



Ofício Pres. nº 013/2021

Florianópolis/SC, 07 de fevereiro de 2022.

Exmo. Sr.

ONYX LORENZONI

Ministério do Trabalho e da Previdência

Previdência Social

Brasília/DF.

LEONARDO ROLIM

Presidente do INSS

Previdência Social

Brasília/DF.

Referente: Demandas pertinentes ao INSS.

A Federação de Consórcios, Associações de Municípios e Municípios de Santa Catarina - FECAM, entidade representativa dos 295 Municípios Catarinenses, no cumprimento de seus objetivos institucionais como entidade municipalista, vem informar e buscar soluções acerca do transborde que a nova Central de Serviços do INSS vem causando aos municípios, especialmente aos equipamentos de Assistência Social.

Os municípios relatam inúmeras dificuldades de acesso ao INSS, especialmente no que se refere ao atendimento presencial nas agências, uma vez que os principais meios de atendimento passaram a ser virtual diretamente no site do INSS (<https://www.inss.gov.br/>) ou pela Central de Atendimento Telefônico (telefone nº 135), o que acarreta uma sobrecarga nos serviços do SUAS.

A principal dificuldade, é que nem todos possuem acesso à internet, telefone, especialmente os mais vulneráveis, e os que acessam geralmente não possuem conhecimento necessário para compreender as ações que o sistema demanda, sendo necessário e urgente a manutenção do atendimento presencial, para as devidas orientações, sendo que hoje buscam nos equipamentos do SUAS, os quais executam os serviços e benefícios socioassistenciais.

Entre as demandas apresentadas pelos cidadãos aos CRAS/CREAS estão o acesso a informações do INSS, sobre aposentadorias, pensões, auxílios doença, salário maternidade, a digitalização de documentos e inserção no sistema, a criação de senhas para acesso ao MEU INSS,



requerimento de benefícios assistenciais, acompanhamentos de benefícios, entre outros relacionados ao INSS que devem ser realizados exclusivamente pelo próprio segurado ou por servidores do INSS.

Outro agravante é a morosidade do sistema, especialmente em relação às perícias médicas, justamente num período em que a população mais precisa. Compreendemos que muitos serviços essenciais foram afetados diante dessa pandemia mundial, mas este é um setor extremamente importante para a segurança e sobrevivência das pessoas, e mais que nunca é necessário o acesso aos direitos sociais.

Por fim, mencionar que as tecnologias são fundamentais, representam um grande avanço, modernizam e facilitam o acesso aos direitos, porém muitos cidadãos precisam de ações adequadas a sua realidade e vivência.

Diante ao exposto, colocamo-nos ao seu inteiro dispor e aproveitamos a oportunidade para renovar protestos de estima e consideração.

Respeitosamente,

JORGE LUIZ KOCH

Prefeito de Orleans

Presidente da FECAM