



Ofício nº350/2015 OAB/SC/Blumenau.

Blumenau, 26 de junho de 2015.

Ilmo. Sr.  
Dr. Lucas Segregio Porto  
DD. Gerente Executivo em Blumenau (INSS)  
- Em mãos -

Ilustríssimo Senhor:

A Ordem dos Advogados do Brasil OAB/SC – Subseção de Blumenau, entidade imbuída, na forma da lei, da defesa da cidadania e das prerrogativas dos advogados, preocupada com o acesso à Justiça, traz a conhecimento de Vossa Senhoria, o relatório de situações e proposições referente à APS de Blumenau, oriundo da Comissão de Direito Previdenciário da OAB Blumenau.

Certos de contar com a colaboração de Vossa Excelência, esperamos os encaminhamentos e atendimentos cabíveis, tudo por imperativo de justiça.

Atenciosamente,

**César Augusto Wolff**  
Presidente

## Relatório de Situações e Proposições referente à APS de Blumenau, oriundo da Comissão de Direito Previdenciário da OAB Blumenau

Objetivo: Exercer a advocacia em sua plenitude, para que sejamos tratados com **DIGNIDADE, PRESTEZA E RESPEITO**, bem como para que os demais cidadãos tenham um justo atendimento e os seus direitos constitucionais devidamente protegidos e assegurados.

1. É comum que cerca de uma vez ao mês o INSS suspenda o atendimento (sem que haja a devida publicidade aos cidadãos), por motivo de "reunião interna". Já ocorreu de prazos para cumprimento de exigência recaírem nestes dias de suspensão, tendo sido o advogado impedido de cumprir tal prazo (inclusive sendo tratado com desrespeito por servidor, conforme comunicado à OAB de Blumenau na ocasião); também ocorreu de serviços agendados recaírem em tal dia, tendo sido simplesmente negado o acesso à Agência, sem sequer ser o atendimento devidamente reagendado, causando prejuízos ao segurado. Segundo informações prestadas por servidores, tais reuniões mensais não são de extrema importância a ensejarem a suspensão dos atendimentos; servidores também informaram que geralmente são avisados de tais reuniões com apenas dois ou três dias de antecedência; além do mais, sugeriram que seria muito mais proveitoso ao Sistema se interrompessem o atendimento para realizar um "mutirão" para despachar Processos Administrativos atrasados. A suspensão do atendimento para estas reuniões sem a prévia publicidade causa extremo prejuízo aos segurados.

2. Implementação do fornecimento de senhas sequenciais ilimitadas para advogados (e estagiários com autorização do advogado), segundo recente decisão do TRF da 4ª Região. (<http://boletimjuridico.publicacoesonline.com.br/trf4-advogados-poderao-pegar-senhas-sequenciais-para-atendimento-no-inss/>)

3. Alguns servidores atendem aos cidadãos e principalmente aos advogados com desrespeito e ironia, tendem a dificultar ao máximo a execução dos serviços; em suma, tratam os advogados como se fossem "inimigos". Exigir tratamento respeitoso e cordial.

4. Solicitar aos servidores que no ato do protocolo do Processo Administrativo recebam a documentação que lhes é entregue **exatamente** conforme é entregue, pois na maioria das vezes tiram documentos que queremos juntar no Processo Administrativo sob o argumento de que é "desnecessário", com o que não concordamos; também ocorre de retirarem documentos do Processo Administrativo sem que saibamos, e só descobrimos após a análise do pedido, quando pegamos a cópia do Processo e comparamos com os nossos arquivos.

5. No processamento de Justificação Administrativa, na maioria das vezes, dificultam e até impedem que façamos perguntas ao segurado e suas testemunhas. Também somos mal acomodados na sala. Certa vez, uma ex-colega advogada, que

na ocasião estava grávida e em pleno verão, acompanhou uma Justificação Administrativa (oitiva de três testemunhas - cerca de 01h30min), em pé e sem ar-condicionado.

6. O servidor que entrega as senhas na parte da manhã é extremamente desrespeitoso e irônico com os advogados (e até mesmo com a população em geral). Segundo regras atuais da Agência de Blumenau, o segurado ou procurador que tiver serviço agendado precisa retirar senha para atendimento no guichê da entrada com 10 (dez) minutos de antecedência do horário agendado. Ocorre que se atrasarmos 1 (um) minuto, ou se chegarmos alguns minutos após o servidor ter "chamado" o pessoal do respectivo horário para entregar a senha, ele impede, reclama, age com ironia, desrespeito e dificulta para entregar a senha. É necessário muita insistência para que consigamos obter a senha em caso de poucos minutos de atraso, com tal servidor.

7. Há mais de ano ocorre que mesmo com horário agendado para protocolar Processo de Aposentadoria (por exemplo), ou outro serviço (como cópia ou protocolo de Recurso Administrativo), temos sido atendidos **com atrasos que variam de 2h a 3h**, ou seja, cada vez que precisamos executar um serviço (mesmo com agendamento) no INSS, **somos obrigados a despender cerca de 3h ou mais, mesmo tendo horário agendado há meses, repita-se**. Servidores me informaram que ocorrem os atrasos nos serviços agendados porque "eles" abrem mais horários na agenda do que possuem de servidores para atender. É necessário verificar o baixo efetivo de servidor e estagiários (pois existem poucos servidores para determinados serviços, como aposentadoria (cerca de 3 no período da manhã), cópia (apenas 1), recurso (apenas 1), etc); É necessário adequarem a agenda para o efetivo de servidores que a cidade tem disponível; contratar mais servidores ou solicitar que servidores de outras agências trabalhem em caráter excepcional. Servidores se aposentam ou saem de férias e não são repostos. Necessário também verificar possibilidade de acabar ou diminuir, ao menos, com os atrasos dos serviços agendados, nem que para isso disponibilizem menos horários na agenda.

8. Com a "senha geral" o problema é ainda maior, pois os segurados ou procuradores **demoram cerca de 4h ou mais para serem atendidos**, muitas vezes. Tal ocorre por dois fatores: 1) baixo efetivo de servidores e estagiários; 2) as senhas prioritárias são atendidas de forma unânime, ou seja, enquanto existir "senha prioridade" eles serão atendidos (vide que no INSS, é evidente que a maioria das pessoas seja "senha prioritária", por se tratarem de idosos, gestantes e deficientes), para somente depois disso, voltarem atender às "senhas gerais". É necessário que haja um "rodízio" (ex: atendimento de 2 prioritários para 1 geral), ou outro sistema. Da forma que está hoje, por exemplo, se um segurado "normal" tiver apenas 7 pessoas na frente dele, mas enquanto não é atendido chegar 15 "senhas prioritárias", ele só será atendido após estes 15 serem atendidos, além dos "normais" que já estavam à sua frente.

**9.** Para a obtenção de cópia de Processo Administrativo, na maioria das vezes, mesmo se tal atendimento estiver agendado há mais de dois meses (tempo mínimo atualmente para se obter uma cópia), quando chega a data agendada ainda assim a cópia não está pronta, o que dificulta muito em consegui-la posteriormente, mormente porque referido serviço é obrigatório o agendamento prévio. Quando isto ocorre (de a cópia do processo previamente agendado não estar pronto na data), precisamos conversar "de lado" com a única servidora que faz a cópia para tentarmos obter a cópia atrasada, sendo que na maioria das vezes os servidores se negam a atender sem senha, o que nos gera imenso prejuízo, já que mesmo com agendamento de meses de antecedência não conseguimos obter cópias por falha do INSS, e depois precisamos "implorar" para consegui-las.

**10.** Os gerentes sempre nos atendem com presteza. Todavia, é inadequado que não tenha sequer uma cadeira na mesa do Gerente da Agência para que possamos conversar devidamente acomodados. Quando preciso conversar com algum dos Gerentes para resolver algum assunto de competência deles, sou obrigado a ficar em pé, e fica parecendo que estou "furando fila", já que nestas ocasiões sou a única pessoa em pé na Agência. Além do mais, a ausência da cadeira dificulta o manuseio de pastas e documentos.

**11.** Segundo decisão obtida em ação intentada pela OAB/SP, naquele Estado os advogados têm carga, vista e cópia do processo sem ter que agendar previamente. Seria interessante tentar obter o mesmo para Blumenau. (<http://www.oabsp.org.br/noticias/2014/03/14/9315>)

**12.** Segundo sugerido por colega da Comissão de Direito Previdenciário da OAB/Blumenau, seria interessante se no ato do protocolo do Processo Administrativo já fosse fornecido o CD para a posterior obtenção de cópia (que poderia ser enviada ao endereço do segurado junto com a carta de deferimento/indeferimento), ou que no ato do agendamento para a obtenção de cópia fosse informado pelo site do INSS o e-mail do procurador ou segurado, para que no dia do agendamento a cópia seja enviada via e-mail

**13.** Seria interessante verificar a possibilidade de obtenção de documentos simples e necessários, como *CNIS*, *HISCRE*, *INFBEN*, *Extrato de Serviço*, *Resumo de Benefício*, etc, diretamente no "guichê de senha", já que basta apenas a impressão deles, ou que tais documentos fossem enviados via e-mail, com prévia solicitação.

**14.** Análise de adequação para o atendimento prioritário aos advogados, independente de obtenção de senhas (ainda que momentaneamente somente para determinados serviços, como cópia, vista, carga, etc), conforme decisão do STF (<http://www.stf.jus.br/arquivo/cms/noticiaNoticiaStf/anexo/RE277065.pdf> e <http://stf.jusbrasil.com.br/noticias/115487587/mantida-decisao-que-garante-prioridade-a-advogados-em-atendimento-no-inss>)

**15.** O site *e-recursos* tem apresentado falhas frequentes, o que impede o acompanhamento do Processo Administrativo. Seria interessante verificar a possibilidade futura de implementação de um sistema de protocolo online de recursos.

**16.** No protocolo de Processo de Aposentadoria cada servidor segue sua própria lei. Como exemplo: alguns exigem a apresentação do original ou autenticado do RG do segurado; outros aceitam que o advogado "dê fé" de cópias de documentos; outros exigem cópia da habilitação do médico ou engenheiro que consta no PPP como responsável à época, enquanto outros não exigem tal documento (referido documento muitas vezes é impossível de obter, mormente pelo transcurso de anos da emissão do PPP, o que gera o indeferimento do pedido). Falta padronização do serviço.

**17.** Atualmente a análise dos Processos Administrativos tem demorado mais de 60/90 dias, e quando ultrapassam esse período eles têm sido automaticamente indeferidos, mesmo que o segurado tenha direito. Deveria existir um sistema de acompanhamento dos Processos Administrativos.

**18.** Quando temos algum Recurso Provido, que determina que a Agência de Blumenau faça algo (como por exemplo remarque data para processamento de Justificação Administrativa, ou abra prazo para a juntada de novos documentos), demoram meses para que cumpram tal decisão da instância superior, e muitas vezes tal só ocorre quando cobramos. Não há uma execução "automática" das decisões das instâncias superiores.

**19.** Há uma placa/banner na sala de espera da Agência que diz que *"não é necessário contratar ninguém para exercer o seu direito"*. Tal é ofensivo e implicitamente direcionado aos advogados. Causa constrangimento.

**20.** Seria no mínimo prudente a promoção de melhoria no ambiente. Como exemplo: a instalação de bebedouros. Atualmente, existe apenas um, perto do banheiro e na entrada da Agência. A demanda e fluxo de pessoas é muito grande para apenas um bebedouro. Isto é desumano. As pessoas ficam HORAS lá, sem sequer poder beber água, pois se saírem da sala de espera para irem ao bebedouro (que fica longe, repita-se), correm o risco de perderem a vez na senha.

**21.** Verificar a viabilidade de abertura de mais uma Agência ou contratação de mais servidores para a cidade de Blumenau, pois temos perdido servidores inclusive para outras Agências, com transferências e até aposentadorias, sem a devida reposição. Além do mais, a Agência de Blumenau atende o município de Gaspar em diversos atendimentos que só podem ser feitos em Blumenau, o que também sobrecarrega tal Agência.