19/09/2019 15:53 - MPF recomenda que agências do INSS em Rondônia modifiquem atendimento ao público

O Ministério Público Federal em Rondônia recomendou às agências do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) que adotem medidas urgentes para identificação dos servidores, além da mudança no atendimento ao público – com mais prontidão e gentileza. As unidades que receberam as orientações são de Alta Floresta D'Oeste, Cacoal, Ji-Paraná, Nova Brasilândia D'Oeste, Ouro Preto do Oeste, Presidente Médici, Rolim de Moura e São Miguel do Guaporé.

Outra medida é para que as agências parem de pedir exclusivamente declarações sindicais, já que este não é o único meio que comprova a prática de atividades rurais, logo, não é obrigatório para liberação do benefício aos segurados. A lei 8213/91 (artigo 106) diz que a comprovação do exercício de atividade rural pode ser feita por meio de "contrato individual de trabalho ou Carteira Nacional de Previdência Social, contrato de arrendamento, parceria ou comodato rural".

Na recomendação, o órgão orienta também que as chefias responsáveis pelas unidades nos municípios realizem cursos de capacitação com os servidores atendentes e que incluam nesses cursos o conteúdo da Instrução Normativa 45.2010.

A Instrução Normativa, no que se refere ao atendimento ao público e ao processo da justificação administrativa, fala que os atendentes devem justificar, por escrito, o motivo de não haver a concessão de benefícios e orientar sobre outras formas que comprovem o tempo de contribuição.

Além disso, a autarquia deve adotar um procedimento de perícia médica que respeite o direito do cidadão de sigilo médico e proteção à intimidade, mantendo-se a porta do consultório fechada durante a perícia. Para o MPF, alegações de segurança dos peritos e insalubridade do ambiente de perícia não justificam a manutenção de porta entreaberta durante o ato pericial.

Cada unidade do INSS deve, ainda, divulgar os meios disponíveis para que os segurados encaminhem suas reclamações e denúncias diretamente aos órgãos de controle interno do INSS. Neste sentido, o MPF sugere a afixação de cartazes nas agências, com número de telefone, endereço eletrônico da Ouvidoria e esclarecimentos de quais manifestações podem ser direcionadas ao setor.

A recomendação faz parte de uma investigação. Desde 2013, o MPF tem recebido denúncias sobre as agências: ausência de uso de identificação pelos servidores durante o atendimento; insatisfação com o atendimento; exigência de intervenção de sindicato para protocolo de requerimentos na unidade de Cacoal; violação do direito ao sigilo médico e à intimidade; e deficiência na disponibilização da justificativa administrativa.

O INSS tem o prazo de 60 dias, a contar do recebimento da recomendação, para se manifestar.

Íntegra da recomendação

Fonte: MPF