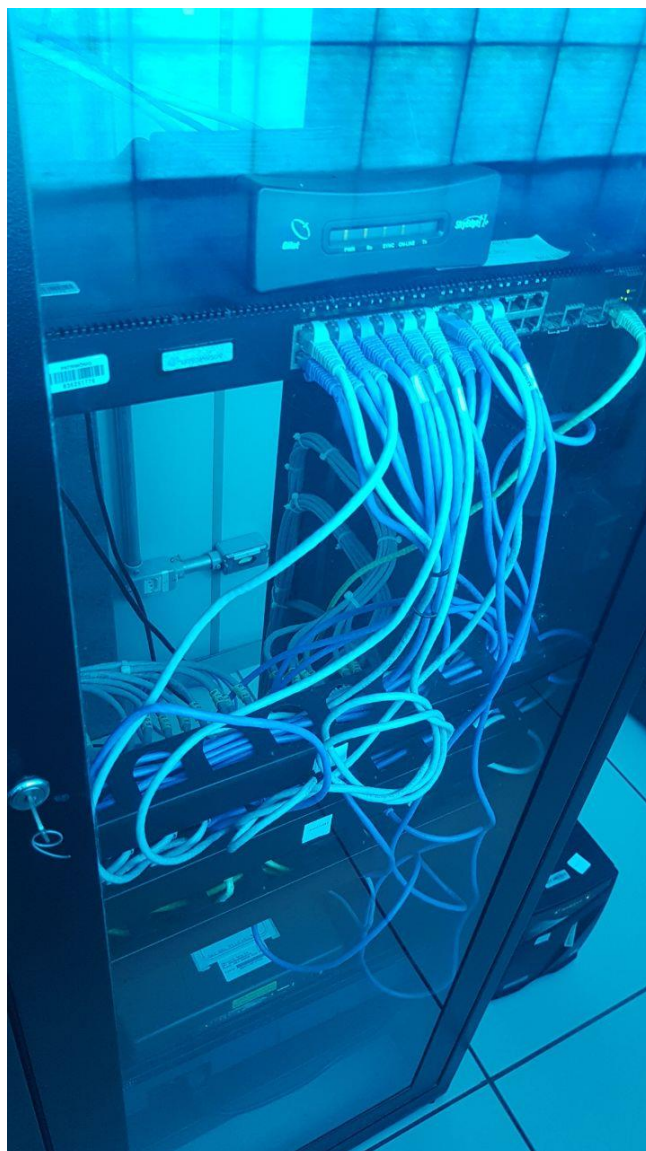
Fonte: Ccleaner (Piriform)



Anexo A.16

Figura 35. Hack da agência com seus dispositivos

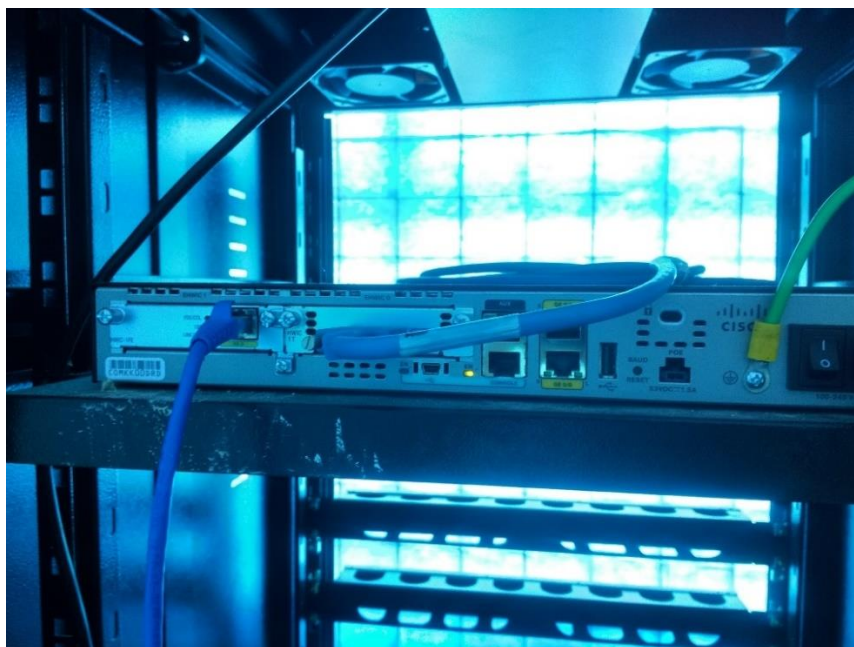
Fonte: próprio autor



Anexo A.17

Figura 36. Roteador configurado pela DataPrev

Fonte: próprio autor



Anexo A.18

Figura 37. Patch panels que se conectam ao switch e às portas presentes nas mesas

Fonte: próprio autor

