



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
**PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ACRE**  
**5º OFÍCIO**

---

**Recomendação n. 3, de 1º de junho de 2022.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, com fundamento no art. 6º, inciso XX, da Lei Complementar 75/93;

**Considerando** que ao Ministério Público incumbe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (art. 127, CF);

**Considerando** que cabe ao Ministério Público a expedição de recomendações para a melhoria dos serviços de relevância pública e o respeito aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover (art. 6º, inciso XX, da LC 75/1993);

**Considerando** que os elementos presentes na Notícia de Fato nº 1.10.000.000203/2022-18, autuada para apurar falhas no atendimento prestado pelos servidores do INSS, evidenciaram a falta de capacitação na execução do serviço e urbanidade necessária na conduta para o atendimento;

**Considerando** os reiterados relatos de cidadãos e cidadãs que tiveram atendimento negado, sofreram constrangimentos ou foram tratados de forma grosseira por servidores do INSS nesta capital;



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
**PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ACRE**  
**5º OFÍCIO**

**Considerando** as constantes representações que chegam ao MPF<sup>1</sup> com relatos nas falhas no atendimento do INSS quanto à negligência, ausência de profissionais qualificados, demora excessiva no atendimento, preenchimento incorreto de informações pessoais por parte de servidores do referido Órgão;

**Considerando** o dever da boa administração que deriva do princípio da eficiência, a exigir resultados positivos para o serviço público e atendimento satisfatório às necessidades da população;

**Considerando** que é função do Ministério Público zelar pela observância dos princípios constitucionais relativos à seguridade social (art. 5º, II, d, da LC n. 75/93);

**Considerando** que o servidor público federal tem o dever de exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo; atender com presteza ao público em geral e manter conduta compatível com a moralidade administrativa (art. 116 da Lei 8.112/90);

**Considerando** que ao servidor é proibido proceder de forma desidiosa (art. 117, XV, da Lei 8.112/90), sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa pelo exercício irregular omissivo ou comissivo de suas atribuições (arts. 121 e 122 da Lei 8.112/90);

<sup>1</sup>**NF - 1.10.000.000293/2022-47** - Trata-se de representação do Sindicato dos Extrativistas e Trabalhadores Assemelhados de Rio Branco, que informa receber diversas reclamações de seus sindicalizados quanto à ausência de atendimento por peritos do INSS decorrente da greve realizada por estes profissionais. O representante aponta possível descontinuidade na prestação do serviço público prestado pelo INSS, e os sindicalizados não são informados quanto à designação de nova data para a realização das perícias atrasadas.

**NF - 1.10.000.000107/2020-16** - Trata-se de notícia de fato, autuada a partir de representação, que relata descumprimento do Estatuto do Idoso, negligência, ausência de profissionais qualificados e demora excessiva no atendimento por parte dos servidores para realização de prova de vida em atendimento domiciliar, exigida para a continuação de pagamento dos proventos de benefício.

**NF - 1.10.000.000178/2018-96** - Trata-se de notícia de fato, autuada a partir de representação que relata negativa de pagamento a benefício de prestação continuada ao deficiente, em razão do preenchimento incorreto de informações pessoais por parte de servidores do referido Órgão.

**NF - 1.10.000.000203/2022-18** - Trata-se de representação mãe que relata humilhação da filha por parte de servidora do INSS (forma grosseira e desproporcional com gritos e batidas na mesa).

**IC - 1.10.000.000072/2015-40** - Trata-se de notícia de fato, autuada a partir de representação com relato de negativa de fornecimento de senha de atendimento preferencial.



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
**PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ACRE**  
**5º OFÍCIO**

---

**Considerando** o disposto no Regimento Interno do INSS, aprovado pela Portaria MDS nº 414/2017, que define as seguintes competências da Seção Operacional de Gestão de Pessoas e da Seção de Atendimento das Gerências Executivas, no art. 240:

- I - supervisionar e avaliar a qualidade do atendimento, garantindo agilidade, comodidade aos seus usuários e ampliação do controle social;
- II - zelar pela adoção dos procedimentos necessários à resolução das reclamações, sugestões ou representações a respeito de deficiências relativas ao atendimento, especialmente as encaminhadas pela Ouvidoria-Geral da Seguridade Social;
- (...)
- VII - assessorar o Gerente-Executivo no desempenho de suas competências, notadamente nas relativas à melhoria do atendimento;

**RECOMENDA** à Gerência Executiva do INSS em Rio Branco que adote as medidas administrativas cabíveis para promover cursos de capacitação de servidores para o adequado atendimento ao público e gestão da qualidade do serviço prestado, e garantir a supervisão e a avaliação da qualidade do atendimento, de modo a propor agilidade, comodidade aos seus usuários e ampliação do controle social.

**Fixa-se** o prazo de 30 dias, para que o destinatário informe se acata a presente recomendação e relate as ações tomadas para seu cumprimento, ou, por outro lado, indique as razões para o não acatamento.

Esta recomendação constitui o destinatário pessoalmente em mora e, se não acatada, poderá implicar na adoção das medidas judiciais cabíveis, inclusive por eventos futuros imputáveis à sua omissão.

**LUCAS COSTA ALMEIDA DIAS**  
Procurador da República  
Procurador Regional dos Direitos do Cidadão