

## **A EFETIVIDADE DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS EM MATÉRIA PREVIDENCIÁRIA: ANÁLISE DO CONTRASTE AOS DIREITOS FUNDAMENTAIS SOCIAIS**

Deborah Kathleen Nogueira Silva<sup>3</sup>

### **RESUMO**

A efetividade do Processo Administrativo Previdenciário está diretamente ligada ao exercício dos Direitos Fundamentais Sociais pelos segurados. Dessa forma, as falhas existentes nos processos administrativos previdenciários acabam por prejudicar o acesso a direitos garantidos constitucionalmente, bem como ensejam danos reparáveis pelo INSS, uma vez que a cessação, suspensão e negativa de benefícios previdenciários de maneira indevida, vem ferir a dignidade da pessoa humana. O presente artigo, traz apontamentos acerca das incorreções existentes nas fases dos processos administrativos previdenciários, assim como reflexões sobre as incoerências dos atos do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e sua responsabilidade civil por eventuais danos morais. Ainda, aduz acerca das definições doutrinárias, leis, precedentes e normas regulamentadoras das relações previdenciárias.

**Palavras-chave:** Processo Administrativo. Previdência Social. Direitos Sociais. Responsabilidade Civil. Dano Moral.

### **ABSTRACT**

The effectiveness of the Social Security Administrative Proceeding is directly linked to the exercise of Social Fundamental Rights by the insured. In this way, the existing flaws

---

<sup>3</sup> Bacharel em Direito pelo Centro Universitário Luterano de Palmas - CEULP ULBRA. Pós graduanda em Direito e Processo Administrativo pela UFT. Atuou na Central 135 do INSS. Auxiliou aos Procuradores da Advocacia Geral da União em estágio na PFE/INSS. Atualmente exerce o cargo de Assessora Jurídica na Coordenadoria de Termo de Referência (licitações e contratos) da Universidade Estadual do Tocantins. E-mail: daby2008@gmail.com.

in the social security administrative processes, end up harming the access to constitutionally guaranteed rights, as well as giving rise to reparable damages by the INSS, given that undue cessation, suspension and denial of social security benefits, comes to hurt the human dignity. This article brings notes about the existing inaccuracies in the stages of social security administrative processes, as well as reflections on the inconsistencies of the INSS acts and its civil liability for eventual pain and suffering damages. Still, it refers about the doctrinal definitions, laws, precedents and norms of social security relations.

**Keywords:** Administrative process. Social Security. Social rights. Civil liability. Pain and suffering damages.

## INTRODUÇÃO

De acordo com os doutrinadores João Batista Lazzari e Carlos Alberto Pereira de Castro (2015, p. 530), “o Processo Administrativo Previdenciário é o conjunto de atos administrativos praticados através dos canais de atendimento da Previdência Social, iniciando-se com o requerimento formulado pelos interessados”.

A função do Processo Administrativo Previdenciário - PAP é viabilizar o requerimento de benefícios previdenciários administrativamente, exigindo-se para tanto, instrução probatória apropriada na ocasião da instauração junto à Agência da Previdência Social - APS. O julgamento definitivo do PAP se dá pelas instâncias do Conselho de Recursos do Seguro Social – CRSS.

No decorrer do PAP há o reconhecimento, ou não, da filiação dos segurados, bem como da apuração pelo INSS dos cálculos dos pagamentos das contribuições efetuadas. O segurado se vale do requerimento contido no anexo L da Instrução Normativa INSS/PRES n. 77/2015 (BRASIL, 2015), conforme determinado em seu art. 29. Observa-se que no processo administrativo previdenciário vigora a informalidade e a busca pela verdade material.

A priorização da esfera administrativa no que concerne à análise meritória dos casos postos a exame se demonstra como via vantajosa para consecução ou preservação de direitos. Ademais, as mesmas garantias aplicáveis ao processo judicial são igualmente aplicadas ao processo administrativo, resultando em proteção contra o arbítrio da Administração Pública, e devendo ser observados o contraditório e a ampla defesa.

Acerca das falhas nos processos administrativos e na prestação do serviço público de

previdência pública, a Juíza Federal Substituta da 3ª Vara Previdenciária de São Paulo/SP, Eliana Rita Resende Maia (MAIA, 2015, p. 32) comenta

As falhas na prestação do serviço público de previdência pública, se configuram notadamente pela negativa ilegal na concessão dos benefícios, na suspensão destes, nos descontos ilegítimos em benefícios, e na omissão e na demora (não proporcional) na avaliação dos requerimentos, os quais, frequentemente, são quantificados no patamar mínimo de sobrevivência.

Portanto, há de se falar que a inefetividade dos Processos Administrativos Previdenciários, está intimamente atrelada a possíveis danos aptos à reparação das vítimas por decisões irregulares e injustificadas do INSS, os quais se configuram vultosamente pela negativa ilegal na concessão de benefícios, suspensões, descontos indevidos e demora na avaliação dos requerimentos.

Nesse sentido, pode-se dizer que os atos administrativos do INSS podem, além de tudo, ensejar dano moral aos segurados, quando cometidos de maneira equivocada, omissa ou procrastinatória em resposta aos pedidos de amparo assistencial ou previdenciário, uma vez que ferem os direitos fundamentais, a dignidade da pessoa humana e os demais valores que dela provêm.

Sendo assim, pretende-se apontar os problemas enfrentados pelos segurados em acessar seus direitos por falhas na prestação dos serviços do INSS, assim como as irregularidades nos processos e julgamentos administrativos de concessão e manutenção de benefícios, o que acarreta a responsabilidade civil pela ofensa a Direitos Fundamentais Sociais. Explanando ainda, acerca da tendência do Princípio da Supremacia do Interesse Público sobre o Particular, bem como as revisões, mudanças e características dos andamentos e conclusões de Processos Administrativos Previdenciários sob a perspectiva sociológica.

A pesquisa descritiva teve o objetivo precípua de compreender a atual realidade dos segurados no exercício de Direitos Fundamentais, frente aos requerimentos administrativos instaurados junto ao INSS. Fazendo-se, portanto, necessária a investigação dos Processos Administrativos Previdenciários, seus trâmites e impactos sociais. Assim, o estudo se substanciou na observação sistemática e no levantamento bibliográfico, fundamentando-se em livros, precedentes e leis referentes ao tema.

Diante do exposto, questiona-se: verificada a concretização do direito fundamental social através dos benefícios e serviços da seguridade social, e os diversos problemas

enfrentados pelos segurados em perceber administrativamente tais benefícios, pode-se concluir que o papel do Processo Administrativo Previdenciário carece de efetividade em coerência a sua finalidade?

Ao dificultar o acesso a direitos fundamentais, por falhas no Processo Administrativo Previdenciário e na prestação de serviços do INSS, a autarquia fere o princípio da dignidade da pessoa humana e deixa de exercer sua função social, o que vem a ocorrer através de extravios de processos administrativos, falta de orientação ao segurado, cessação de benefícios por falhas nas perícias técnicas, descontos indevidos, entre outros erros administrativos que também ferem o princípio da eficiência e ensejam dano moral devido aos segurados.

## **1 A FUNÇÃO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PREVIDENCIÁRIO**

No que se refere ao conceito de Processo Administrativo Previdenciário e benefício previdenciário, a existência do último decorre da efetividade do primeiro, conforme discorre Amado (2016, p. 1053)

O Processo Administrativo Previdenciário funciona como o meio pelo qual se busca reconhecimento dos direitos dos segurados. E o benefício previdenciário é uma parcela alimentar, que busca realizar a dignidade humana, razão pela qual o processo de concessão ou revisão da prestação previdenciária, deve se cercar de todas as cautelas a fim de não cometer injustiças, especialmente nas hipóteses de indeferimento do pedido e cancelamento de benefícios.

Ainda, dada a importância da concessão de benefícios e serviços na seara previdenciária, de forma a garantir o cumprimento dos direitos fundamentais sociais tutelados inicialmente pela via administrativa, ou seja, por meio do efetivo Processo Administrativo Previdenciário, considera Araujo (2019, p. 19)

Considerando que os direitos previdenciários e assistenciais são direitos fundamentais sociais, a eles é conferida uma proteção constitucional superlativa, consistente em prestações concedidas aos seus beneficiários, em forma de benefícios pecuniários ou serviços, por parte do Estado. Como necessariamente a tutela desses direitos deve se iniciar na via administrativa, quando se trata de concessão de benefícios, é necessário possibilitar aos interessados a oportunidade de conhecer a dinâmica inerente ao Processo Administrativo Previdenciário (PAP).

Assim sendo, o Processo Administrativo Previdenciário busca o reconhecimento de direitos fundamentais sociais, restando considerado conforme o disposto no artigo 658 da Instrução Normativa INSS 77/2015, como um conjunto de atos administrativos praticados através dos canais de atendimento da Previdência Social, iniciado em razão de requerimento formulado pelo interessado, de ofício pela Administração ou por terceiro legitimado, e concluído com a decisão definitiva no âmbito administrativo.

Em resumo, pode-se concluir que a função primordial do Processo Administrativo Previdenciário é viabilizar o reconhecimento dos direitos previdenciários e assistenciais dos segurados, que são também direitos fundamentais sociais, devendo seu trâmite zelar pelo prestígio da justiça. Vale registrar que órgãos e entes públicos da previdência social submetem-se ao regime jurídico administrativo, de acordo com o acentuado por Amado (2016, p. 189)

Os órgãos e entes públicos previdenciários integram a Administração Pública, estando sujeitos ao regime jurídico administrativo e conseqüentemente à legislação respectiva, o que atesta a conexão direta do Direito Previdenciário com o Direito Administrativo, a exemplo da aplicação da Lei 9.784/99 (processo administrativo federal) aos processos previdenciários, no que for compatível.

Posto isso, considerando que o processo administrativo previdenciário equipara-se aos processos administrativos federais, aplica-se a Lei n. 9.784/99, a qual estabelece normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da Administração Federal direta e indireta.

## **2 AS FASES DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PREVIDENCIÁRIO**

O Processo Administrativo Previdenciário é dividido em fases, quais sejam, a fase inicial, fase instrutória, fase decisória, fase recursal e fase de cumprimento das decisões administrativas. Na fase inicial, cabe ao segurado ou ao seu dependente requerer ao INSS a concessão da prestação previdenciária buscada, juntando a respectiva documentação pertinente, bem como prestando os esclarecimentos solicitados pela Previdência Social.

Cumprido esclarecer que ao INSS não cabe recusa ao recebimento de requerimento de benefício previdenciário, ainda que a documentação oferecida se revele incompleta, na forma do artigo 105, da Lei 8.213/91, o que pode ser objeto de denúncia à Corregedoria da autarquia.

Após a fase inicial do processo administrativo previdenciário, inicia-se a fase instrutória

na qual são averiguadas as comprovações e os requisitos legais para o reconhecimento de direito aos benefícios e serviços da Previdência Social. O artigo 680 da Instrução Normativa INSS 77/2015 regulamenta que na fase instrutória deve-se atender ao princípio da verdade material, pois não cabe apenas ao beneficiário comprovar que possui direito à prestação previdenciária, devendo o servidor público de ofício verificar se a pretensão do administrado merece ser acolhida.

Amado (2016, p. 1053), explica ser frequente a “ocorrência de indeferimentos perpetrados pelo INSS com mínima ou nenhuma fundamentação específica, valendo-se de uma precária instrução probatória”.

No decorrer dos processos administrativos previdenciários, o INSS é habilitado para se valer de pesquisa externa quando necessário, de forma a enviar agentes para avaliar a veracidade de informações apresentadas pelo requerente ou coletar outras. Um exemplo seria as visitas a imóveis rurais dos segurados, que ocorrem com a finalidade de averiguar se há exploração agropecuária para fins de subsistência, conforme prevê o artigo 112 da Instrução Normativa INSS 77/2015: “Art. 112. Ressalvadas as hipóteses do § 5º deste artigo, a entrevista é indispensável à comprovação do exercício de atividade rural [...]”.

As falhas na efetividade e julgamentos de boa parte dos processos administrativos previdenciários se dão por má condução da fase instrutória pelo INSS, vez que a autarquia detém de meios e informações constantes no Cadastro Nacional de Informações Sociais — CNIS, banco de dados que contém as informações previdenciárias sobre os vínculos e as remunerações dos segurados, além do sistema PLENUS CV3, que registra informações detalhadas sobre benefícios previdenciários em todo o país.

Sendo assim, a autarquia deveria atuar de maneira mais participativa nos processos administrativos previdenciários devido possuir maior facilidade para confirmar ou negar a validade jurídica das provas apresentadas pelos segurados, produzindo novas provas ou solicitando informações a outros órgãos públicos e privados para corroborar às apresentadas, o que nem sempre ocorre.

Em seguida, na fase decisória, conforme disposto no § 1º do artigo 691 da Instrução Normativa INSS 77/2015

Com propriedade, a decisão administrativa, em qualquer hipótese, deverá conter despacho sucinto do objeto do requerimento administrativo, fundamentação com análise das provas constantes nos autos, bem como conclusão deferindo ou indeferindo o pedido formulado, sendo insuficiente a mera justificativa do

indeferimento constante no sistema corporativo da Previdência Social.

Ou seja, a decisão administrativa deverá ser fundamentada, sob pena de nulidade, com indicação dos documentos e dos elementos que fundamentem a concessão ou o indeferimento do benefício ou serviço.

Ainda, mediante o que preconiza a Súmula 05, do Conselho de Recursos do Seguro Social, e o artigo 687, da Instrução Normativa INSS 77/2015

a Previdência Social deve conceder o melhor benefício a que o segurado fizer jus, cabendo ao servidor orientá-lo nesse sentido. Sendo assim, na análise do processo, deve-se verificar se o segurado ou dependente possui direito ao recebimento de benefício diverso ou mais vantajoso do que o requerido, além de ser dever da autarquia comunicá-lo para exercer a opção.

O manual de conduta do agente público civil reforça, acerca do dever da execução do trabalho de forma eficiente, o que deve se aplicar também na fase decisória do processo administrativo, e nos casos em que o segurado não apresenta toda a documentação indispensável ao processamento do benefício ou serviço, situação na qual o servidor deve emitir de ofício uma carta de exigências, com prazo mínimo de trinta dias para cumprimento.

É preciso acentuar que, frequentes são as faltas do INSS na emissão da carta de exigências estabelecida para os Processos Administrativos Previdenciários, o que se pode constatar no seguinte caso posto a exame, que ensejou sentença concessiva ao Mandado de Segurança nº 5016883-37.2019.4.04.7205 do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, no qual o magistrado determina ao INSS a reabertura do processo administrativo da impetrante, bem como a notificação por telefone ou correspondência com Aviso de Recebimento acerca do inteiro teor da carta de exigências, restando reconhecido o excesso da autarquia ao encerrar o processo administrativo sem sequer tentar, por outros meios, a emissão de carta de exigências à segurada para seu cumprimento (BRASIL, 2020, on-line).

O INSS, através de orientações disponíveis aos segurados em sua página na internet, esclarece que o Chefe da Agência da Previdência Social deve encaminhar uma Carta de Deferimento ou de Indeferimento do benefício, conforme o caso, ao endereço do segurado ou de seu dependente, contendo a espécie do benefício, seu número, data de entrada do requerimento, e as razões da decisão. Por fim, caso concedido o benefício, deverá informar a renda mensal inicial, o início da vigência, e o dia em que o beneficiário deverá comparecer à rede bancária.

A fase recursal do processo administrativo previdenciário ocorre quando o beneficiário interpõe recurso ordinário da decisão tomada pelo INSS, observando-se o prazo de 30 dias, ao Conselho de Recursos da Previdência Social - CRPS, que o julgará através de uma das suas 29 Juntas de Recursos, com eficácia suspensiva e devolutiva, se tempestivo, mediante o disposto no artigo 126 da Lei n. 8.213/91.

Segundo Amado (2016, p. 1076), “após a análise das razões recursais, caso o INSS se convença de que assiste razão ao recorrente, deverá exercer o juízo de retratação, revendo o seu ato administrativo e deixando de encaminhar o recurso a uma das Juntas do CRSS”. No entanto, observa-se que o juízo de retratação dificilmente é exercido pela autarquia, razão pela qual há, continuamente, massiva utilização das vias judiciais pelos segurados a fim de verem seus direitos satisfeitos.

Conforme dispõe o Regimento Interno do CRSS, na fase de cumprimento das decisões administrativas, após o julgamento, o processo será devolvido ao INSS em até 20 dias, sendo que o prazo para cumprimento das decisões é de 30 dias.

No entanto, percebe-se que o cumprimento chega a demorar cerca de seis meses, e por isso, tramita atualmente em caráter conclusivo e está pendente de análise pelas comissões de Seguridade Social e Família e de Constituição e Justiça e de Cidadania, o Projeto de Lei n. 10.729/18, que estipula o prazo máximo de 60 dias entre a interposição do recurso pelo segurado e a decisão firmada pelo Conselho de Recursos da Previdência Social.

### **3 AS FALHAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE PREVIDÊNCIA PÚBLICA, EM CONTRASTE AOS DIREITOS FUNDAMENTAIS SOCIAIS**

Acerca da prestação do serviço público de previdência pública, para Araujo (2019, p. 25)

Se a finalidade do processo administrativo é proteger os direitos dos administrados, quando se trata de prestações de natureza alimentar, como é no caso do processo administrativo previdenciário (PAP), o Estado precisa ser ainda mais eficiente, eficaz e efetivo, pois está lidando com a própria vida das pessoas.

No processo administrativo previdenciário, algumas das falhas administrativas ocorrem por orientações equivocadas aos segurados. Um exemplo é a necessidade de declaração feita

pelo requerente de fatos e dados, registrados em documentos existentes na própria Administração responsável pelo processo ou em outro órgão administrativo, e em que o servidor responsável pela instrução deve proceder, de ofício, para a obtenção dos documentos ou das respectivas cópias, não podendo o INSS exigir do requerente a apresentação de certidões ou outros documentos expedidos por outro órgão ou entidade do Poder Executivo Federal (INSTRUÇÃO NORMATIVA INSS 77/2015).

No entanto, são frequentes os relatos de segurados que aguardam por horas em filas quilométricas, enfrentando além da longa espera até o dia do agendamento do atendimento na Agência, orientações equivocadas acerca da necessidade de providenciar documentos que a própria autarquia possui, bem como o dever no levantamento de tais informações. Em matéria publicada no site do jornal Correio Braziliense, a notícia relata filas que chegam a cinco horas de espera, e falta de funcionários suficientes para resolver os problemas, bem como, depoimento de vários segurados sem qualquer atendimento (CORREIO BRAZILIENSE, 2020).

Ademais, não são raras as vezes em que problemas decorrentes dos sistemas e ferramentas operacionais do INSS causam o indeferimento ou suspensão de benefícios dos segurados, estampando jornais e veículos de notícias, isso sem mencionar as frequentes falhas nas perícias técnicas realizadas. Em situação publicada no site jornalístico Extra Online, peritos do INSS denunciaram falhas na integração dos sistemas SABI e CNIS, o que ocasionou o indeferimento de diversos requerimentos de auxílio doença (CARDOSO; VELOSO, 2022).

Wladimir Novaes Martinez (2009, p. 130/183) faz referência a essas e outras situações que geram o dever da autarquia de indenizar, quais sejam

A concessão tardia do benefício, descumprimento de decisão, recusa de protocolo, procrastinação da devolução de valores a restituir e compensar, perícia equivocada, erro médico, presunção de fraude, suspensão e cancelamento de benefício, falta da devida orientação, atendimento desatencioso, extravio de processo, lentidão na revisão, retenção de documentos, cerceamento de defesa, inobservância de súmulas, má exegese das leis, demora no encaminhamento de papéis pelo Brasil em caso de acordos internacionais, engano no cálculo, presunção de fraude, indeferimento de CND, crimes previdenciários, greve pública, e maus tratos ao idoso.

Acerca de concessões tardias dos benefícios aos segurados, há exemplos recorrentes,

como no caso concreto abaixo, em que o processo administrativo foi arquivado indevidamente pela Gerência Executiva do INSS, no município de Poços de Caldas, onde havia sido reconhecido o direito ao benefício mediante decisão administrativa. No entanto, apenas quatro anos depois, a autarquia veio a cumprir a determinação, privando, dessa forma, o segurado da verba alimentar a que fazia jus por anos, e apenas em razão de falha no processo administrativo previdenciário.

Veja-se o entendimento do egrégio Tribunal Regional Federal da 1º Região, acerca da concessão tardia de benefício devido ao segurado

RESPONSABILIDADE CIVIL. DEMORA NA IMPLANTAÇÃO DE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. DEVER DE INDENIZAR. I. O art. 37, § 6º, da CF/88 consagra a responsabilidade objetiva do Estado, cujo reconhecimento condiciona-se à comprovação dos seguintes requisitos: conduta lesiva imputável a um de seus agentes, dano indenizável e nexa de causalidade entre a conduta impugnada e o dano, restando dispensada a configuração de culpa. II. No caso, houve mora por parte da autarquia previdenciária na implantação do benefício previdenciário devido ao autor, em razão de o processo administrativo, onde foi reconhecido o direito à percepção do benefício, por decisão definitiva proferida em 24/08/2005, ter sido arquivado indevidamente pela Gerência Executiva do INSS em Poços de Caldas, sem cumprir a determinação administrativa, o que só veio a ocorrer em agosto/2009. III. Configurada a falha da Administração na prestação do serviço, com oneração excessiva do administrado, que foi privado de verba de natureza alimentar, com nítido caráter de urgência e necessidade, exsurge o dever de indenizar pelos danos morais sofridos pelo segurado, pela privação do benefício previdenciário a que fazia jus. Precedentes. IV. A fixação do valor dos danos morais deve objetivar a justa reparação do prejuízo, observando-se: a condição social e viabilidade econômica do ofensor e do ofendido, a proporcionalidade à ofensa, conforme o grau de culpa e a gravidade do dano, não podendo implicar enriquecimento ilícito, nem valor irrisório. VI. No caso, afigura-se razoável a diminuição da quantia arbitrada na sentença de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia está mais adequada à finalidade de reprimir a prática da conduta danosa, não caracterizando valor irrisório, nem abusivo, a ponto de ensejar enriquecimento ilícito da parte autora. VII. Honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 20, § 3º do CPC. VIII. Apelação do INSS a que se dá parcial provimento para diminuir o valor da quantia arbitrada a título de danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). IX. Apelação da parte autora a que se dá parcial provimento para fixar os honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 20, § 3º do CPC (AC 0001197- 26.2009.4.01.3810 / MG, Rel. Desembargador Federal Néviton Guedes, Quinta Turma, Unânime, e-DJF1 p.386 de 29/09/2015).

Nota-se que, com a finalidade de reprimir a conduta danosa do INSS, o juiz condenou a autarquia, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais ao autor. Uma grande parcela das falhas ocorridas na prestação de serviços administrativos previdenciários poderiam ser retratadas de ofício pela autarquia, o que de fato raramente ocorre.

Conforme menciona Amado (2016, p. 1083), o INSS pode a qualquer momento do

## Processo Administrativo reconhecer o direito do interessado

O INSS poderá, em qualquer fase do processo, reconhecer expressamente o direito do interessado e reformar sua decisão, deixando de encaminhar o recurso à instância competente, ou, caso o recurso esteja em andamento perante o órgão julgador, será necessário comunicar-lhe sua nova decisão, para fins de extinção do processo com apreciação do mérito, por reconhecimento do pedido.

Dessa forma, a autarquia estaria em contrapartida, abstendo o sistema judiciário de abarrotar-se com demandas repetitivas e passíveis de solução na via administrativa, uma vez que as dificuldades enfrentadas no acesso a direitos e serviços previdenciários resultam em elevados índices de ingressos com ações judiciais pelos segurados, bem como utilização compulsória das vias judiciais para valer-se de seus direitos, sobrecarregando assim, a máquina judiciária.

Nessa perspectiva, fica evidenciada a protelação e massiva privação dos Direitos Fundamentais Sociais aos beneficiários e segurados, muitas vezes unicamente por incorreções das vias administrativas.

Muitos segurados, a fim de evitar aguardarem horas por atendimento nas agências, entram em contato por meio da Central de Atendimento do INSS – 135, todavia, frequentes são as reclamações realizadas pelos segurados devido ao não atendimento ou recebimento de orientações equivocadas. É o que se pode observar nos relatos por meio de matéria publicada em site jornalístico, na qual uma aposentada informa ter tentado ligar mais de 20 vezes para o número da central 135, porém sem êxito, e ao conseguir atendimento na agência ter sido orientada a buscar por APS endereçada em outro local (CORREIO BRAZILIENSE, 2020).

Ocorre que o atendimento telefônico despendido pelo INSS aos segurados se dá através de empresas de telefonia terceirizadas, as quais normalmente exercem treinamentos escassos aos seus operadores de *telemarketing*, o que acarreta diversos prejuízos aos segurados por orientações equivocadas. Além disso, apesar do caráter emergencial de alguns benefícios pleiteados pelos segurados, a rotina dos agendamentos para atendimento pelo INSS perpetua desde os primórdios de forma lenta e degradante, de modo que os segurados chegam a aguardar meses por um atendimento previamente agendado.

Outra grave falha frequente da autarquia diz respeito à suspensão indevida de Benefícios de Prestação Continuada (BPC - LOAS) e de outros benefícios previdenciários de

até um salário mínimo, sob o argumento de que os mesmos fazem cômputo para o cálculo da renda *per capita* familiar.

Entretanto, além do entendimento já consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça acerca do tema, a Portaria nº 1.282 de 22/03/2021 veio estabelecer a impossibilidade de ser computado para o cálculo da renda *per capita* familiar, o benefício previdenciário de até um salário mínimo ou o Benefício de Prestação Continuada (BPC), concedido a idoso acima de 65 anos de idade ou a pessoa com deficiência. Porém, continuamente o INSS tem suspenso Benefícios de Prestação Continuada por esse motivo, e inclusive realizando cobranças de valores retroativos desde a data da suposta irregularidade.

Por fim, além dos atos ensejadores de grandes prejuízos de caráter alimentar e moral aos segurados, há de se falar também nas disfunções estruturais da autarquia, na composição de suas Juntas e Câmaras do INSS, e da inobservância ao princípio da Gestão Quadripartite da Seguridade Social, em que explica Amado (2016, p. 1079) que

As Juntas e as Câmaras, presididas por representante do Governo, são compostas por quatro membros, denominados conselheiros, nomeados pelo Ministro da Fazenda, sendo dois representantes do Governo, um das empresas e um dos trabalhadores, com mandato de 02 anos, permitida a recondução.

Consoante ao referido entendimento, deveria também existir um representante dos aposentados, em aplicação ao Princípio da Gestão Quadripartite da Seguridade Social, devendo futuramente ser modificada a legislação previdenciária para se adaptar a essa importante norma constitucional.

#### **4 DOS PRINCÍPIOS QUE REGEM O PROCESSO ADMINISTRATIVO PREVIDENCIÁRIO, E O ATENDIMENTO AO PRINCÍPIO DA SUPREMACIA DO INTERESSE PÚBLICO SOBRE O PARTICULAR**

O Processo Administrativo Previdenciário é regido pelos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência, os quais estão exarados na Lei n. 9.784/99, que regula o processo administrativo federal, e Lei n. 8.213/91, que dispõe sobre a finalidade e os princípios básicos da previdência social.

Observa-se que, considerando a importância dos princípios norteadores dos processos

administrativos, é crucial sua observância na esfera previdenciária, vez que implicam na prestação de serviços essenciais com a devida presteza e zelo, principalmente no que concerne ao princípio da eficiência, previsto no art. 37 da Constituição Federal de 1988.

Nesse sentido, acerca da interpretação dada ao princípio da supremacia do interesse público sobre o particular, descreve Ávila (2001, p. 1): “a dogmática jurídica brasileira do Direito Administrativo sustenta que dentre aqueles princípios que regulam a relação entre o Estado e o particular está o “princípio da supremacia do interesse público sobre o particular”.

O grande publicista Bandeira de Mello afirma

Trata-se de verdadeiro axioma reconhecível no moderno Direito Público. Proclama a superioridade do interesse da coletividade, firmando a prevalência dele sobre o do particular, como condição, até mesmo, da sobrevivência e asseguramento deste último.

Explica ainda Ávila (2001, p. 2) que

No bojo desse “princípio” — descrito como um “princípio de supremacia” — está a ligação das normas administrativas ao interesse público que visam a preservar, bem como o exercício da função administrativa pelos órgãos administrativos, aos quais é defeso representar interesses meramente pessoais, senão que devem atuar sob o influxo da finalidade pública instituída pela lei. É também a partir desse “princípio” que se procura descrever e explicar a indisponibilidade do interesse público e a exigibilidade dos atos administrativos, assim também a posição de supremacia da administração e os seus privilégios frente aos particulares, especialmente os prazos maiores para intervenção ao longo de processo judicial e a presunção de validade dos atos administrativos.

Posto isso, questiona-se até que ponto é correto considerar tal princípio como “presunção”, uma vez que os interesses públicos e particulares e seus respectivos objetos seguem atrelados, e que não se tratam de propósitos autônomos, não havendo de se falar portanto, em supremacia de um pelo outro.

Dessa forma, em matéria previdenciária, o Princípio da Supremacia do Interesse Público sobre o Privado está a desempenhar não só interesses em geral, mas também Direitos Sociais protegidos e garantidos constitucionalmente, não sendo também atrativo carregar precipitada presunção de validade aos atos administrativos previdenciários.

## 5 O DANO MORAL DE CORRENTE DE FALHAS NO PROCESSO ADMINISTRATIVO PREVIDENCIÁRIO

Para a Juíza Federal Substituta da 3ª Vara Previdenciária de São Paulo/SP, Eliana Rita Resende Maia (MAIA, 2015, p. 32/34), a atuação administrativa previdenciária de forma danosa resulta em dano moral

Na forma como indicado pela jurisprudência, a atuação administrativa equivocada, omissa ou procrastinatória em resposta aos pedidos de amparo assistencial ou previdenciário são potencialmente danosas, sob o aspecto do dano moral, porquanto, frequentemente, por intermédio dos requerimentos, apresenta-se um pedido de socorro material para se garantir a sobrevivência. É sabido que a maioria dos benefícios concedidos pelo INSS são fixados no patamar mínimo e estão a subsidiar as necessidades de famílias de baixa renda, em regra, numerosas.

Pode-se deduzir que a necessidade do amparo social previdenciário implica obrigatoriamente no regimento do mesmo através dos ditames dos princípios norteadores de Direitos Fundamentais Sociais, sendo fator determinante para o bem-estar da seguridade social.

Nesse contexto, como juridicamente já sedimentado, o dano sofrido em razão do descumprimento ao dever objetivo de cuidado por agentes públicos dispensa a comprovação de culpa, conforme discorre Maia (2015, p. 32/34)

Como sedimentado pela evolução legislativa, atualmente a responsabilização do Estado pelos atos de seus agentes dispensa a comprovação da culpa, noutro falar: comprovação da desobediência ao dever objetivo de cuidado causando dano a interesse de outrem. Cabe ao interessado simplesmente comprovar o dano material ou moral e o nexo de causalidade entre aquele e a atuação do servidor na atribuição de seu dever funcional.

Nesse sentido, acerca da responsabilidade objetiva do Estado, que dispensa a análise de culpa, mas apenas a existência de fato, dano e nexo de causalidade, é o seguinte entendimento do TRF 3º Região

RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE. SEQUELAS CAUSADORAS DE INCAPACIDADE LABORATIVA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. 1. A jurisprudência maciça do E. STJ é no sentido de que nos casos de dano causado pelo Estado, não

se aplica o art. 159 do Código Civil, mas o art. 37, § 6º da Constituição Federal, que trata da responsabilidade objetiva do Estado. A 2ª Turma daquela Corte, no julgamento de hipótese análoga – responsabilidade civil do estado decorrente de ato danoso praticado por seus prepostos (Recurso Especial 433.514/MG, Relatora Ministra Eliana Calmon, DJ de 21.02.2005). Supremo Tribunal Federal cristalizou a aplicação pacífica da teoria da responsabilidade objetiva da Administração, o que afasta qualquer discussão acerca da matéria (RE 217389 Relator Ministro Néri da Silveira). 2. A caracterização da responsabilidade objetiva requer, apenas, a ocorrência de três pressupostos: a) fato administrativo: assim considerado qualquer forma de conduta comissiva ou omissiva, legítima ou ilegítima, singular ou coletiva, atribuída ao Poder Público; b) ocorrência de dano: tendo em vista que a responsabilidade civil reclama a ocorrência de dano decorrente de ato estatal; c) nexos causal: também denominado nexos de causalidade entre o fato administrativo e o dano. Ao Estado cabe provar a inexistência do fato administrativo, de dano ou ausência de nexos de causalidade entre o fato e o dano [...] (TRF 3ª Região, Turma D – Judiciário em Dia, AC 0006156-67.1990.4.03.6100/ SP, Relator Juiz Federal Convocado Leonel Ferreira, j. 15/09/2011, e-DJF3 29/09/2011).

Mediante a decisão acima e conforme jurisprudência maciça do STJ, a Constituição Federal de 1988 acolhe a teoria da responsabilidade objetiva do Estado, em seu artigo 37, § 6º, segundo o qual as pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes causarem a terceiros, assegurando o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa. Dessa forma, para se aferir o dever de indenizar, não é necessário perquirir sobre culpa, bastando verificar a existência de fato, dano e nexos de causalidade.

Convém ressaltar que os obstáculos enfrentados na busca pelo direito aos benefícios previdenciários acarretam prejuízos de ordem material e moral não só ao segurado, mas também a seus dependentes e sucessores, conforme ressaltado por Vieira (2017, p. 46/48)

Da necessidade de se socorrer da Previdência na busca do direito à concessão, revisão ou restabelecimento de benefício, a pessoa humana, que deveria estar amparada pelos ditames dos princípios que regem os direitos, se depara com os obstáculos impostos pela legislação infraconstitucional que regulamenta os requisitos para que se alcance o bem estar social e a efetivação da cidadania por este meio. Dos obstáculos surgem os prejuízos de ordem material, bem como, e da mais grave consequência, os de ordem moral, ensejando, portanto, o direito à indenização. Ainda, é perfeitamente crível que o abalo moral sofrido pelo segurado quando da concessão tardia de um benefício, ou quando da negativa injustificada pela Autarquia, traz consequências também aos seus dependentes e sucessores, posto que impedidos de obter o devido amparo do seu provedor.

O entendimento mantido é de que não se afasta o direito dos dependentes do

beneficiário à percepção do benefício, uma vez que estes não devem ficar recendidos da proteção do sistema previdenciário, que é condição realizadora do princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, determinado no art. 1º, inciso III da Constituição Federal, além de constituir objetivo fundamental da República promover o bem de todos, sem qualquer forma de discriminação, consoante ao disposto no art. 3º, inciso IV da Carta Magna. Tal entendimento é corroborado no precedente abaixo colacionado do TRF 1º Região, o qual ratifica as consequências da cessação indevida, que se estendem também aos dependentes do segurado

PREVIDENCIÁRIO E CONSTITUCIONAL. AUXÍLIO-RECLUSÃO. QUALIDADE DE SEGURADO. RENDA DO SEGURADO. FLEXIBILIZAÇÃO DO LIMITE LEGAL. FILHA MENOR: DEPENDÊNCIA ECONÔMICA. NECESSIDADE DE INTERVENÇÃO DO MPF. OCORRÊNCIA. DATA DE INÍCIO DO BENEFÍCIO. TERMO A QUO. PARCELAS DEVIDAS. CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS DE MORA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. I. Sentença sujeita à revisão de ofício, eis que proferida contra o INSS (art. 475, I, do CPC/art. 496, I do NCPD) e de valor incerto a condenação. II. O auxílio-reclusão é benefício previdenciário previsto no art. 201, inciso IV, da Constituição Federal e instituído pelo art. 80 da Lei n. 8.213, de 1991, devido nas mesmas condições da pensão por morte e destinado aos dependentes do segurado de baixa renda. III. A concessão do auxílio-reclusão pressupõe a qualidade de segurado do preso, independentemente de carência; o recolhimento à prisão do segurado em regime fechado ou semiaberto; a situação de dependência previdenciária do postulante ao benefício e, por fim, o requisito relativo à baixa renda do segurado. IV. A percepção pelo segurado recluso de renda um pouco superior ao que o regulamento fixou como baixa renda (art. 116 do RPS) não afasta o direito dos seus dependentes à percepção do benefício, porque estes não devem ficar alijados da proteção do sistema previdenciário, que é condição realizadora do princípio constitucional da dignidade da pessoa humana (art. 1º, inc. III), e porque constitui objetivo fundamental da República promover o bem de todos, sem qualquer forma de discriminação (art. 3º, inc. IV), com o que também se pode evitar a exclusão social. V. Caso em que o salário de contribuição do instituidor (genitor da autora), à época do seu recolhimento à prisão era de R\$ 1.379,00 (competência 04/2015) e o limite legal, estabelecido pela MPS/MF nº 13/2015 era de R\$ 1.089,72. VI. O Superior Tribunal de Justiça, no Recurso Especial n. 1.479.564/SP, versando também auxílio-reclusão, entendeu que, na análise do caso concreto, é possível a flexibilização do limite legal quando se observa a necessidade de garantir a proteção social dos dependentes do segurado (relator Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, Primeira Turma, DJE de 18/11/2014). VII. O auxílio-reclusão, limitado ao quanto fixado em regulamento, tem como termo inicial a data do efetivo recolhimento do segurado à prisão, se requerido até 30 dias depois desta; ou a data do correspondente requerimento, quando posterior àquele prazo; caso não haja requerimento administrativo, o termo inicial deverá ser fixado da data da citação. O termo final do benefício é a data da soltura do segurado. VIII. O recolhimento à prisão ocorreu em 11/05/2015 e o requerimento administrativo fora efetuado em 31/03/2016, tendo o juízo a quo, contudo, fixado a DIB na DER. Ausente apelação da parte autora neste sentido, motivo pelo qual deve ser mantida a data inicial fixada sob pena de reformatio in pejus. IX. O magistrado a quo, corretamente, comprovando a existência de interesse de incapaz no feito, proferiu sentença de procedência do pedido somente depois de oportunizado ao Ministério Público intervir no feito. X. Correção monetária e juros moratórios, conforme

Manual de Cálculos da Justiça Federal, observada quanto aos juros a Lei n. 11.960, de 2009, a partir da sua vigência. XI. Honorários advocatícios, de 10% da condenação, nos termos da Súmula n. 111 do STJ. XII. Apelação do INSS e remessa oficial, tida por interposta, desprovidas, nos termos do voto (AC 0002871-90.2017.4.01.9199 / MG, Rel. Juiz Federal Ailton Schramm de Rocha (convocado), Primeira Turma, Unânime, e-DJF1 de 23/05/2017.)

Nesse ínterim, observa-se que o processo administrativo previdenciário está eivado de vícios constitucionais inadmissíveis, transgredindo direitos do cidadão e ferindo a dignidade da pessoa humana, o que resulta em grave desrespeito aos Direitos Fundamentais Sociais e na responsabilidade civil do INSS, pelos danos morais sofridos consoante sua onerosidade.

Veja-se ementa de acórdão do STJ

PROCESSUAL CIVIL E PREVIDENCIÁRIO. ERRO NO INDEFERIMENTO DA CONCESSÃO DE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. RESPONSABILIDADE DO ESTADO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. VALOR INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL. REVISÃO. SÚMULA 7/STJ. 1. Em relação à indenização por dano moral causado por erro do servidor do INSS na análise dos pressupostos para a concessão de benefício previdenciário, o Tribunal de origem reduziu “o quantum indenizatório para o valor correspondente a 100 salários-mínimos” (fl. 420, e-STJ). 2. A revisão do valor arbitrado a título de danos morais implica, como regra, revolvimento de matéria fático-probatória, o que é vedado em Recurso Especial (Súmula 7/STJ). Excepciona-se apenas a hipótese de valor irrisório ou exorbitante, o que não se configura neste caso. 3. Agravo Regimental não provido (STJ – AgRg no AREsp: 345911 SP 2013/0186595-4, Relator: Ministro HERMAN BENJAMIN, Data de Julgamento: 10/09/2013, T2 – SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: Dje 25/09/2013).

O acórdão vedou a revisão do valor arbitrado a título de danos morais, uma vez que a condenação ao pagamento do importe de 100 salários-mínimos restou considerada razoável, não se enquadrando em exceção de cabimento de Recurso Especial, por fixação de quantum indenizatório exorbitante. Dessa forma, manteve-se a decisão que determinou à autarquia o pagamento da indenização pelos danos morais sofridos ao segurado, e o juízo considerou razoável a reparação correspondente a 100 salários-mínimos.

Sobre o tema, colaciona-se também a seguinte ementa de acórdão do TRF 2º Região

PREVIDENCIÁRIO - REMESSA NECESSÁRIA E APELAÇÃO CÍVEL - APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO - TEMPO NECESSÁRIO COMPROVADO NOS AUTOS - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CABIMENTO - REMESSA E RECURSO DESPROVIDOS. I - A documentação presente nos autos comprova que à época do primeiro requerimento administrativo efetuado, o autor já apresentava tempo suficiente à sua aposentação. II - O autor faz jus ao recebimento de indenização por danos morais em razão do longo período transcorrido entre o seu primeiro requerimento administrativo e a concessão do benefício. III - Remessa necessária e apelação desprovidas (TRF2 AC 201051018065342, 1ª Turma Especializada. Des. Federal Antonio Ivan Athié,

Publ. 17/07/2013).

Pode-se perceber mais uma vez que as falhas administrativas do INSS consistem em práticas que oneram excessivamente os administrados, vez que no referido julgado acima, o autor fez prova de que havia comprovado seu direito à percepção do benefício desde o primeiro requerimento realizado, devido possuir tempo suficiente para se aposentar. Dessa forma, a longa espera entre o primeiro requerimento administrativo até a efetiva concessão do benefício, privou o mesmo de seu direito fundamental e ensejou a determinação judicial pela reparação dos danos morais sofridos.

As falhas nos processos administrativos previdenciários, se dão, por vezes, através de descontos e transferências indevidas, ou até mesmo descontos em duplicidade nos benefícios dos segurados, o que também vem a ensejar o dever de indenizar pelos danos morais causados.

Veja-se

PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. INDENIZAÇÃO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. RESSARCIMENTO DEVIDO. DANOS MORAIS CABÍVEIS. ARBITRAMENTO. ADEQUAÇÃO. VERBA HONORÁRIA PROPORCIONAL. JUROS DE MORA. APELAÇÃO INTERPOSTA ANTES DO JULGAMENTO DOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. PROVIMENTO COM EFEITOS INFRINGENTES. NECESSIDADE DE RATIFICAÇÃO. NULIDADE DA SENTENÇA. JULGAMENTO ULTRA PETITA. PREJUDICIAL REJEITADA. ILEGITIMIDADE PASSIVA DO INSS. DEVER DE FISCALIZAR OS DESCONTOS EM FOLHA DE PAGAMENTO DOS EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS AOS SEGURADOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. PRELIMINAR REJEITADA. I. A extemporaneidade do recurso de apelação veiculado antes do julgamento dos embargos de declaração opostos à sentença recorrida, sem a devida e oportuna ratificação, somente se opera quando acolhidos os aludidos embargos, com modificação do resultado do julgado embargado, como ocorre na espécie, em que os embargos de declaração opostos pelo autor foram providos com efeitos infringentes. Apelação do Banco Panamericano S/A não conhecida. II. Não merece prosperar a alegada nulidade da sentença recorrida por julgamento ultra petita, tendo em vista que o valor pedido a título de dano moral constitui mera estimativa, não vinculando o juízo, na linha do raciocínio expresso na Súmula nº 326 do colendo Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual, “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.” III. “De acordo com o artigo 6º da Lei 10.820/2003, cabe ao INSS fiscalizar, organizar e autorizar os descontos em folha de pagamento dos empréstimos concedidos por instituições financeiras a segurados da Previdência Social” (AC 0007721- 17.2009.4.01.3300 / BA, Rel. Desembargador Federal Jirair Aram Meguerian, Sexta Turma, e-DJF1 p.1708 de 03/03/2015).

No caso acima, o autor residente em Salvador/BA, teve o recebimento de seu benefício transferido para outro banco, em agência situada no estado de Sergipe, sendo

obrigado a se deslocar até lá para solucionar o problema. Além disso, houve desconto de parcela de empréstimo fraudulento em seu benefício. O juízo determinou pagamento em dobro dos valores descontados indevidamente, além de reconhecido o abalo emocional que ensejou dano moral ao beneficiário.

O Relator ainda fez menção ao artigo 6º da Lei 10.820/2003, que dispõe caber ao INSS fiscalizar, organizar e autorizar os descontos em folha de pagamento dos empréstimos concedidos por instituições financeiras a segurados da Previdência Social. Por fim, foram improvidos os recursos de apelação dos réus, e mantida a indenização submetida.

CONSTITUCIONAL. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DESCONTO INDEVIDO DE PARCELAS DE PENSÃO ALIMENTÍCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO ESTADO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CABIMENTO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. I. A responsabilidade do INSS, autarquia federal, é objetiva, conforme art. 37, § 6º da CR/1988, bastando que se comprove o nexo de causalidade, isto é, a relação entre fato e prejuízo. II. Tendo, o INSS, admitido a interpretação equivocada de comando exarado por Juízo Estadual relativamente aos descontos de pensão alimentícia do benefício previdenciário da parte autora, retroagindo-o indevidamente e gerando débito para o mesmo com consequentes descontos para supri-lo e redução do valor recebido, o dano moral revela-se indiscutível, o que configura o direito à indenização, mesmo porque é perfeitamente presumível a repercussão negativa. III. Afigura-se escorreito o arbitramento da indenização por danos morais, fixada em R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais), em atendimento aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sem perder de vista o caráter sancionatório e pedagógico de tal condenação. IV. Tratando-se de responsabilidade extracontratual, os juros de mora são fixados em 1% (um por cento) ao mês, “a partir do evento danoso” (Súmula nº 54 do STJ), incidindo com essa taxa até a entrada em vigor da Lei 11.960/2009, a partir de quando serão reduzidos para 0,5% (meio por cento) ao mês, em vista que estes são os juros aplicados nas cadernetas de poupança. V. Sentença confirmada. Apelação do INSS parcialmente provida (AC 0000358- 63.2007.4.01.3812 / MG, Rel. Juiz Federal Rodrigo Rigamonte Fonseca (convocado), 1ª Câmara Regional Previdenciária de Minas Gerais, Unânime, e-DJF1 p.5059 de 02/10/2015.)

O julgado acima versa acerca de descontos realizados incorretamente no benefício da parte autora a título de pensão alimentícia, uma vez que o INSS interpretou equivocadamente comando exarado por juízo estadual. Sendo assim, a indenização por danos morais devida ao beneficiário foi fixada e mantida.

ADMINISTRATIVO. REEXAME NECESSÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DESCONTO INDEVIDO. BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. NÃO CABIMENTO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. QUANTUM FIXADO. VALOR PROPORCIONAL. PRECEDENTES. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. 1. Cabível a restituição de valores descontados em duplicidade do benefício de aposentadoria, relativamente a pensão alimentícia paga erroneamente pela autarquia previdenciária. Diante da

ausência de relação de consumo, não se aplica a repetição em dobro prevista pelo art. 42, parágrafo único, do CDC. 2. A Constituição Federal de 1988 acolheu a teoria da responsabilidade objetiva do Estado, no artigo 37, § 6º, da Constituição Federal, segundo o qual, as pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurando o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa. Dessa forma, para se aferir o dever de indenizar, não é necessário perquirir sobre culpa, bastando verificar a existência de fato, dano e nexo de causalidade. 3. Configurada a prática do ato ilícito pelo INSS, que reconheceu serem indevidos os descontos, bem como o dano sofrido pelo segurado em razão da redução de seus proventos de aposentadoria. Cabível a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. 4. A reparação civil do dano moral, diversamente do que se verifica em relação ao dano patrimonial, não visa à recomposição da situação patrimonial do lesado, mas sim reparar os danos em razão de ofensa à sua dignidade, tais como a liberdade, a integridade físico-psíquica, a solidariedade, a isonomia e o crédito. A indenização deve ser proporcional e não resultar em enriquecimento sem causa da vítima. 5. Embora não haja critérios objetivos para a fixação dos valores, é possível estipular certos parâmetros, tomando por base situações equânimes submetidas a julgamento. O valor de R\$ 2.000,00 arbitrado a título de indenização por danos morais encontra-se dentro dos critérios de proporcionalidade, capaz de cumprir a função pedagógica da reparação, não sendo excessivo ou irrisório. Precedente: TRF2, 5ª Turma Especializada, AC 200551010232330, Rel. Des. Fed. GUILHERME DIEFENTHAELER, E-DJF2R 29.10.2013. 6. Mantidos os honorários advocatícios arbitrados em valor fixo. 7. Remessa Necessária não provida (TRF2 REO 200751080008682/RJ. 5ª Turma Especializada. Des. Federal Ricardo Perlingeiro. Publ. 03/10/2014).

Por último, conforme relatado no precedente acima, a autarquia reduziu indevidamente os rendimentos de aposentadoria do referido beneficiário, o que se deu por meio de descontos indevidos em duplicidade, a título de pensão alimentícia paga erroneamente pelo INSS. Entendeu-se que a situação ultrapassou o “mero aborrecimento”, em razão da ofensa à dignidade do segurado, tais como a liberdade, a integridade físico-psíquica, a solidariedade, a isonomia e o crédito. Sendo assim, foi arbitrado valor a título de indenização por danos morais, cumprindo-se a função pedagógica da reparação.

À face de todo o exposto, são inúmeros os precedentes acerca das variadas falhas administrativas cometidas frequentemente pela Previdência Social, estendendo-se além do que se pode aqui discorrer. Porém, restam claras as diversas circunstâncias em que ocorrem tais falhas, bem como os graves danos causados aos segurados, que carecem do amparo previdenciário e subsistem deste.

Por fim, de acordo com Maia (2015, p. 33)

Não se está a exigir perfeição na prestação do serviço vinculado à seguridade social, contudo é imperioso destacar que a atuação da Administração Pública, nesta seara, maneja bens sensíveis, ligados à vida e à saúde do segurado ou necessitado, como no caso da assistência social. O incremento da exigência e

controle de tais atos deve se pautar justamente nessa potencialidade lesiva que a atuação irregular pode desencadear.

Conforme reforçado pela autora, os atos da Administração Pública em matéria previdenciária estão intrinsecamente ligados à vida e saúde dos segurados e necessitados, sendo potencialmente lesivos quando praticados de forma irregular, o que é suficiente para se exercer o dever de vigilância, orientação e correção da atuação nos processos administrativos previdenciários.

## CONCLUSÃO

Tendo em vista a importância da efetividade nos processos administrativos previdenciários, e sua relação direta com a tutela de direitos fundamentais sociais, a inobservância e falta de zelo a tais direitos na condução dos mesmos processos afrontam nitidamente o princípio da dignidade da pessoa humana, afetando a vida dos segurados, bem como deixando a previdência de exercer primordialmente sua função social.

Lamentavelmente, diversas falhas nos processos administrativos previdenciários vêm se arrastando por anos, sendo corrigidas gradualmente e lentamente, de forma a se buscar o aprimoramento na regulação dos processos administrativos de ordem previdenciária. Em contrapartida, na prática, os segurados e seus dependentes vêm sofrendo com o desamparo do Estado, que deveria assegurar o cumprimento de direitos e garantias previdenciárias. Sendo assim, faz-se também necessária a reparação do dano moral causado por falhas e negligências do INSS, de forma a impôr o caráter pedagógico das condenações, inibindo a reiteração de práticas prejudiciais aos segurados.

Diante do exposto, conclui-se que grande parte das falhas ocorridas nos processos administrativos previdenciários se dão por incorreções da autarquia previdenciária, assim como a legislação vem pouco a pouco sanando as omissões e ratificando os entendimentos pacificados pelos tribunais, no sentido de oportunizar a regularidade dos atos administrativos previdenciários que lesionam os direitos fundamentais sociais dos segurados.

## REFERÊNCIAS

AMADO, Frederico. **Curso de Direito e Processo Previdenciário**. 8.ed. rev., ampl.e atual.

– Salvador: JusPodivm, 2016.

ARAUJO, Gustavo Beirão. **Processo Administrativo Previdenciário e sua Efetividade**. 1ª ed. Curitiba: Juruá, 2019.

ÁVILA, Humberto. **Repensando o princípio da supremacia do interesse público sobre o particular**. Revista trimestral de Direito Público. São Paulo nº 24, 1998.

CORREIO BRAZILIENSE. Atendimento demora até 5 horas no INSS. Brasília, 19 de jan. de 2020. Disponível em: <<https://www.correio braziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/01/19/internaseconomia,821586/atendimento-demora-ate-5-horas-no-inss.shtml>>. Acesso em: 20 de maio de 2022.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF:Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

\_\_\_\_\_. **Instrução Normativa nº 77/2015, de 21 de janeiro de 2015**. Disponível em: <[https://www.in.gov.br/materia//asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/3212879/do-2015-01-22-instrucao-normativa-n-77-de-21-de-janeiro-de-201532120750](https://www.in.gov.br/materia//asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/3212879/do-2015-01-22-instrucao-normativa-n-77-de-21-de-janeiro-de-201532120750)>. Acesso em: 29 de março de 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.213/91, de 24 de julho de 1991**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18213cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18213cons.htm)>. Acesso em: 29 de março de 2022.

\_\_\_\_\_. **Projeto de Lei n. 10.729/18. Estipula o prazo máximo de 60 dias entre a interposição de recurso pelo segurado e a decisão firmada pelo Conselho de Recursos da Previdência Social**. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/noticias/550802-proposta-preve-prazo-de-ate-60-dias-para-decisoes-do-conselho-de-recursos-da-previdencia-social/>>. Acesso em 29 de março de 2022.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. Segunda Turma. **AgRg no AREsp n. 345911-SP-2013-0186595-4**. Ministro Relator Herman Benjamin. Brasília, 10 de setembro de 2013. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/24226616/agravo-regimental-no-agravo-em-recurso-especial-agrg-no-aresp-345911-sp-2013-0186595-4-stj/inteiro-teor-24226617>>. Acesso em 29 de março de 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal Regional Federal da 1ª Região. **Mandado de Segurança. Remessa Necessária Cível nº 5016883-37.2019.4.04.7205**. Impetrante: Laudina Lima da Cunha. Coator: Instituto Nacional do Seguro Social. Relator: Des. Celso Kipper. Santa Catarina, 03 jul. 2020. Disponível em: <<https://trf-4.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/871551600/remessa-necessaria-civel-50168833720194047205-sc-5016883-3720194047205/inteiro-teor-871551650>>. Acesso em 20 de maio de 2022.

BRASÍLIA, v. 3, n. 1, p. 43-59, jan/jun, 2017. Disponível em: <<https://indexlaw.org/index.php/revistadssps/article/view/2107/pdf>>. Acesso em 29 de março de 2022.

CARDOSO, Letycia; VELOSO, Ana Clara. Peritos denunciam falha no sistema do INSS que nega benefícios de auxílio-doença. **Extra Online**, 16 de jan. de 2022. Disponível em: <<https://extra.globo.com/economia-e-financas/peritos-denunciam-falha-no-sistema-do-inss-que-nega-beneficios-de-auxilio-doenca-25356025.html>>. Acesso em 20 de maio de 2022.

CASTRO, Carlos Alberto Pereira; LAZZARI, João Batista. **Manual de Direito Previdenciário**. 20. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

MAIA, Eliana Rita Resende. O dano moral nos atos administrativos do Instituto Nacional do Seguro Social. **Revista do Tribunal Regional Federal da Terceira Região**, n. 126, p. 31-58. jul/set 2015. Disponível em: <[https://www.trf3.jus.br/documentos/revs/EDICOES\\_DA\\_REVISTA/revista\\_edicao\\_126.pdf](https://www.trf3.jus.br/documentos/revs/EDICOES_DA_REVISTA/revista_edicao_126.pdf)>. Acesso em 29 de março de 2022.

MARTINEZ, Wladimir Novaes. **Dano Moral no Direito Previdenciário**. LTr, 2ª Edição. 2009. São Paulo.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. Portaria nº 1.282 de 22 de março de 2021. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.282-de-22-de-marco-de-2021-310077600>>. Acesso em: 29 de março de 2022.

VIEIRA, A. P. S.; SILVA, D. R. **O dano moral previdenciário e a efetivação dos direitos sociais no estado em crise**. Revista de Direitos Sociais, Seguridade e Previdência Social. n. 1, p. 46-48. 2017. Disponível em: <<https://www.indexlaw.org/index.php/revistadssps/article/view/2107>>. Acesso em 29 de março de 2022.