



Londrina PR, de 02 a 05 de Julho de 2019.

**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

POLÍTICAS SOCIAL, SEGURIDADE SOCIAL E PROTEÇÃO SOCIAL.

**A precariedade do atendimento ao segurado nas agências da
previdência social e a MP 871/2019**

Zulmar Fachin ¹
Fernanda Julie Parra Fernandes Rufino ²
Patrícia Martins Garcia ³
Maiara Ritiele de Queiroz ⁴

1- INTRODUÇÃO

O presente trabalho realiza uma análise acerca da problemática envolvendo o direito ao acesso à seguridade social, face à precariedade enfrentada pelo sistema, em razão, principalmente, da falta de investimento do Poder Público nas agências da previdência social, as quais têm função relevante na preservação de direitos fundamentais dos segurados, como o direito à saúde, ao ser disponibilizado, por exemplo, o auxílio doença. Além disso, outro fator crítico refere-se ao risco de agravamento dessa situação diante das ações previstas na Medida Provisória (MP) 871/2019, que dispõe sobre mudanças a serem implantadas no sistema atual, as quais acarretarão na sobrecarga de trabalho aos servidores das agências da previdência social e, conseqüentemente, refletirão na dificuldade de acesso aos benefícios previdenciários pelos segurados.

2- O DIREITO À SEGURIDADE SOCIAL NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

Os direitos fundamentais do homem encontram-se positivados em diversas Constituições de Estados Democráticos de Direito. No Brasil, os direitos fundamentais, garantidores da dignidade da pessoa humana, estão dispostos no texto constitucional de 1988, como o direito à vida, à liberdade e à saúde e, ainda estão previstas diversas garantias institucionais, como um sistema de seguridade social (SARLET, 2012, p. 182.), o qual compreende ações advindas do Poder Público e da sociedade, baseadas em

¹ Doutor em Direito Constitucional (UFPR). Mestre em Direito (UEL). Mestre em Ciência Política (UEL). Professor no Programa de Doutorado e Mestrado da UNICESUMAR, na UEL e na Escola de Direito das Faculdades Londrina. Membro eleito da Academia Paranaense de Letras Jurídicas. Presidente do IDCC - Instituto de Direito Constitucional e Cidadania. Pesquisador do ICETI, e-mail: zulmarfachin@uol.com.br

² Funcionária Pública, mestranda em Ciências Jurídicas pela UNICESUMAR, e-mail: fernanda_julie@hotmail.com.

³ Advogada, docente no curso de Direito da Faculdade Catuaí, pós-graduada em Direito de Família e Sucessões, mestranda em Ciências Jurídicas pela UNICESUMAR, e-mail: patricia_mgarcia@hotmail.com.

⁴ Advogada, pós-graduada em Direito Previdenciário pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná, maiaradequeiroz@hotmail.com



Londrina PR, de 02 a 05 de Julho de 2019.

**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

princípios, como a universalidade da cobertura e do atendimento, a fim de assegurar os direitos à vida, à previdência e à assistência social da pessoa (CF, art.194).

Nesse sentido, as prestações pecuniárias advindas da seguridade social e direcionadas aos cidadãos por direito, como auxílios e pensões, têm papel fundamental para a efetivação da dignidade do segurado. Por fim, a previsão de direitos dos homens, apesar de ser fato importante, não preserva por si só a dignidade da pessoa humana, necessitando de ações efetivas para a concretização desses direitos (BOBBIO, 1986, p. 63).

3- A PRECARIEDADE NO ATENDIMENTO DO SEGURADO NAS AGÊNCIAS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL E A MEDIDA PROVISÓRIA 871/2019

O acesso do segurado aos benefícios da seguridade social, hodiernamente, enfrenta uma crise, fato este relacionado à dificuldade no atendimento aos segurados nas agências da previdência social. Assim, verifica-se que o problema geralmente reside principalmente na má prestação do serviço ocasionada pela sobrecarga dos funcionários, devido à falta de investimentos públicos, como na contratação de servidores. Tal fato acarreta o acúmulo de pedidos de benefícios, demandam mais tempo para serem atendidos e gera prejuízos diretos ao segurado.

A fim de amenizar o problema relacionado à falta de servidores nas agências, no ano de 2018, foi implantado o serviço digital “MEU INSS”, que tem por objetivo facilitar o acesso dos segurados às informações do seu cadastro junto à previdência social por meio da internet, visando agilizar o processo burocrático das agências e, conseqüentemente, diminuir o tempo entre o pedido do benefício e sua efetivação. No entanto, ao verificar-se na prática, a implementação do sistema não apresentou a melhora almejada, principalmente, ao se analisar a dificuldade encontrada por segurados com pouca familiaridade no acesso à internet, por exemplo, segurados analfabetos ou que apresentam algum tipo de deficiência, fatos que levaram a Defensoria Pública da União à protocolar, no mesmo ano, uma ação civil em face do Instituto Nacional do Seguro Social, a fim de providenciarse mudanças para sanar essa problemática (ação cível nº 2018/001-0603).

Destarte, o segurado ao comparecer na agência da Previdência Social, a fim de obter informações, é orientado a criar uma senha via internet, para ter acesso aos dados. Nota-se, que essa etapa é responsabilidade do segurado, ficando à mercê do êxito desse procedimento para obter informações imprescindíveis à efetivação do seu benefício, o que contraria o disposto no artigo 194, inciso I da Constituição Federal, que dispõe sobre o



**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

princípio da Universalidade da Cobertura e do Atendimento da Seguridade e prevê a proteção social do segurado e seus dependentes, o qual deverá alcançar todos os eventos cuja reparação seja premente, a fim de manter a subsistência de quem dela necessita. (CASTRO; LAZZARI, 2016, p. 46). Em outras palavras, a falta de investimentos do Poder Público e a informatização do serviço - sem o devido apoio ao segurado - têm dificultado o acesso à benefícios essenciais para a manutenção da sua dignidade e, acima de tudo, contrariando o texto constitucional.

Além disso, foi editada a Medida Provisória de nº 871/2019, que entrou em vigor no dia 18 de janeiro de 2019, instituindo ações relacionadas à previdência social, como o Programa Especial para Análise de Benefícios com indícios de irregularidades e o Programa de Revisão de Benefícios por Incapacidade, os quais expõem diversos objetivos positivos em relação ao sistema de previdência social. Porém, ao se analisar o quadro crítico já instalado nesse setor, infelizmente, há a possibilidade da Medida Provisória acentuar as dificuldades do acesso do segurado a benefícios essenciais à sua subsistência, fato decorrente da sobrecarga de atividades dos poucos servidores das agências previdenciárias.

A título de exemplo, citam-se dispositivos da Medida Provisória que dispõem sobre a análise de todos os benefícios previdenciários com indícios de irregularidades, bem como a revisão de todos os benefícios por incapacidade (auxílio doença e aposentadoria por invalidez), independente da idade do segurado ou, ainda, se há ação judicial transitada em julgado em relação ao benefício. Desse modo, certamente, o processo de efetivação de tais medidas, apesar do intuito positivo, agravará a problemática já existente em relação à precariedade nos atendimentos prestados nas agências de todo país, pois além das atividades ordinárias, os servidores terão que realizar a execução do plano disposto na MP.

Por fim, apesar das mudanças propostas pela Medida Provisória fundamentarem-se na geração de economia para o estado, são notórias as injustiças que ocorrerão para a concretização dessas ações sem o prévio investimento do Poder Público, fato que não é aceitável, já que as prestações do Estado devem ocorrer de forma justa, além de alcançarem a finalidade social para a qual foram criadas (PERA JUNIOR, 2017, p. 97), garantindo, desse forma, a dignidade da pessoa humana do segurado.

4- CONCLUSÃO



Londrina PR, de 02 a 05 de Julho de 2019.

**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

A partir dos elementos pontuados foi possível constatar que o disposto na Constituição Federal sobre a proteção social do segurado, para que possa garantir a sua subsistência ou de quem dela necessite e, principalmente, tenha sua dignidade preservada, não está sendo efetivado, devido ao quadro crítico em que as agências da previdência social se encontram.

O enfrentamento dessa realidade poderá, ainda, ser agravado face às ações previstas na Medida Provisória nº 879/2019, que, embora demonstrem uma tentativa de gerar celeridade aos procedimentos, gerarão, de igual forma, diversas barreiras aos cidadãos que não contam com a devida aptidão para o acesso à internet, culminando, no acúmulo de tarefas aos servidores existentes, face à ausência de investimento material pelo Poder Público.

REFERÊNCIAS

BOBBIO, Norberto. **Era dos direitos**. São Paulo: Paz Terra e Política, 1986.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 04 mar. 2019.

BRASIL. Medida provisória nº 879/2019, de 01 de janeiro de 2019. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Mpv/mpv870.htm. Acesso em: 04 mar. 2019.

CASTRO, Carlos Alberto Pereira; LAZZARI, Joao Batista. **Direito Previdenciario**. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

PERA JUNIOR, Ernani Jose. **Da tensão entre a reforma previdenciaria e a cláusula de vedação ao retrocesso social: da dignidade da pessoa humana enquanto valor de equalização**. Maringá: IDDM, 2017.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos direitos fundamentais: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional**. 11. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.