

Novo sistema pretende evitar fraudes no atendimento do INSS

O INSS mudou o Sistema de Agendamentos Eletrônicos para impedir que os agendamentos feitos pela internet possam ser cancelados e remarcados sucessivamente, uma prática muito usada por intermediários para lesar o cidadão e que causa distúrbios no gerenciamento da agenda de atendimentos da rede de agências. A medida já está em funcionamento.

De acordo com a Diretoria de Atendimento do Instituto (Dirat/INSS), em 2010 cerca de 1,5 milhão de vagas de atendimento nas agências foram desperdiçadas devido a não comparecimento, cancelamento e reagendamento.

Antes da mudança, um intermediário podia, usando o Número de Identificação do Trabalhador (NIT) do segurado, agendar pela internet um atendimento em uma agência para requerer um benefício. Em seguida, também pelo site da Previdência Social, reagendava a data sucessivas vezes, adiando esse atendimento por meses. Quando o segurado era finalmente atendido e o benefício concedido, o INSS pagava os meses atrasados, pois é considerada como data de concessão aquela do agendamento inicial. O intermediário então cobrava como "pagamento pelo serviço efetuado" todo o montante recebido pelo segurado, o que equivale aos valores em atraso mais a correção monetária. Sendo que o adiamento na concessão do benefício foi provocado propositalmente pelo próprio intermediário.

Restrição de agendamentos

Com a nova medida de segurança, só é possível remarcar agendamento feito pela internet uma única vez. Se houver uma segunda tentativa com o mesmo NIT, o novo agendamento é automaticamente bloqueado no site e só é possível reagendar o atendimento pela Central 135. Feita uma segunda remarcação via telefone, não é possível reagendar pela terceira vez, nem pela internet, nem pela Central, e a pessoa é orientada a procurar uma agência. O mesmo acontece se o segurado cancelar ou não comparecer na data marcada. O reagendamento é primeiramente suspenso na internet e posteriormente na Central 135.

Para não confundir o usuário, antes de efetuar o bloqueio do NIT o site da Previdência Social emite automaticamente um alerta, sempre que a pessoa tenta cancelar ou remarcar um agendamento eletrônico feito online. Nestes casos, aparece a mensagem "Atenção! Devido ao cancelamento deste agendamento, a próxima remarcação somente poderá ser realizada pela Central 135 ou em uma APS. Deseja realmente cancelar seu agendamento?". No caso de uma segunda remarcação, via Central 135, o operador avisará o cidadão que uma terceira tentativa só poderá ser feita em uma agência e pergunta se ele deseja mesmo continuar com o procedimento.

Ao solicitar a presença do segurado na APS (quando há duas remarcações ou cancelamentos sucessivos), o novo procedimento também possibilita ao INSS checar se o NIT do cidadão está sendo usado indevidamente e quem pode estar fazendo uso desse dado. Essa medida também reforça as ações da Previdência Social de combate às fraudes.

Campanha de conscientização

A medida de segurança integra os esforços da Previdência Social para combater a ação de intermediários e conscientizar o segurado de que os serviços do INSS são gratuitos e simplificados. Nesse sentido foi

lançada no dia 15 de dezembro uma campanha publicitária de âmbito nacional alertando os segurados sobre esse tema.

As peças publicitárias estão sendo divulgadas nas emissoras de TV (em cinco redes de âmbito nacional), rádios (23 redes), jornais (de municípios com população acima de 80 mil habitantes), além de revistas nacionais. Nas agências de todo o país estão afixados cartazes com o mesmo tipo de alerta.

As mensagens alertam a população para que, em nenhuma hipótese, procure intermediários ou pague qualquer valor para ter acesso a benefícios ou quaisquer outros serviços previdenciários. A campanha será encerrada no dia 7 de janeiro. Reclamações sobre a atuação de intermediários podem ser feitas na Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Para isso, basta ligar para a Central 135 e digitar a opção 3 no menu eletrônico. Se preferir a internet, o segurado deve acessar o portal da Previdência Social (www.previdencia.gov.br) e clicar no link “Ouvidoria-Geral”. A manifestação também pode ser apresentada pessoalmente ou por carta, enviada à sede do órgão em Brasília. *Com informações da Assessoria de Imprensa da Previdência Social.*

Date Created

29/12/2010