

Veja como será atendimento remoto a quem tem dificuldade de locomoção

O governo federal fará uma busca ativa para localizar e atender aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) que tiveram desconto irregular de mensalidade associativa na folha de pagamento.

A ideia é viabilizar, além dos canais tradicionais, atendimento mais próximo de domicílios localizados em áreas remotas, fazendo com que os serviços de acesso ao sistema previdenciário cheguem, inclusive, às pessoas com mobilidade reduzida.

Em entrevista nesta quinta-feira (29) ao programa *Bom Dia, Ministro*, produzido pela **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)**, o ministro da Previdência Social, Wolney Queiroz, detalhou as etapas a serem adotadas, no sentido de identificar pessoas que se encontram nessas situações e, posteriormente, atendê-las remotamente.

“Vamos fazer uma busca ativa. Essa medida já está sendo preparada, e será feita em um passo seguinte [aos primeiros contatos para identificar as vítimas dos descontos irregulares]”, disse Queiroz.

De acordo com o ministro, o primeiro contato será feito pelo governo por meio dos canais oficiais. Segundo Queiroz, o não retorno dos aposentados e pensionistas indicará situações em que a busca ativa será necessária. De um modo geral, são pessoas que desconhecem ou não têm habilidade com os canais de contato.

“Há também aqueles que [por algum motivo] não podem se deslocar”, acrescentou o

ministro. “Ao final dos primeiros dias ou semanas, veremos quem não deu retorno para, então, começarmos a busca ativa”, acrescentou.

Entre as situações em que se espera mais dificuldade de retorno dos aposentados e pensionistas, está o das pessoas que vivem em comunidades ribeirinhas sem energia elétrica, acesso a telefone celular, computador ou internet.

Para atender essas pessoas, o INSS usará, inclusive, unidades flutuantes do programa PrevBarco, para prestar o serviço previdenciário em comunidades ribeirinhas, indígenas quilombolas, bem como em outras áreas remotas.

“Esses barcos da Previdência Social vão fazer a busca ativa, vão na casa do cidadão”, disse o ministro ao citar, também, o PrevMóvel, serviço reinaugurado pelo INSS, que faz atendimento itinerante em regiões onde não há agências fixas ou acordo de cooperação técnica com alguma entidade ou ente público.

Canais confiáveis

Queiroz, no entanto, alerta sobre o risco de golpistas se passarem por representantes da Previdência Social. “Por isso, temos de fazer tudo com cuidado, porque, se citarmos qualquer coisa que o INSS vai fazer, rapidamente chega um fraudador dizendo que é do INSS. Por isso, é muito importante que as pessoas fiquem atentas aos canais oficiais”, complementou.

O Meu INSS é um canal oficial, assim como o *site* do INSS e as centrais de atendimento do

Governo fará busca ativa para alcançar vítimas de fraude no INSS

Ministério da Previdência Social. Já o Disque 135 é o *call center* (central de atendimento) oficial. “Estas são redes confiáveis”, disse o ministro. “E agora, também, as agências dos Correios, com funcionários treinados para recebê-los”, completou.

“O INSS não vai telefonar nem enviar e-mail ou WhatsApp. Cuidado para não caírem em outro golpe ao tentarem ser ressarcidos de um golpe anterior”, alertou o ministro ao garantir que o governo não deixará ninguém para trás.

“Vamos fazer essa busca ativa para não deixar ninguém que foi lesado sem ser ressarcido”, complementou.

Descontos associativos

Queiroz lembrou que as entidades responsáveis pelos descontos associativos foram “associações feitas para fraudar” que, em geral, não têm sede, patrimônio, nem lastro financeiro. Além disso, seu patrimônio e seus recursos costumam estar escondidos, o que dificulta a retomada do dinheiro para ressarcir as vítimas.

“Detectamos que essas fraudes começaram em 2019. A partir de 2019 começaram, ali, as primeiras críticas e as primeiras denúncias. A imprensa recentemente divulgou a descoberta de um servidor aqui do Distrito Federal, que foi lá na Polícia Federal, denunciou que estavam ocorrendo descontos indevidos. O governo passado, no entanto, não apurou”, disse o ministro.

De acordo com o ministro, a PF da época chegou a instaurar inquérito, que acabou sendo arquivado. “Nada foi feito ou apurado pelo governo passado, e os descontos continuaram. Foi naquele período que essas entidades, que entraram e foram credenciadas para fraudar, se estabeleceram no INSS. Foi a partir dali que elas começaram a agir”, acrescentou.

Desafios

Segundo Queiroz, os principais desafios do INSS neste momento são o combate às fraudes e a diminuição das filas. “Temos que cuidar da fila, com prioridade. O desafio é enorme, [até para] restabelecer confiança e credibilidade do sistema previdenciário brasileiro”, disse.

Governo fará busca ativa para alcançar vítimas de fraude no INSS

O ministro explicou que o tempo médio para os atendimentos agendados está em 45 dias. “Antes, estava em 39 dias, mas subiu por conta as últimas fraudes. Nossa meta é zerar a fila “, completou.

Pedro Peduzzi – Repórter da Agência Brasil

Publicado em 29/05/2025 – 14:57

Brasília