



Of. GP. 81/2021

Ref.: atendimento ao cidadão. Solicitação de providências.

São Paulo, 9 de junho de 2021.

Ao Senhor

**Leonardo José Rolim Guimarães**

Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS  
Brasília, DF

Senhor Presidente,

A **Seção de São Paulo da Ordem dos Advogados do Brasil**, precedida dos seus cumprimentos, vem à presença de Vossa Senhoria expor e solicitar o quanto se segue.

É dos fatos que as recentes transições de fases e as diferentes regiões contempladas pelo Plano São Paulo de combate à covid-19 impelem várias restrições no atendimento ao público, a fim de serem evitadas aglomerações desnecessárias.

Não podemos olvidar que esse Nobre Instituto presta serviço essencial à sociedade brasileira, assim como seu público-alvo de atendimento é a camada da população mais vulnerável.

Temos observado filas diárias ao lado de fora de algumas agências do INSS de todo o país. São pessoas, na sua maioria, em situação de vulnerabilidade, que aguardam atendimento, sem qualquer disponibilização de espera sentadas e protegidas das intempéries do tempo, configurando-se situação degradante e desumanizada dos serviços prestados pelo INSS à sociedade, ferindo-se, assim, a dignidade da pessoa humana.

Não podemos olvidar que a Constituição Federal preconiza, em seus artigos 1º, incisos II e III, e 3º, inciso I, a cidadania e a dignidade da pessoa humana como dois princípios fundamentais para alcançar seus objetivos na construção de uma sociedade livre, justa e solidária.

Vale lembrar que uma camada significativa da sociedade não tem acesso à internet ou familiaridade com sistemas digitais. Seria oportuno que fossem instalados *tokens* nas agências do INSS, de modo que os beneficiários pudessem ser orientados a baixar o app do Meu INSS, a cadastrar senhas ou acessar outros serviços disponíveis, sem que seja necessário retirar senha ou aguardar seu atendimento presencial.



#### **GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

Por essas razões, e nos termos do artigo 44, inciso I, da Lei nº 8.906/1994, solicitamos a Vossa Senhoria providência urgente acerca do mencionado atendimento em caráter degradante à população, bem como a adoção de medidas efetivas na prestação dos serviços à sociedade, com especial atenção à proteção da vida, saúde e dignidade de todos.

Certos de que essa Presidência reservará a atenção que a matéria impõe, renovamos no ensejo os protestos de estima.

**Caio Augusto Silva dos Santos**  
Presidente

**Adriane Bramante**  
Presidente da Comissão de Direito Previdenciário