



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DO AMAZONAS
14º OFÍCIO - TUTELA COLETIVA

Procedimento Preparatório nº 1.13.000.001230/2023-87

RECOMENDAÇÃO Nº 001/2024/14º OFÍCIO/PR-AM

O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, pelo Procurador da República signatário, no regular exercício de suas atribuições institucionais, com fundamento nos artigos 127, caput, e 129, III, da Constituição Federal, bem como nos artigos 5º e 6º da Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993, e no art. 23 da Resolução nº 87/2006 do Conselho Superior do Ministério Público Federal, e


CONSIDERANDO a função institucional de promover a defesa dos direitos difusos e coletivos, nos aspectos preventivo e repressivo, cabendo-lhe promover o Inquérito Civil e a Ação Civil Pública, consoante dispõem o art. 129, III, da Constituição Federal e o art. 5º, II, alínea d, e III, alínea d, da Lei Complementar nº 75/93;

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público Federal expedir recomendações visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando prazo razoável para a adoção das providências cabíveis na forma do artigo 6º, XX, da Lei Complementar nº 75/93;

CONSIDERANDO que é função institucional do Ministério Público Federal zelar pela observância dos princípios constitucionais relativos à seguridade social, conforme prescreve o artigo 5º, inciso II, alínea d, da Lei Complementar nº 75/93;

CONSIDERANDO que a Constituição Federal de 1988 elenca a previdência social como direito fundamental, incluindo-a no rol de direitos sociais constantes do caput do artigo 6º;

CONSIDERANDO que a Constituição Federal de 1988 dispõe no art. 194, parágrafo único, que compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade

	Procuradoria da República no Amazonas	Rua Salvador, 450, Adrianópolis – Manaus/AM, CEP 69057-040 Tel.: (92) 2129-4700 www.peticonamento.mpf.mp.br
---	---------------------------------------	--

social, com base nos objetivos de: I - universalidade da cobertura e do atendimento;

CONSIDERANDO os fatos narrados no documento PR-AM-00025015/2023, segundo o qual diversos usuários da APS de Manacapuru possuem dificuldade de acesso aos canais remotos de atendimento do INSS, devido a falta de acesso à internet ou a telefones;

CONSIDERANDO os fatos narrados no documento PR-AM-00025015/2023, segundo o qual diversos usuários da APS de Manacapuru precisam se deslocar por longas distâncias em busca de atendimento presencial na agência, mas não encontram nenhuma informação sobre os horários de funcionamento e de atendimento presencial espontâneo à população naquela unidade;


CONSIDERANDO que o art. 2º da Portaria SR-V/INSS nº 229/2023, estabelece que: *Art. 2º Para os efeitos desta Portaria, considera-se: I - atendimento presencial: aquele realizado por servidores e colaboradores do INSS ao público em geral, de forma espontânea ou agendada, no âmbito das APS; II - atendimento espontâneo: aquele realizado na triagem, no autoatendimento orientado ou em guichê específico para informação ou orientação, sem necessidade de prévio agendamento; III - atendimento agendado: aquele que é realizado na APS em dia e horário previamente marcado pelo cidadão, por meio dos canais remotos, para atendimento de serviço específico;*

CONSIDERANDO que o INSS informou (PR-AM-00049650/2023) que "os serviços disponibilizados são à distancia e que nos casos de não resolução a distancia ou necessidade de orientação e informação ao segurado, este deverá agendar o serviço atendimento especializado/simplificado para atendimento presencial";

CONSIDERANDO que o INSS informou (PR-AM-00056220/2023) que "o horário de atendimento [é] de 08h00 às 12h00, onde o atendimento espontâneo só será realizado, caso a agência tenha capacidade operacional para tal, sendo a prioridade os serviços agendados";

CONSIDERANDO as informações fornecidas pelo INSS no Procedimento Preparatório nº 1.13.000.001230/2023-87 de que a agência de Manacapuru não possui qualquer horário fixo de atendimento presencial espontâneo, em nenhum dia da semana, nem divulga qualquer informação no local físico da agência sobre os respectivos horários de atendimento aos usuários, fatos que dificultam o acessos aos serviços públicos fornecidos pela agência a usuários que residem na zona rural do município, a idosos e a outros grupos vulneráveis que não possuem aparelho celular, ou que possuem dificuldades no acesso e manejo de aparelhos eletrônicos;

CONSIDERANDO que no Procedimento Preparatório nº

	Procuradoria da República no Amazonas	Rua Salvador, 450, Adrianópolis – Manaus/AM, CEP 69057-040 Tel.: (92) 2129-4700 www.peticionamento.mpf.mp.br
---	---------------------------------------	--

1.13.000.001230/2023-87 foram proferidos por este Ministério Público Federal os despachos PR-AM-00050092/2023, PR-AM-00071835/2023 e expedidos os ofícios nº 276/2023/14º OFÍCIO/PR/AM, nº 276/2023/14º OFÍCIO/PR/AM e nº 387/2023/14º OFÍCIO/PR/AM, solicitando ao INSS a apresentação de relatório fotográfico para demonstrar se os horários de funcionamento e atendimento estão afixados nas dependências da agência do INSS em Manacapuru, em local visível e de grande circulação, na forma do art. 5º, § 4º, da Portaria PRES/INSS nº 1.347/2021 e a informar, detalhadamente, de que forma são realizados os atendimentos presenciais nessa APS para usuários que não fazem cadastro ou agendamento online prévio, mas que as comunicações não foram satisfatoriamente respondidas;

CONSIDERANDO que o art. 5º, IV, da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, dispõe que o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar a adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

CONSIDERANDO que o art. 5º, incs. VII, X e XI, da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, dispõe que os agentes públicos e prestadores de serviços públicos devem observar: a definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário; a manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento; e a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

CONSIDERANDO que o art. 6º, II, da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, indica que é direito básico do consumidor a obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

CONSIDERANDO o art. 11, caput, da Portaria PRES/INSS nº 1.347/2021, que dispõe que é vedado à APS fechar suas portas durante o horário de atendimento, ressalvadas as situações previstas no art. 11;

CONSIDERANDO o disposto no art. 3º, da Portaria SR-V/INSS nº 229/2023, que impõe a obrigação a APS de afixar, em suas dependências, em local visível e de grande circulação de usuários, o horário de início e término do atendimento;

CONSIDERANDO o art. 10, parágrafo único, da Portaria DIRBEN/INSS nº 982/2022, que estabelece que se o interessado alegar dificuldades de acesso aos canais remotos, ou o colaborador identificar essa situação, o agendamento poderá ser realizado na APS diretamente na triagem;



Procuradoria da
República no
Amazonas

Rua Salvador, 450, Adrianópolis – Manaus/AM, CEP 69057-040
Tel.: (92) 2129-4700
www.peticionamento.mpf.mp.br

CONSIDERANDO que no item 1.4.7.1.1 da Portaria nº 24/DIRAT/INSS, de 08 de outubro de 2019, foram definidos os casos de excepcionalidade para atendimento presencial, quais sejam, os "usuários hipossuficientes, usuários idosos ou deficientes que tenham dificuldade de acesso aos canais remotos de atendimento, usuários sem acesso à internet ou telefone e usuários que se deslocam por longas distâncias em busca de atendimento presencial";

CONSIDERANDO que o fluxo de atendimento nas agências devem observar e assegurar o atendimento presencial nos casos definidos pela Portaria nº 24/DIRAT/INSS, de 08 de outubro de 2019, podendo a sua inobservância constituir, em tese, falta funcional dolosa (art. 116 da Lei 8112/90);


RECOMENDA ao INSS, especificadamente à Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste e à Gerência da Agência da Previdência Social em Manacapuru, nas pessoas da Superintendente Regional LEA BRESSY AMORIM, do Superintendente Regional Substituto LUCINDO RIBEIRO DA SILVA FILHO e da Gerente da APS Manacapuru GISELE GILMA MATIAS MACIEL, nos termos do art. 6º, inciso XX, da Lei Complementar nº 75/93 e com fulcro nos arts. 6º e 37 da CF c/c art. 116 da Lei 8.112/90, que:

1) **ADOTE** as medidas administrativas cabíveis para garantir o atendimento presencial espontâneo na Agência da Previdência Social de Manacapuru/AM a usuários idosos ou pessoas com deficiência que tenham dificuldade de acesso aos canais remotos de atendimento, a usuários sem acesso à internet ou a telefones e a usuários que se deslocam por longas distâncias em busca do atendimento presencial, com regularidade de atendimento em frequência e intervalos de tempo compatíveis e proporcionais às demandas dessa população vulnerável no Município;

2) **PROVIDENCIE** a afixação de maneira ostensiva dos horários de funcionamento e atendimento presencial espontâneo que serão realizados nas dependências da agência da previdência em Manacapuru, nos termos indicados no item anterior, em local visível e de grande circulação dos usuários, na forma do art. 5º, § 4º, da Portaria PRES/INSS nº 1.347/2021, bem como a sua divulgação na internet e em outros meios de comunicação que sejam hábeis a garantir o conhecimento dessas informações pelos usuários;

3) **REAVALIE** ao longo de 2024, com frequência no mínimo bimestral, se a oferta de atendimento presencial espontâneo a ser adotada na Agência da Previdência Social de Manacapuru/AM, nos termos dos itens 1 e 2, está ocorrendo em conformidade, adequação e proporcionalidade á demanda dos usuários hipossuficientes na municipalidade.

Nos termos do artigo 6º, inciso XX da Lei Complementar nº 75/93 e do artigo 8º da Resolução nº 164/2017 do CNMP, fica estabelecido o **PRAZO** de 20 (vinte) dias

	Procuradoria da República no Amazonas	Rua Salvador, 450, Adrianópolis – Manaus/AM, CEP 69057-040 Tel.: (92) 2129-4700 www.peticionamento.mpf.mp.br
---	---------------------------------------	--

corridos, contados do recebimento da recomendação, para a adoção das providências supramencionadas.

Com fundamento no artigo 10 da Resolução nº 164/2017 do CNMP e no artigo 7º, inciso IV, da LC nº 75/93, **REQUISITO** ao INSS que, no mesmo prazo de 20 (vinte) dias corridos, **apresente resposta escrita** sobre o atendimento ou não da recomendação.

O Ministério Público Federal acompanhará as medidas adotadas em razão deste documento, e, **todas as atividades que forem realizadas com base nesta Recomendação deverão ser informadas ao 14º Ofício da PR/AM, para que se proceda com as providências cabíveis.** Essas comunicações deverão ser encaminhadas exclusivamente por meio de protocolo eletrônico (protocolo.mpf.mp.br) ou Sistema de Peticionamento Eletrônico (www.peticionamento.mpf.mp.br) do Ministério Público Federal, apontando-se o número desta Recomendação e do procedimento supramencionado na resposta.

Desde já, adverte-se que este documento científica e constitui em mora o destinatário quanto às obrigações de fazer e de não fazer recomendadas, podendo a omissão implicar na adoção de todas as medidas administrativas e ações judiciais cabíveis contra os que a ela derem causa.

Manaus/AM, data da assinatura eletrônica.

THIAGO COELHO SACCHETTO
Procurador da República



Procuradoria da
República no
Amazonas

Rua Salvador, 450, Adrianópolis – Manaus/AM, CEP 69057-040
Tel.: (92) 2129-4700
www.peticionamento.mpf.mp.br