



**Seção Judiciária do Distrito Federal
22ª Vara Federal Cível da SJDF**

PROCESSO: 1005547-91.2018.4.01.3400
CLASSE: AÇÃO CIVIL PÚBLICA CÍVEL (65)
AUTOR: DEFENSORIA PUBLICA DA UNIAO

RÉU: INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

DECISÃO

Trata-se de ação civil pública proposta pela DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO em face do INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL, com o objetivo de obter tutela jurisdicional para sanar dificuldades no atendimento realizado pelo requerido à população em geral, de modo a assegurar o agendamento e análise dos benefícios em prazo razoável bem como atendimento de forma adequada aos idosos, que ocorre preferencialmente por via eletrônica, tanto no momento do agendamento, até a obtenção de extratos feitos pela central na internet, evidenciando óbices ao atendimento presencial daqueles que não possuem conhecimento em tecnologia e sobre dificuldades para acessar a plataforma digital do INSS, além daquela cota de segurados que sequer têm acesso ao meio digital.

Foi constatada em audiência administrativa, realizada com a Gerência Executiva do INSS de Curitiba/PR em 30/01/2018, que o INSS apresenta dificuldades de atendimento à população, inclusive idosos, e demora considerável prazo para a análise de concessão de benefícios. Acúmulo de serviços considerável de requerimentos pendentes de análise, sendo humanamente impossível concluir todo o trabalho pendente.

Há deficiência de demanda do INSS em todo o território nacional, inclusive constatado em estatística que o tempo médio da análise de requerimentos gira em torno de 45 (quarenta e cinco) dias, ainda assim, registrou-se que quase a metade extrapolou o tempo médio previsto.

A mesma situação foi constatada em auditoria pelo Tribunal de Contas da União nº 016.601/2013-0, observando-se que cerca de 26% dos servidores do INSS estavam em condições de aposentadoria usufruindo abono de permanência, chegando a 46% em 2017. Não havia previsão para reposição do numerário, o que poderia causar a ruptura no atendimento à Autarquia Previdenciária, consequentemente restrição de serviço público. Dados de 2014.

Disse a Autora, nestes termos:

"Nesse viés, do aludido documento do Tribunal de Contas da União, já se percebe, na ementa, a indicação de "RISCO DE DESCONTINUIDADE DO SERVIÇO, EM RAZÃO DE PERCENTUAL IMPORTANTE DOS SERVIDORES JÁ TEREM PREENCHIDO CONDIÇÕES PARA A APOSENTADORIA. A ATIVIDADE PRIMORDIAL DO INSS (CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS) É REALIZADA POR UM NÚMERO REDUZIDO DE SERVIDORES". Dentre as recomendações finais, consta a elaboração de planos de continuidade e procedimentos em um cenário de aposentadorias em massa do INSS, além de diversas outras sugestões. Por evidente, além desse fator, há diversos outros que também interferem no atendimento ao cidadão pelo INSS, tanto que o relatório do TCU recomenda atuação em diversas frentes estruturais do órgão para manutenção do atendimento e do serviço público".

Diante de tal quadro, a DPF oficiou à Diretoria de Gestão do INSS e veio resposta condizente com os números levantados pelo TCU, onde 1/3 dos servidores ligados à atividade fim encontrava-se em situação de abono de permanência e cerca de 26% dos servidores da carreira do Seguro Social, sem considerar aqueles da atividade-meio (administrativa). A situação de defasagem de servidores já ocorre em âmbito nacional, além da previsão de aposentadorias em datas próximas.

Assim, prossegue a Autora, tornou-se corriqueira demandas em sede de mandado de segurança individual para que o paciente tenha seu pedido analisado em prazo razoável, gerando multiplicidade de demandas e espera desarrazoada dos segurados.

Emergiu, pois, a necessidade da propositura da presente demanda, como sustentou a Autora.

Formulou pedido de antecipação de tutela com a seguinte pretensão:

a) Seja deferida a tutela provisória de urgência antecipada para:

a.1) Assegurar a realização de atendimento PRESENCIAL ao público, observadas as prioridades legais (prioridade para o idoso maior de 60 anos, prioridade especial para o idoso maior de 80 anos, gestantes, pessoas com deficiência), designando ao menos 1 (um) servidor, por agência, para atendimento ao referido público, seja de forma presencial direta, seja mediante apoio ao atendido nas hipóteses em que for disponibilizado o atendimento em meio eletrônico, em computador disponibilizado para esse fim na própria agência;

a.2) Fixar o prazo máximo de 30 (trinta) dias (ou outro prazo que este juízo repute razoável) entre o agendamento prévio e efetivo atendimento do segurado, sob pena de multa em valor arbitrado com prudência pelo juízo, devido por cada descumprimento após a intimação e com valor revertido a cada segurado lesado;

a.3) Fixar o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias (ou outro prazo que este juízo repute razoável) entre o efetivo atendimento do segurado e a decisão sobre concessão ou indeferimento do benefício, sob pena de multa em valor arbitrado com prudência pelo juízo, devido por cada descumprimento após a intimação e com valor revertido a cada segurado lesado;

a.4) Apresentar estudo atualizado e cronograma que demonstre a manutenção do atendimento e análises de benefícios das agências da Previdência Social pelo menos nos próximos dois anos, preferencialmente em observância a atualização de estudo de lotação ideal, tanto nacional como regionalizado por estado, principalmente para as unidades com maiores índices de servidores recebendo abono permanência, a ser apresentado em audiência de conciliação ou no prazo de 30 (trinta) dias (ou outro prazo que este juízo repute razoável) e seu efetivo cumprimento pelo INSS;

O exame do pedido de antecipação de tutela foi postergado para momento posterior ao estabelecimento do contraditório, ao tempo em que se determinou a intimação do INSS para manifestação em cinco dias.

O Requerido se manifestou informando que se trata de adoção de novo modelo de atendimento ao segurado pelo INSS. Disse que o atendimento aos clientes das Agências Previdenciárias é dividido em duas modalidades: atendimento espontâneo e atendimento agendado, ambos controlados por metas gerenciais e deslocamento de servidores para regiões onde haja grande demanda e se ultrapasse a determinação do Plano Estratégico Ministerial.

O espontâneo refere-se a manutenção dos benefícios, pagamentos, procurações aos incapacitados de se locomoverem, empréstimos consignados, agendamentos não conseguidos pelas vias disponíveis (central 135 e internet), ou seja, informações gerais que não demandam análise específica nem manuseio de processos administrativos.

Prossiguiu o INSS informando que o *“atendimento via agendamento é voltado para serviços que tomam mais tempo dos servidores, como pedidos de aposentadorias, pensões, salário-maternidade, auxílio-reclusão, benefício assistencial ao idoso e ao deficiente físico ou mental e, ainda, carga, vistas e cópias de processos...”* Asseverou que o atendimento eletrônico, no geral, é mais eficiente quanto a prestação dos serviços, direto no sítio. Nesse sentido, o INSS busca a melhoria do atendimento aos beneficiários, instituindo o Sistema de Agendamento Eletrônico permitindo todas as solicitações de benefícios e serviços prestados pela Previdência Social fossem agendados previamente, evitando a distribuição de senhas e filas, bem burla da ordem de entrada dos requerimentos (IN 45/2010). Novo aperfeiçoamento com a edição da IN 77/2015. Disse que *“a partir da adoção desse novo sistema no âmbito do INSS, todo interessado que deseja ser atendido pela autarquia deve requerer o agendamento prévio através dos canais remotos disponíveis, quais sejam: pela Central de Atendimento Eletrônico, através do número 135; pela internet, através do sítio da Previdência Social, no endereço eletrônico www.inss.gov.br; Impende ressaltar que, ao revés do que argumenta a Defensoria Pública da União, ainda subsiste o atendimento pessoal, em qualquer agência da Previdência Social (unidade de atendimento).”*

Asseverou o requerido que *“na narrativa acentuado realce na escassez de recursos humanos no âmbito do INSS e na possibilidade de comprometimento da continuidade do serviço caso os servidores que já possuem direito à aposentadoria afastem-se do serviço público. Tais argumentos, veiculados na inicial, não condiz com os pedidos nela veiculados, tais como a rigorosa fixação de prazos sob pena de estipulação de multa diária. De mais a mais, verifica-se que ordenamento jurídico pátrio já estabelece consequências jurídicas caso o INSS não aprecie o requerimento de benefício no prazo estabelecido nos artigos. 32. O Supremo Tribunal Federal, ao apreciar o Recurso Extraordinário 631.240/MG sob o regime da repercussão geral assentou que, para que reste configurado o interesse de agir em demandas de natureza previdenciária, faz-se necessário o requerimento administrativo prévio. No bojo do voto condutor do referido julgado, restou ainda consignado que o excesso de demora na apreciação do pedido (desrespeito ao prazo de 45 dias previsto no artigo 41-A, §5º da Lei 8.213/91) também acarreta o nascimento da pretensão em face do INSS, autorizando que o requerente acione legitimamente o Poder Judiciário.”*

Em suma, sustenta o INSS que a pretensão de adoção de sistema de atendimento/agendamento diverso do adotado atualmente, haveria que se verificar se seria cabível em face da alegação de ineficiência, legalidade da medida. Necessidade de observância do princípio da separação dos poderes, invasão de um poder por outro.

Ao final pugna pelo indeferimento da medida pleiteada.

Foi realizada audiência de conciliação prévia, ocasião em que houve sinalização por parte do INSS acerca da possibilidade de se realizar tratativas fora dos autos, inclusive, informaram os Procuradores do INSS que havia prévio agendamento de audiência no âmbito administrativo em 13/06/2018, quando restou determinado em ata que a existência de acordo deveria ser comunicada nos autos.

Houve determinação de citação do INSS.

A CNTSS/CUT requereu o ingresso no feito na condição de AMICUS CURIAE.

O INSS apresentou contestação na mesma linha da manifestação anterior.

Posteriormente, a DPU peticionou informando a existência de aproximadamente 40 mil processos aguardando análise na Gerência Executiva de Curitiba, conforme Ofício Expedido pelo INSS no Paraná (Ofício nº 14-501/871/2018), cujo tempo médio de análise é de seis meses. A Autora trouxe aos autos documento expedido pela Procuradoria Federal do INSS em processo judicial perante a Justiça Federal de Curitiba em que expressamente admite as alegações da inicial de que *“tendo em vista a situação grave em que se encontram as agências do INSS em virtude de recente aposentadoria de diversos servidores que se aposentaram em função da iminência (não concretizada) da reforma da Previdência dos servidores públicos, e do fato de que tais vagas não foram repostas [...]”* demonstrando, segundo a Autora, que todo o quadro fático delineado na inicial ainda persiste.

Informou, também, que após o ajuizamento da presente ação civil pública (art. 493, CPC), medidas administrativas que restringem cada vez mais o atendimento ao público tem sido implementadas pelo INSS, tal como necessário agendamento para retirada de extratos previdenciários, nos termos do Memorando Circular n.º 1/CGCAR/DIRAT/INSS, de 4 de julho de 2018, sendo que tais medidas podem contribuir para agravar a restrição ao atendimento já realizado pelo INSS, nos termos do exposto na inicial quanto as dificuldades de idosos e pessoas sem acesso a meios digitais:

"[...] Comparando o cidadão na Agência da Previdência Social - APS e solicitando o atendimento de um dos serviços acima mencionados, sem o prévio agendamento, a unidade deverá adotar os seguintes procedimentos:

a) caso o cidadão não possua senha do Meu INSS, o atendente deverá emitir o código de acesso do Meu INSS, orientá-lo a acessar a central de serviços e fornecer material explicativo.

a.1) não sendo possível emitir o código de acesso do Meu INSS, em razão de divergência cadastral, deverá ser efetuada a atualização do cadastro sem prévio agendamento, para que em seguida seja emitido o código de acesso.

b) caso o cidadão opte pelo atendimento na Agência da Previdência Social - APS , este deverá ser orientado a efetuar o agendamento, preferencialmente pelos canais remotos. [...]

Por fim, importante consignar que não há oposição simples e infundada a adoção de meios digitais para a Previdência Social. É evidente que o avanço tecnológico pode e deve ser adotado pelas diversas instâncias para facilitar o atendimento. O que há, em verdade, é que tais meios devem se adequar ao público alvo do INSS, de forma que seja assegurado a todos o atendimento adequado. Ainda, a adoção do INSS digital permite o ingresso irrestrito de requerimentos de benefícios que, sem a contraprestação adequada de força-tarefa de servidores para análise ou metodologias que possibilitem a aferição de tais requerimentos em tempo adequado, apenas agrava o contexto de todos os segurados e requerentes, que permanecem meses, quiçá anos, aguardando uma resposta da Previdência Social a sua demanda. Ante o exposto, ausente indicativo extrajudicial de conciliação até o momento, essa Defensoria Pública da União respeitosamente reitera os pedidos de tutela de urgência formulados na inicial, como medida de JUSTIÇA!"

Houve suspensão do processo por noventa dias para que as partes pudessem chegar a algum acordo.

Ocorre que a DFU informou que, mesmo após a dilação do prazo e a conjugações de intenções na audiência realizada, não se pode aferir nenhum propósito do INSS em protagonizar qualquer proposta de conciliação, nem mesmo houve agendamento de audiências fora dos autos para a tentativa de algum denominador, de sorte que roga pela análise e concessão dos pedidos de antecipação de tutela formulados na inicial.

É o relatório do que importa para o momento.

Decido.

Não vislumbro a necessidade de se admitir o ingresso da CNTSS/CUT na condição de AMICUS CURIAE, nos termos do art. 138, do CPC, visto que a matéria objeto da causa de pedir e pedidos não exige esclarecimentos adicionais de fato nem de direito, já suficientemente delineados. Acrescento, ainda, a imposição legal de participação do Ministério Público Federal, na forma do art. 178, I, do CPC.

Concluo que, conquanto se trate de matéria efetivamente relevante a justificar a possibilidade da intervenção pleiteada, carece, a meu juízo, de necessidade, razão pela qual indefiro o pedido de intervenção da CNTSS/CUT.

Passo a apreciar o pleito de urgência.

De início, constitui argumento reiteradamente invocado pelo poder público a necessidade de observância das regras de competência, e em última análise, do princípio da separação dos poderes o qual impediria a intervenção jurisdicional na espécie.

A premissa que ampara tal alegação relaciona-se à concepção rasa e obsoleta do postulado em questão. Isso porque a mesma Constituição que o prevê também impõe ao Estado deveres positivos para fins da concretização de direitos fundamentais entre os quais alguns especialmente caros, porquanto diretamente relacionados à dignidade da pessoa humana, com todas as cautelas para se evitar utilização banalizada do conceito.

Outrossim, um dos direitos fundamentais concernentes à busca de efetividade e concretização de direitos situa-se precisamente no acesso à justiça, *ex vi* do art. 5º, XXXV, da Constituição Federal.

Portanto, negar-se a possibilidade de intervenção jurisdicional equivale a esvaziar o preceito constitucional referido, erigindo-se um judiciário passivo, tolhido de poderes para oferecer resposta a quaisquer violações de direitos imputadas a ente estatal cujos deveres imponham custos econômicos.

O Supremo Tribunal Federal há muito consolidou tal posicionamento, consoante demonstrado no precedente assim ementado:

“ADI - AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE

Relator(a) Ministro CELSO DE MELLO

STF - Supremo Tribunal Federal

“Acórdãos citados: ADI 267 MC (RTJ-161/739), ADI 271 MC (RTJ-179/3), ADI 335, ADI 379 MC (RTJ-135/19), ADI 387 MC (RTJ-135/905), ADI 433 (RTJ-138/421), ADI 986 QO, ADI 1439 (RTJ-185/794), ADI 2105, ADI 2840 QO. - A ADI 1445 foi julgada em apenso aos presentes autos. Número de páginas: (100). Análise:(JBM). Inclusão: 01/06/05, (JBM). Alteração: 16/01/06, (SVF). ..DSC_PROCEDENCIA_GEOGRAFICA: DF - DISTRITO FEDERAL”

*E M E N T A: AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE - AUSÊNCIA DE LEGITIMIDADE ATIVA DE CENTRAL SINDICAL (CUT) - IMPUGNAÇÃO A MEDIDA PROVISÓRIA QUE FIXA O NOVO VALOR DO SALÁRIO MÍNIMO - ALEGAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE EM FACE DA INSUFICIÊNCIA DESSE VALOR SALARIAL - REALIZAÇÃO INCOMPLETA DA DETERMINAÇÃO CONSTANTE DO ART. 7º, IV, DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA - HIPÓTESE DE INCONSTITUCIONALIDADE POR OMISSÃO PARCIAL - IMPOSSIBILIDADE DE CONVERSÃO DA ADIN EM AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE POR OMISSÃO - AÇÃO DIRETA DE QUE NÃO SE CONHECE, NO PONTO - MEDIDA PROVISÓRIA QUE SE CONVERTEU EM LEI - LEI DE CONVERSÃO POSTERIORMENTE REVOGADA POR OUTRO DIPLOMA LEGISLATIVO - PREJUDICIALIDADE DA AÇÃO DIRETA. FALTA DE LEGITIMIDADE ATIVA DAS CENTRAIS SINDICAIS PARA O AJUIZAMENTO DE AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. - No plano da organização sindical brasileira, somente as confederações sindicais dispõem de legitimidade ativa "ad causam" para o ajuizamento da ação direta de inconstitucionalidade (CF, art. 103, IX), falecendo às centrais sindicais, em consequência, o poder para fazer instaurar, perante o Supremo Tribunal Federal, o concernente processo de fiscalização normativa abstrata. Precedentes. SALÁRIO MÍNIMO - VALOR INSUFICIENTE - SITUAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE POR OMISSÃO PARCIAL. - A insuficiência do valor correspondente ao salário mínimo - definido em importância que se revele incapaz de atender as necessidades vitais básicas do trabalhador e dos membros de sua família - configura um claro descumprimento, ainda que parcial, da Constituição da República, pois o legislador, em tal hipótese, longe de atuar como sujeito concretizante do postulado **constitucional** que garante à classe trabalhadora um piso geral de remuneração digna (CF, art. 7º, IV), estará realizando, de modo imperfeito, porque incompleto, o programa **social** assumido pelo Estado na ordem jurídica. - A **omissão** do Estado - que deixa de cumprir, em maior ou em menor extensão, a imposição ditada pelo texto **constitucional** - qualifica-se como comportamento revestido da maior gravidade político-jurídica, eis que, mediante inércia, o Poder Público também desrespeita a Constituição, também*

compromete a eficácia da declaração **constitucional** de direitos e também impede, por ausência de medidas concretizadoras, a própria aplicabilidade dos postulados e princípios da Lei Fundamental. - As situações configuradoras de **omissão** inconstitucional, ainda que se cuide de **omissão** parcial, refletem comportamento estatal que deve ser repellido, pois a inércia do Estado - além de gerar a erosão da própria consciência **constitucional**- qualifica-se, perigosamente, como um dos processos informais de mudança ilegítima da Constituição, expondo-se, por isso mesmo, à censura do Poder Judiciário. Precedentes: RTJ 162/877-879, Rel. Min. CELSO DE MELLO - RTJ 185/794-796, Rel. Min. CELSO DE MELLO. O DESPREZO ESTATAL POR UMA CONSTITUIÇÃO DEMOCRÁTICA REVELA-SE INCOMPATÍVEL COM O SENTIMENTO **CONSTITUCIONAL** RESULTANTE DA VOLUNTÁRIA ADESÃO POPULAR À AUTORIDADE NORMATIVA DA LEI FUNDAMENTAL. - A violação negativa do texto **constitucional**, resultante da situação de inatividade do Poder Público - que deixa de cumprir ou se abstém de prestar o que lhe ordena a Lei Fundamental - representa, notadamente em tema de direitos e liberdades de segunda geração (direitos econômicos, **sociais** e culturais), um inaceitável processo de desrespeito à Constituição, o que deforma a vontade soberana do poder constituinte e que traduz conduta estatal incompatível com o valor ético-jurídico do sentimento **constitucional**, cuja prevalência, no âmbito da coletividade, revela-se fator capaz de atribuir, ao Estatuto Político, o necessário e indispensável coeficiente de legitimidade **social**. AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE E REVOGAÇÃO SUPERVENIENTE DO ATO ESTATAL IMPUGNADO. - A revogação superveniente do ato estatal impugnado faz instaurar situação de prejudicialidade que provoca a extinção anômala do processo de fiscalização abstrata de constitucionalidade, eis que a ab-rogação do diploma normativo questionado opera, quanto a este, a sua exclusão do sistema de direito positivo, causando, desse modo, a perda ulterior de objeto da própria ação direta, independentemente da ocorrência, ou não, de efeitos residuais concretos. Precedentes.

Decisão

Apresentado o feito em mesa, o julgamento foi adiado em virtude do adiantado da hora. Plenário, 24.3.97. Apresentado o feito em mesa, o julgamento foi adiado em virtude do adiantado da hora. Plenário, 18.12.97. Apresentado o feito em mesa, o julgamento foi adiado em virtude do adiantado da hora. Plenário, 18.12.98. O Tribunal, por maioria de votos, excluiu do processo, por ilegitimidade ativa, a Central Única dos Trabalhadores, vencidos os Senhores Ministros Maurício Corrêa, Marco Aurélio e Sepúlveda Pertence. Quanto ao artigo 1º da Medida Provisória nº 1.415, de 29 de abril de 1996, o Tribunal, por maioria, não conheceu da ação direta, vencido o Senhor Ministro Marco Aurélio. No tocante aos artigos 4º e 8º da mesma medida, o Tribunal, por unanimidade, também não conheceu da ação. Com relação ao artigo 2º, após o cumprimento de diligência, determinada na sessão plenária de 22 de maio de 1996, o Tribunal, por unanimidade, julgou a ação prejudicada, como também a ADI 1.445-5 em apenso, nos termos do voto do Relator. Votou o Presidente, Ministro Nelson Jobim. Ausente, justificadamente, a Senhora Ministra Ellen Gracie. Plenário 03.11.2004.

De volta ao caso concreto, postula-se na demanda o atendimento de condições para o exercício dos direitos de informação e de petição perante a principal entidade de previdência e assistência social (benefício assistencial Lei nº 8.742/93), direitos estes que funcionam como instrumentos necessários à consecução das prestações estatais destinados à subsistência de cidadãos acometidos de riscos sociais, nos termos do art. 201 e seguintes da Constituição Federal.

Nesse contexto, o objeto da demanda envolve direitos de patente fundamentalidade dos quais destaco:

Constituição Federal, Art. 5º, XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; (Regulamento) (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2004-2006/2005/Lei/L11111.htm) (Vide Lei nº 12.527, de 2011) (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm)

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

De outra parte, a probabilidade do direito e o risco ao resultado do processo situam-se nas peculiaridades de quase a totalidade dos requerentes da seguridade social. A título meramente exemplificativo, pessoas idosas e portadoras de deficiência são amparadas por regras específicas no tocante ao exercício de direitos. No ponto, transcrevo:

LEI 10.741/2003

Art. 3º—É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

OMISSIS

VIII – garantia de acesso à rede de serviços de saúde e de assistência social locais.

LEI 13.146/2015

Art. 9º—A pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de:

II - atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público;

III - disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas;

V - acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis;

No que diz respeito especificamente à forma de atendimento perante o INSS ressalto o conceito legal de acessibilidade, aplicável não apenas às pessoas portadoras de deficiência, conquanto prevista no respectivo estatuto (Lei nº 13.146/15):

Art. 53. A acessibilidade é direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social.

Pois bem, não se olvida as dificuldades relativas à escassez de recursos humanos e as inegáveis vantagens do atendimento por meios digitais, em busca inclusive de eficiência da prestação do serviço. No entanto, também é inequívoco que as características da majoritária população requerente – reduzida disponibilidade de equipamentos e parco conhecimento de informática - não permitem restrições severas no atendimento, sob pena de lhes impor privação fática do exercício dos direitos perante a autarquia.

Com isso, a dificuldade no acesso para o requerimento e acompanhamento dos processos administrativos, bem assim a morosidade da apreciação dos feitos perpetram inúmeras cotidianas lesões a direitos dos segurados em sentido lato.

De mais a mais, verifico divergências de informações trazidas pelas partes no que concerne a prazos médios de análise de requerimentos, o que pode decorrer de exame de locais e períodos distintos. Destarte, reclamam a instrução e os deveres das partes no processo a apresentação fidedigna de dados necessários à compreensão e solução da demanda.

Ainda a propósito dos deveres das partes no processo dispõe o art. 5º do CPC:

Art. 5º-Aquele que de qualquer forma participa do processo deve comportar-se de acordo com a boa-fé.

Ao examinar as manifestações e documentos carreados, chama a atenção o comportamento da autarquia requerida, examinado no momento para fins do pleito de urgência, sem prejuízo de valoração ulterior específica sob a ótica da conduta da parte em juízo.

Em audiência de conciliação, afirmou a representante judicial do INSS a disposição para conciliação, inclusive com o agendamento para data certa de reunião entre representantes da autarquia previdenciária e da Defensoria da União, não se trazendo aos autos qualquer informação ulterior acerca da realização, resultados ou ao menos justificativa para a inoportunidade do encontro (ID 5692170).

Ademais, informou a DPU situação de extrema gravidade quanto ao acúmulo de processos administrativos pendentes de apreciação na capital paranaense, silente a requerida quanto ao ponto, bem assim a situação em outras cidades e/ou unidades da federação (ID 8333470).

Em termos semelhantes ao que afirmado na referida audiência de conciliação, reiterou o INSS a existência de tratativas com a DPU, bem assim postulou a suspensão do processo por 90 (noventa) dias, pleito deferido (ID 13548027 e 19448951).

Em resposta, a DPU refutou a existência de qualquer entendimento em curso com relação ao objeto da demanda (ID 14028980).

Em suma, em mais de uma oportunidade o INSS deduziu alegações não comprovadas - algumas veementemente negadas - de iniciativas conciliatórias, tendo decorrido período superior a 1 (um) ano desde o ajuizamento.

De mais a mais, não trouxe a requerida informações precisas e abrangentes acerca da situação versada na demanda tampouco apresentou qualquer plano para seu enfrentamento.

Com esses motivos, DEFIRO EM PARTE O PLEITO DE TUTELA DE URGÊNCIA para determinar a realização de atendimento PRESENCIAL ao público, observadas as prioridades legais (prioridade para o idoso maior de 60 anos, prioridade especial para o idoso maior de 80 anos, gestantes, pessoas com deficiência), designando ao menos 1 (um) servidor, por agência, para atendimento ao referido público, seja de forma presencial direta, seja mediante apoio ao atendido nas hipóteses em que for disponibilizado o atendimento em meio eletrônico, em computador disponibilizado para esse fim na própria agência;

Prazo de 60 (sessenta) dias, sob pena de incidência de multa diária na importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sem prejuízo de apuração de responsabilidades civil e criminal.

O produto de eventual multa será destinado segundo disposto no art. 13, da Lei nº 7.347/85.

Ex vi do art. 297 do CPC, determino seja conferida publicidade por meio digital e físico nas agências relativamente à forma, com indicação dos responsáveis e demais pormenores acerca do atendimento ora deferido.

Com amparo no art. 370 do CPC, determino ao INSS que apresente estudo de abrangência nacional, pormenorizado e atualizado acerca dos prazos de tramitação envolvendo os atos de agendamento, requerimento e respectiva apreciação, no prazo de 60 (sessenta) dias.

Tendo em vista que a DPU já teve ciência e se manifestou após a contestação, considero efetivada a réplica.

Faculto às partes a especificação de provas, devendo eventuais pleitos serem deduzidos em termos claros e objetivos, com justificativa específica acerca do fato a provar e sua correlação com o meio indicado. Prazo de 15 (quinze) dias, sob pena de preclusão.

Indefiro a intervenção da CNTSS/CUT.

Ao termo do prazo para especificação de provas, venham conclusos.

Intime-se o INSS, por mandado, para ciência e imediato cumprimento desta decisão, sob as penas definidas. Para o intento, deve constar do mandado a determinação ao Sr. Oficial de Justiça que identifique de forma clara e precisa a autoridade que receber o mandado, a data e hora do cumprimento da diligência.

Intime-se a Autora.

Intime-se o MPF, a teor do art. 178, I, do CPC.

Cumpra-se.

Brasília-DF, 27 de março de 2019.

ED LYRA LEAL

JUIZ FEDERAL SUBSTITUTO

(assinado em meio digital)

Assinado eletronicamente por: ED LYRA LEAL

27/03/2019 13:45:43

<http://pje1g.trf1.jus.br:80/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>

ID do documento: 43258960



19032713451548200000042908578

IMPRIMIR

GERAR PDF