

## **ATENDIMENTO BUROCRÁTICO DO IDOSO COM DEFICIÊNCIA, COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO OU ENFERMO**

Lastimavelmente, temos recebido notícias a respeito de órgãos públicos que ainda exigem a presença de idosos com dificuldades de locomoção, deficiência ou enfermos para trato de assuntos burocráticos, produzindo situações aviltantes, desumanas e, evidentemente, ilegais<sup>2</sup>.

Para o tema que aqui se propõe a discorrer brevemente e de forma genérica, o recorte diz respeito a idosos com limitações de locomoção, aos quais, via de regra, aplica-se a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), ou Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), que prevê:

Art. 95. É vedado exigir o comparecimento de pessoa com deficiência perante os órgãos públicos quando seu deslocamento, em razão de sua limitação funcional e de condições de acessibilidade, imponha-lhe ônus desproporcional e indevido, hipótese na qual serão observados os seguintes procedimentos:

I - quando for de interesse do poder público, o agente promoverá o contato necessário com a pessoa com deficiência em sua residência;

II - quando for de interesse da pessoa com deficiência, ela apresentará solicitação de atendimento domiciliar ou fará representar-se por procurador constituído para essa finalidade.

Parágrafo único. É assegurado à pessoa com deficiência atendimento domiciliar pela perícia médica e social do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), pelo serviço público de saúde ou pelo serviço privado de saúde, contratado ou conveniado, que integre o SUS e pelas entidades da rede socioassistencial integrantes do Suas, quando seu deslocamento, em razão de sua limitação funcional e de condições de acessibilidade, imponha-lhe ônus desproporcional e indevido.

---

<sup>1</sup> Procuradora de Justiça do Ministério Público do Estado do Paraná e Coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência.

<sup>2</sup> Como exemplo, cita-se matéria jornalística recentemente veiculadas pelo G1:

**Idosa de SP tem aposentadoria suspensa por não conseguir comprovar que está viva.** Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/santos-regiao/noticia/2019/07/04/idosas-de-sp-tem-aposentadoria-suspensa-por-nao-conseguir-comprovar-que-esta-viva.ghtml>>. Acesso em 04.jul.19.

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE DEFESA  
DOS DIREITOS DO IDOSO E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

O artigo supra está coerentemente vinculado à previsão de não discriminação trazida na mesma Lei e, mais, de que o idoso com deficiência é considerado **especialmente vulnerável**:

Art. 4º Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação.

§ 1º Considera-se **discriminação** em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, **por ação ou omissão**, que **tenha o propósito ou o efeito** de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas.

(...)

Art. 5º A pessoa com deficiência será protegida de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão **e tratamento desumano ou degradante**.

Parágrafo único. Para os fins da proteção mencionada no **caput** deste artigo, são considerados **especialmente vulneráveis** a criança, o adolescente, a mulher e o **idoso**, com deficiência.(grifou-se)

Ao negar o direito do idoso nessas condições ao atendimento digno, resta configurada a violência, consoante o parágrafo único do artigo 26, da Lei Brasileira de Inclusão:

Art. 26. Os casos de suspeita ou de confirmação de violência praticada contra a pessoa com deficiência serão objeto de notificação compulsória pelos serviços de saúde públicos e privados à autoridade policial e ao Ministério Público, além dos Conselhos dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, considera-se **violência** contra a pessoa com deficiência **qualquer ação ou omissão**, praticada em local público ou privado, que lhe cause morte ou dano ou sofrimento físico ou psicológico.(grifou-se)

Adiante, a previsão do crime de discriminação:

Art. 88. Praticar, induzir ou incitar discriminação de pessoa em razão de sua deficiência:

Pena - reclusão, de 1 (um) a 3 (três) anos, e multa.

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE DEFESA  
DOS DIREITOS DO IDOSO E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Por conseguinte, é imperioso que o poder público capacite seus agentes e cumpra com seu dever de efetivação de direitos dessa parcela da população:

Art. 8º É dever do **Estado**, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao **respeito**, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico. (grifou-se)

E, com base no dispositivo supra da LBI, possível afirmar que os mesmos deveres são impostos a estabelecimentos bancários, pois também à sociedade em geral cabe o dever de respeito e de fornecimento adequado de serviços.

O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03) prevê o direito ao envelhecimento digno e protegido:

Art. 8º O envelhecimento é um direito personalíssimo e a sua proteção um direito social, nos termos desta Lei e da legislação vigente.

Ademais, traz também a obrigação partilhada na proteção desses direitos:

Art. 10. É obrigação do **Estado e da sociedade**, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o **respeito e a dignidade**, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis. (...)

§ 2º O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, de valores, ideias e crenças, dos espaços e dos objetos pessoais.

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE DEFESA  
DOS DIREITOS DO IDOSO E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

§ 3º **É dever de todos zelar pela dignidade do idoso**, colocando-o a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor.(grifou-se)

Ainda, o Estatuto do Idoso amplia a responsabilidade partilhada e, adiante, trata da violência:

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Art. 4º Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.

Art. 5º A inobservância das normas de prevenção importará em responsabilidade à pessoa física ou jurídica nos termos da lei.

Art. 6º Todo cidadão tem o dever de comunicar à autoridade competente qualquer forma de violação a esta Lei que tenha testemunhado ou de que tenha conhecimento.

Quanto ao idoso enfermo, temos:

Art. 15. (...)

§ 5º É vedado exigir o comparecimento do idoso enfermo perante os órgãos públicos, hipótese na qual será admitido o seguinte procedimento: [\(Incluído pela Lei nº 12.896, de 2013\)](#)

I - quando de interesse do poder público, o agente promoverá o contato necessário com o idoso em sua residência; ou [\(Incluído pela Lei nº 12.896, de 2013\)](#)

II - quando de interesse do próprio idoso, este se fará representar por procurador legalmente constituído. [\(Incluído pela Lei nº 12.896, de 2013\)](#)  
(...)

§ 6º É assegurado ao idoso enfermo o atendimento domiciliar pela perícia médica do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, pelo serviço público de saúde ou pelo serviço privado de saúde, contratado ou conveniado, que integre o Sistema Único de Saúde - SUS, para expedição do laudo de saúde necessário ao exercício de seus direitos sociais e de isenção tributária.[\(Incluído pela Lei nº 12.896, de 2013\)](#)

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE DEFESA  
DOS DIREITOS DO IDOSO E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Ademais, a Política Nacional do Idoso (Lei nº 8842/94) traz como princípio que o processo de envelhecimento diz respeito à sociedade em geral, devendo ser objeto de conhecimento e informação para todos (artigo 3º, II).

Nada obstante conte o INSS com a Resolução 677/2019<sup>3</sup>, que aliás amplia o atendimento diferenciado para maiores de 80 anos, beneficiários ainda experimentam situações como as antes relatadas.

Pelo exposto, está fora de dúvida a ilegalidade da exigência de comparecimento de idoso sem condições a órgãos públicos e também privados, em nossa ótica, bem como evidencia-se a necessidade de capacitação nos dois setores, para que seja oferecido o atendimento adequado a esse público.

---

3 Art. 1º Fica alterada a Resolução nº 141/PRES/INSS, de 2 de março de 2011, publicada no Diário Oficial da União nº 44, de 3 de março de 2011, Seção 1, pág. 40, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º .....

§ 1º A prova de vida e a renovação de senha deverão ser efetuadas pelo recebedor do benefício, por meio de atendimento eletrônico com uso de biometria ou mediante a identificação por funcionário da instituição financeira pagadora do benefício.

§ 2º A prova de vida e a renovação de senha poderão ser realizadas pelo representante legal ou pelo procurador do beneficiário legalmente cadastrado no INSS ou na instituição financeira responsável pelo pagamento do benefício.

§ 3º A instituição financeira deverá transmitir ao INSS os registros relativos à prova de vida e à renovação das senhas, utilizando o Protocolo de Pagamento de Benefícios em Meio Magnético, parte integrante do Contrato de Prestação de Pagamento de Benefícios.

§ 4º Os beneficiários com idade igual ou superior a sessenta anos poderão solicitar a realização de prova de vida no INSS, sem prejuízo da possibilidade de comparecer à instituição financeira pagadora.

**§ 5º Para beneficiários com dificuldades de locomoção e idosos acima de oitenta anos, que recebam benefícios, poderá ser realizada pesquisa externa, com comparecimento a residência ou local informado no requerimento, para permitir a identificação do titular do benefício e a realização da comprovação de vida, sem prejuízo da possibilidade de comparecer à instituição financeira pagadora.**

**§ 6º Nos casos de beneficiários com dificuldades de locomoção, o requerimento para realização de prova de vida por meio de pesquisa externa, na forma do § 5º deste artigo, deverá ser efetuado por interessado, perante a Agência da Previdência Social, com comprovação da dificuldade de locomoção por atestado médico ou declaração emitida pelo hospital, sem prejuízo da possibilidade de comparecer à instituição financeira pagadora.**

**§ 7º Os serviços dispostos nos parágrafos 4º ao 6º deverão ser previamente agendados na Central 135, Meu INSS ou outros canais a serem disponibilizados pelo INSS.**

§ 8º O INSS poderá bloquear o pagamento do benefício encaminhado às instituições financeiras até que o beneficiário atenda à convocação, permitida a liberação do pagamento automaticamente pela instituição financeira.

§ 9º A prova de vida e o desbloqueio de crédito realizado perante a rede bancária será realizada de forma imediata, mediante identificação do titular, procurador ou representante legal." (NR) (grifou-se)

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE DEFESA  
DOS DIREITOS DO IDOSO E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

E, como compete ao Ministério Público zelar pelo efetivo respeito aos direitos e garantias legais assegurados ao idoso, promovendo as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis (artigo 74, VII, Estatuto do Idoso), impõe-se o atuar firme e resolutivo para coibir as situações aviltantes como aqui abordadas.