

# **IX CONGRESSO DA FEPODI**

**DIREITOS DA CRIANÇA, ADOLESCENTE, IDOSO E  
ACESSIBILIDADE**

A532

Anais do IX Congresso Nacional da FEPODI [Recurso eletrônico on-line] organização  
IX Congresso Nacional da FEPODI – São Paulo;

Coordenadores: Abner da Silva Jaques, Jaqueline de Paula Leite Zanetoni e Sinara  
Lacerda Andrade Caloche – São Paulo, 2021.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-456-3

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br)

Tema: Direito, Desenvolvimento e Cidadania

1. Pesquisa no Direito. 2. Universidade. 3. Pós-graduação. 4. Graduação. 5.  
Universalização do Conhecimento. I. IX Congresso Nacional da FEPODI (1:2022 : São  
Paulo, SP).

CDU: 34



## **IX CONGRESSO DA FEPODI**

### **DIREITOS DA CRIANÇA, ADOLESCENTE, IDOSO E ACESSIBILIDADE**

---

#### **Apresentação**

A Federação Nacional de Pós-Graduandos em Direito (FEPODI) realizou, nos dias 09 e 10 de dezembro de 2021, o IX Congresso Nacional da FEPODI, de maneira virtual, em que os eixos temáticos da edição foram “Direito”, “Desenvolvimento” e “Cidadania”.

O evento foi realizado em parceria com o Ecossistema Ânima Educação e, contou, no geral, com 20 apoiadores diretos, sendo eles: 1. Instituto Sul-mato-grossense de Direito – ISMD (MS); 2. Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – UFMS (MS); 3. Programa de Pós-Graduação em Direito da UFMS – PPGD/UFMS (MS); 4. Centro Universitário UNIFAFIBE – (SP); 5. Instituto Brasil – Portugal de Direito – IBPD (SP); 6. Universidade CEUMA (MA); 7. Escola Superior da Advocacia de Mato Grosso do Sul – ESA (MS); 8. Universidade Mogi das Cruzes – UMC (SP); 9. Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito – CONPEDI (SC); 10. Centro Universitário Curitiba – UNICURITIBA (PR); 11. Universidade Católica Dom Bosco (UCDB); 12. Universidade de Marília (SP); 13. Programa de Pós-Graduação em Direito da UNIMAR – PPGD/UNIMAR (SP); 14. Centro Universitário Ritter dos Reis – UNIRITTER (RS); 15. Instituto de Desenvolvimento Humano Global – IDHG (SP); 16. Liga Acadêmica de Direito Internacional da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – LADIN/UFMS (MS); 17. Liga Acadêmica de Direito Ecológico – LADE/UFMS (MS); 18. Universidade Presbiteriana Mackenzie (MACKENZIE); 19. Instituto Avançado de Ensino Superior e Desenvolvimento Humano – INSTED (MS) e; 20. Centro Acadêmico Luís Gama da UNIGRAN Capital – CALUG/UNIGRAN (MS).

No geral, foram realizados 5 (cinco) atos no decorrer do evento:

1. Mesa de abertura, composta por Orides Mezzaroba (Presidente do CONPEDI), Sinara Lacerda Andrade Caloche (Presidente da FEPODI), Vladimir Oliveira da Silveira (Coordenador do PPGD/UFMS) e Sandra Regina Martini (Coordenadora do PPGDH/UNIRITTER e representante do Ecossistema Ânima Educação). Na ocasião, ressaltou-se a importância da FEPODI para a qualificação da pesquisa em Direito no Brasil e reafirmou-se, também, o apoio institucional na organização dos próximos eventos.

2. Conferência de abertura “o Direito fraterno e a fraternidade do Direito”, ministrada pelo professor Eligio Resta, vinculado à Università degli Studi di Roma Ter. Como debatedoras, atuaram as professoras Sandra Regina Martini (UNIRITTER) e Janaína Machado Sturza

(UNIJUÍ). Destacou-se a importância da metateoria do Direito Fraternal na formação de um conceito biopolítico por excelência, que tem sido retomado atualmente com o significado de compartilhamento e de pacto entre iguais.

3. Painel sobre as “perspectivas e desafios do desenvolvimento sustentável e a proteção da natureza”, composto pelos professores Alberto Acosta (FLACSO), Mariana Ribeiro Santiago (UNIMAR) e Livia Gaigher Bósio Campello (UFMS). Essa discussão, correlacionada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, tem se tornado tradição no âmbito da FEPODI enquanto uma de nossas pautas de preocupação.

4. Painel sobre a “importância da pesquisa e publicações no mestrado acadêmico”, composto por Felipe Chiarello de Souza Pinto (MACKENZIE), Viviane Coêlo de Séllos Knoerr (UNICURITIBA), Jonathan Barros Vita (UNIMAR) e José Querino Tavares NETO (UFG). Cada painalista trouxe uma contribuição essencial, que permeou debates desde as métricas relevantes a um programa de pós-graduação e sua avaliação, até práticas e iniciativas de sucesso que foram adotadas no decorrer da pandemia da Covid-19. Ao final, houve uma abordagem mais crítica no que diz respeito às técnicas avançadas de pesquisa em Direito e à ausência de preocupação com a legitimação do incentivo à ciência.

5. Mesa de encerramento do evento, composta por Sinara Lacerda Andrade Caloche (Presidente da FEPODI), Jonathan Barros Vita (UNIMAR), Elisaide Trevisam (UFMS), Sandra Regina Martini (UFMS-UNIRITTER representando o Ecossistema Ânima Educação), Abner da Silva Jaques (Tesoureiro da FEPODI) e Jaqueline de Paula Leite Zanetoni (2ª Diretoria de políticas institucionais da FEPODI). No decorrer, foram: (i) tecidos comentários sobre o evento e sobre a gestão em encerramento da FEPODI; (ii) apresentados dados e informações acerca da abrangência do evento; (iii) destinados agradecimentos aos docentes que participaram dos GT's e que auxiliaram na avaliação textual dos resumos expandidos, bem como aos acadêmicos e instituições que concederam apoio ao evento; (iv) lida a ATA de eleição da nova gestão da FEPODI, para o biênio de 2022-2023, entre outros.

No que tange à submissão de resumos expandidos e à realização dos GT's, destaca-se, mais uma vez, que a abrangência da FEPODI foi nacional, pois contemplou as cinco regiões do país, alcançando, no geral, 19 estados da Federação Brasileira. Isto, para nós, é muito significativo, na medida em que evidencia que a pesquisa científica não pertence a um estado ou uma região. É feita por todos, de todos e para todos.

Ao total, foram 113 trabalhos aprovados no evento, que envolveram 211 autores. Sendo eles, 42 doutores; 8 doutorandos; 22 mestres; 70 mestrandos; 3 especialistas; 4 especializandos; 5

graduados e 57 graduandos. Esses números mostram como é possível estabelecer uma relação de integração entre a graduação e a pós-graduação, para privilegiar a pesquisa sobre Direito no Brasil. Há, inclusive, uma valorização da produção ainda na graduação, que muito nos alegra justamente porque levamos essa como uma missão institucional.

Os trabalhos que compõem estes anais foram apresentados no decorrer dos dois dias, distribuídos em 13 GT's diferentes. Para tanto, foram fundamentais as contribuições oferecidas por todos os coordenadores, que sempre aceitam com disposição o convite da FEPODI para auxiliar os nossos acadêmicos na construção de seus trabalhos científicos. Foram concedidas dicas, menções e críticas construtivas que auxiliaram nos propósitos de formar pesquisadores e democratizar o conhecimento. São eles: 1. Vivian de Almeida Gregori Torres (UNIMEP); 2. Lucas Pires Maciel (UNITOLEDO); 3. Lívia Gaigher Bósio Campello (UFMS); 4. Joseliza Vanzela Turine (UFMS); 5. Jessé Cruciol Júnior (UFMS); 6. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr (UNICURITIBA); 7. Olavo de Oliveira Neto (UFMS); 8. Ynes da Silva Félix (UFMS); 9. Aurélio Tomaz da Silva Brittes (UFMS); 10. Yuri Nathan da Costa Lannes (MACKENZIE); 11. Marcelo Chiavassa de Mello Paula Lima (MACKENZIE); 12. Caio Augusto Souza Lara (DOM HELDER); 13. Sabrinna Correia Medeiros Cavalcanti (UFCG - FACISA); 14. Andrea Flores (UFMS); 15. Rejane Alves Arruda (UFMS); 16. Silmara Domingues Araújo Amarilla (ESMAGIS/MS); 17. Regina Vera Vilas Boas (PUC/SP); 18. Reginaldo de Souza Vieira (UNESC); 19. Maria Esther Martinez Quinteiro (UFMS); 20. Ana Paula Martins do Amaral (UFMS); 21. Thiago Allisson Cardoso de Jesus (CEUMA); 22. Vladimir Oliveira da Silveira (UFMS – PUC/SP); 23. Daniel Barile da Silveira (UNIMAR); 24. Luciani Coimbra de Carvalho (UFMS); 25. Jonathan Barros Vita (UNIMAR); 26. Irene Patrícia Nohara (MACKENZIE); 27. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini (FMU - UNIVEM); 28. Walkiria Martinez Heinrich Ferrer (UNIMAR); 29. Fernanda Mesquita Serva (UNIMAR); 30. Sandra Regina Martini (UFMS - UNIRITTER); 31. Ulisses Schwarz Viana (IDP); 32. Elisaide Trevisam (UFMS); 33. Elaine Dupas (UFMS) e; 34. Jackson Passos Santos (PUC/SP).

Nos GT's, exigiu-se, também, um elevado esforço de auxiliares na organização do evento: 1. Arthur Gabriel Marcon Vasques; 2. Bianca Silva Pitaluga; 3. Caroline Lopes Placca; 4. Cicília Araújo Nunes; 5. Diego Fortes; 6. Eric José Migani; 7. Elisangela Volpe; 8. Gabriel Vinícius Carmona Gonçalves; 9. Henrique de Souza Wirz Leite; 10. Israel Aparecido Correa; 11. João Pedro Ignácio Marsillac; 12. João Pedro Rodrigues Nascimento; 13. Jônathas Willians; 14. Karla Aleksandra Falcão Vieira Celestino; 15. Larissa Saad; 16. Matheus Figueiredo Nunes de Souza; 17. Michel Ernesto Flumian; 18. Rafael Costa Cabral; 19.

Rafaela de Deus Lima; 20. Roseanny Expedito Leite Moura; 21. Suziane Cristina de Oliveira; 22. Thaís Fajardo; 23. Thális Alves Maciel; 24. Vanessa Siqueira Mello; 25. Vinícius Araújo Guedes e; 26. Welington Oliveira de Souza dos Anjos Costa.

O evento só foi possível graças à participação e ao apoio de todas essas pessoas, que confiaram no nosso trabalho.

Em mais uma edição, temos a satisfação em compartilhar com a comunidade acadêmica os anais de nosso evento. Embora seja apenas uma parcela do que representa a grandiosidade do IX Congresso Nacional da FEPODI, certamente os trabalhos ora divulgados transmitem elevado conhecimento e propiciam o incentivo à democratização da pesquisa e ao fortalecimento da ciência. Mais que isso, refletem a esperança na transformação social a partir da educação.

Que sigamos sempre caminhando e sonhando, cheios da esperança que haverá um momento em que a ciência será o centro das mais importantes decisões que são tomadas.

Esperamos que todos possam aproveitar a leitura.

Abner da Silva Jaques

Presidente da FEPODI

Jaqueline de Paula Leite Zanetoni

Vice-presidente da FEPODI

Sinara Lacerda Andrade Caloche

Ex-presidente da FEPODI (2020-2021) e Coordenadora-Geral do IX Congresso Nacional da FEPODI

# OS MEIOS DE ATENDIMENTO DO INSS, O (IN)ACESSO DOS IDOSOS E A EXCLUSÃO DIGITAL

## INSS SERVICES, (IN)ACCESS OF THE ELDERLY AND DIGITAL VULNERABILITY

Rosélia Araujo Rodrigues Dos Santos  
Pamela Suen Fonseca Mineiro Pereira  
Valdira Barros <sup>1</sup>

### Resumo

O presente estudo tem como objetivo analisar os meios de atendimento do Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS), o (in)acesso dos idosos e a vulnerabilidade digital desses usuários. A pertinência temática consiste em compreender que o fenômeno de modernização do acesso aos benefícios previdenciários, embora tenha possibilitado a celeridade quanto ao protocolo e acompanhamento dos processos administrativos, trouxe como única forma de acesso os meios digitais, acentuando a vulnerabilidade dos idosos no quesito acessibilidade digital, tecnológica e operacional. Elegeu-se como problema de pesquisa: de que forma o acesso tem sido garantido pelo INSS aos idosos quando da implantação dos novos meios de atendimento e a verificação da suficiência desse serviço. Para isso, utilizou-se a metodologia bibliográfica exploratória e documental, sendo evidenciado o relatório de gestão do Instituto Nacional do Seguro Social.

**Palavras-chave:** Acessibilidade, Idoso, Exclusão digital

### Abstract/Resumen/Résumé

This study aims to analyze the means of assistance provided by the National Institute of Social Security (INSS), the (in)access of the elderly and the digital vulnerability of these users. The thematic pertinence is to understand that the phenomenon of modernization of access to social security benefits, although it has made it possible to speed up the protocol and monitoring of administrative processes, brought digital media as the only way to access digital media, accentuating the vulnerability of the elderly in terms of digital accessibility, technological and operational. It was chosen as a research problem: how access has been guaranteed by the INSS to the elderly when implementing new means of care and verifying the sufficiency of this service. For this, the bibliographic exploratory and documental methodology was used, being highlighted the management report of the National Institute of Social Security.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Accessibility, Old man, Digital exclusion

---

<sup>1</sup> ORIENTADOR

## INTRODUÇÃO

A Seguridade Social, conforme inteligência do artigo 194 da Constituição da República Federativa do Brasil, compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social, abrangendo tanto a previdência social como a assistência social, através das prestações pecuniárias ou dos serviços prestados a pessoas alijadas de qualquer atividade laborativa, e a saúde pública pelos fornecimento de assistência médico-hospitalar, tratamento e medicação, essas duas últimas prestações do Estado devidas, independentemente, de contribuições.

Nesse diapasão, a Constituição República Federativa do Brasil, em seu artigo 203, assevera que “a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social”, tendo por objetivos “—a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice”, caracterizando-se, assim, pela gratuidade, universalidade do atendimento, estando expressamente interligada à cidadania para a efetivação da dignidade da pessoa humana.

O Instituto Nacional da Seguridade Social, órgão público federal responsável pela operacionalização do reconhecimento dos direitos dos segurados do Regime Geral de Previdência Social – RGPS, a partir de 2017, modificou os meios de requerimento de benefícios e serviços, restringindo o atendimento presencial dos segurados, passando de um modelo que adotava, preponderantemente, processos físicos para um modelo centrado em requerimentos e processos digitais.

Essa nova metodologia, através da Instrução Normativa nº 96, de 14 de maio de 2018, instituiu-se a central de serviços “Meu INSS” como o principal canal para emissão de extrato e solicitação de serviços perante a Autarquia, tornando o atendimento presencial subsidiário e agendável. A posteriori, a Medida Provisória nº 871, de 2019, convertida na lei nº 13.849, de 18 de junho de 2019, implementou a virtualização dos serviços oferecidos pelo Instituto, bem como a concessão de bônus para análise de benefícios com indícios de irregularidade, não prevendo em seu escopo o atendimento presencial de forma subsidiária.

Conforme o relatório da Controladoria Geral da União, o Projeto “INSS Digital” teria como objetivo a construção de um novo mecanismo de atendimento para aumentar a capacidade da Autarquia de reconhecer direitos, visando-se atingir os seguintes resultados: ampliação da realização de Acordos de Cooperação Técnica para requerimentos eletrônicos; simplificação da oferta de serviços agendáveis; implantação do requerimento eletrônico;

ampliação do volume de requerimentos; ampliação do volume de atendimento remoto; redução no tempo de espera do agendamento; redução no tempo de espera para atendimento nas unidades; redução do atendimento presencial nas unidades; melhor distribuição da demanda; desenho do fluxo de requerimento eletrônico; otimização da força de trabalho; mitigação das demandas judiciais por meio de Ação Civil Pública e de Mandado de Segurança. (CGU,2019).

Em contrapartida, até o presente momento, iniciativas vêm sendo adotadas como forma de atenuar as fragilidades da implementação e utilização exclusiva da plataforma digital. Nesse contexto, o Ministério Público Federal (2019), mediante Inquérito Civil, debruçou-se a discorrer sobre a demanda crescente de serviços, falta de estrutura física, demora e precariedade nesse processo de virtualização do atendimento, pontuando que as Procuradorias em todo o país, vinham recebendo documentos que relatavam a impossibilidade de cidadãos e cidadãs de exercer seu direito constitucional à Seguridade Social em razão de uma mora generalizada na análise de requerimentos de diversas ordens, em especial de pedidos de benefícios previdenciários e assistenciais, como salário-maternidade, pensão por morte, aposentadoria por tempo de serviço e contribuição, LOAS, etc.

A percepção desse caótico cenário tem sido objeto de denúncia de diversas matérias jornalísticas e a situação se torna mais complexa, tendo em conta que a mora na resolução das atividades que são de competência do INSS atinge, em especial, um público mais vulnerável, tais como: pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas doentes, mulheres em licença-maternidade, viúvas(os) e incapazes, o que inviabiliza a concessão, a revisão ou a manutenção tempestiva de direitos. (MPF, 2019).

Assim, com o objetivo de conferir maior acessibilidade, universalidade do atendimento, autonomia aos segurados da Previdência e Assistência Social, o INSS DIGITAL acabou por apresentar questões sensíveis, como: a demora excessiva quanto a conclusão dos processos administrativos e a dificuldade de acesso, protocolo, acompanhamento e cumprimento de exigência por parte dos idosos, analfabetos e hipossuficientes, ensejando a vulnerabilidade digital.

Nessa senda, a problemática do presente estudo, se perfaz pela inacessibilidade ou pela dificuldade dos idosos no que concerne ao manuseio dos canais tecnológicos da Seguridade Social, permitindo-se os seguintes questionamentos: como a Autarquia Federal tem abrangido os idosos no contexto da implantação das novas tecnologias adotadas? As plataformas digitais seriam suficientes para a prestação efetiva da informação direta, permitindo o atendimento humanizado do idoso diante da vulnerabilidade digital do usuário?

Desta feita, a pesquisa possui caráter exploratório, de abordagem qualitativa, através das técnicas de pesquisa bibliográfica e documental, a fim de identificar os impactos da utilização da plataforma MEU INSS, sob o amparo normativo e principiológico voltadas à proteção dos direitos previdenciários e a necessidade do atendimento prioritário e especial voltado aos idosos.

## **DESENVOLVIMENTO**

O processo de informatização da Seguridade Social foi iniciado a partir de janeiro de 2017, mediante a implantação da Prova de Conceito na Gerência Executiva de Mossoró/RN. Implantou-se a experiência piloto em outras agências do INSS, que deram início a instrumentação dos serviços aos segurados por meio da recepção eletrônica dos requerimentos e análise dos benefícios. (CGU,2019).

Levando em consideração os resultados apontados pela experiência piloto, a Resolução do INSS de nº 627, de 21/02/2018, determinou as diretrizes para a expansão do novo mecanismo de operacionalização, que, com o apoio metodológico das Gerências-Executivas e Superintendências Regionais, ainda em 2018, contabilizava 1.596 (mil e quinhentas e noventa e seis) Agências da Previdência Social (APS), atuantes mediante a recepção eletrônica de requerimentos e tramitação de processos digitais, representando 100% das APS fixas. (CGU, 2019).

Objetivando à amplificação do novo mecanismo e como meio resolutivo para a escassez dos servidores do INSS, o referido órgão abriu a discussão sobre a possibilidade da constituição do Acordo de Cooperação Técnica entre a Previdência Social e entidades como os sindicatos, prefeituras e OABs-Ordens dos Advogados do Brasil, por meio do qual passariam a receber acesso a um sistema de protocolo para requerimento de benefícios e serviços, ficando a cargo das entidades a responsabilidade pelo atendimento, acompanhamento processual, coleta de documentos e organização das provas, ficando à análise dos requerimentos com a Autarquia Federal.

Percebe-se que a modernização do atendimento nas agências é um fenômeno irreversível, e, de certa maneira, agregador de boas práticas à administração, entretanto, a implantação das novas ferramentas precisa ser melhor ajustada, haja vista, ter como usuários, em sua maioria, idosos, que são desprovidos de desenvoltura digital e tecnológica. Assim, a Administração ao condicionar o uso exclusivo de seu atendimento ao cidadão, através de uma plataforma digital, deve assegurar, minimamente, o suporte desses usuários, que ficam sem a

devida assistência, e, por consequência, sofrem prejuízos na formulação dos seus pedidos administrativos.

Dessa forma, o Relatório de Gestão do INSS, ano 2020, ao tratar sobre a informatização, constatou que:

O processo de transformação digital traz grandes oportunidades, mas também muitos desafios no acolhimento ao público, em especial aquele em maior vulnerabilidade e menor inclusão digital. **A avaliação atual é de que o processo de virada dos serviços de atendimento para as plataformas digitais não contou com um serviço adequado de suporte aos usuários com dúvidas e isso prejudicou a qualidade e avaliação do atendimento nas agências, situação ainda mais agravada com o fechamento das agências por 6 meses ao longo de 2020.** Por esse motivo uma série de ações voltadas a um melhor suporte ao cidadão no uso dos serviços e canais. digitais foram priorizadas em 2020, incluindo a reformulação do protocolo do atendimento nas agências, além de melhorias no Meu INSS e na central 135, em especial como resposta à pandemia e à intensificação, ainda mais, do uso dos canais remotos para interação do cidadão com o INSS. (grifo nosso) (INSS, 2020)

Como se percebe, a própria Administração diagnosticou falhas de suporte na implementação da nova ferramenta de atendimento, mas a situação pandêmica agravou, ainda mais, o acesso dos vulneráveis digitais, já que imperioso destacar que, em virtude da Pandemia do “Covid-19”, a maioria das Agências da Previdência Social ficaram fechadas, inviabilizando o atendimento presencial.

Assim, para requisição do benefício, diante da impossibilidade ou recusa da constituição de patrono e ou da ausência de assistência sindical, o idoso precisaria, necessariamente, ater-se ao canal telefônico 135 e ao sítio eletrônico do INSS, pressupondo-se que o usuário, idoso, tenha acesso à rede internacional de computadores ou à um smartphone. Inevitavelmente, o requerendo ainda precisa anexar a documentação no aplicativo ou site da Autarquia. Assim, não basta somente o acesso, o usuário ainda precisa ter conhecimento técnico para examinar, fotografar os documentos, preencher formulários, necessários para a instrução do processo previdenciário. (SILVA, 2020).

Verifica-se, assim, o agravamento do risco social, pois, os benefícios previdenciários têm como fato gerador um risco social que os colocaram em estado de vulnerabilidade. Impondo a reflexão de que o estado de vulnerabilidade já é inerente à situação em que se encontram, pois foram atingidos por um risco social, proveniente dos infortúnios da vida, doenças, acidentes, velhice, invalidez, etc., e buscam a proteção previdenciária para suprir as necessidades primárias, vitais e urgentes. (SILVA, 2020). Confirma-se, com isso, a percepção de que restringir o acesso a uma única via digital e não ter o cuidado de apontar suportes eficientes ao idoso, pode ser uma conduta abusiva e impeditiva de direitos, quando o usuário não detém aptidão educacional, digital ou tecnológica para requerê-los.

Nessa esteira, tem-se que alguns princípios podem ser ofendidos, dentre eles: o princípio da universalidade da cobertura e do atendimento, previsto no art. 194, parágrafo único, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil, que dispõe sobre o dever de obediência da proteção social quanto o alcance dos riscos sociais que possam gerar o estado de necessidade. (GOES,2020). Trazendo a reflexão sobre a necessidade em viabilizar suporte instrucional e de acesso para os idosos no trato administrativo da Seguridade Social.

Visando minimizar o risco social decorrente da exclusão digital, o INSS implantou em 2020, a “Exigência Expressa”, por meio da Portaria nº 213/DIRAT/INSS, de 12 de agosto de 2020, que consistiu na disponibilidade de urnas na entrada das agências para que o usuário depositasse cópia simples dos documentos solicitados, auxiliando o cidadão que encontrou dificuldades no envio de documentos pela internet e pelo aplicativo Meu INSS.

Conforme o Relatório de Gestão do INSS, verifica-se o reconhecimento da Autarquia sobre a necessidade do contínuo aprimoramento administrativo:

O apelo da ação é a promoção de uma segunda onda da transformação digital no INSS que consiste no acolhimento e esclarecimento do cidadão, para que ele possa consumir os serviços digitais de forma mais consciente e autônoma, com maior comodidade e conhecimento sobre seus direitos e requisitos necessários para acessar os benefícios do INSS. (INSS, 2020).

Nessa esteira de aprimoramento, no dia 07 de maio de 2020, foi implantada “A Assistente Virtual Helô”, um *chatbot*, que possibilita o atendimento híbrido, iniciando por um atendimento robotizado e possibilitando a transferência do atendimento para o chat humanizado caso a demanda não fosse resolvida pelo *chatbot*, ficando, no entanto, ainda, impossibilitado de usufruir desse mecanismo o cidadão que não possui acesso aos aparatos tecnológicos, ou que não sabe utilizá-los.

A Portaria nº 8.024, de 19 de março de 2020, por sua vez, determinou o retorno ao atendimento ao público de forma parcial e de serviços elencados como prioritários, sendo eles: perícia médica; cumprimento de exigências (digitalização e conferência por servidor de documentos originais); avaliação social; reabilitação profissional; justificção administrativa; justificção judicial; e atendimento relacionado ao Monitoramento Operacional de Benefícios.

Em contrapartida, somente em 2021, através da Portaria nº 908/2021, criou-se o “atendimento especializado” (ATESP), agendável, para possibilitar a assistência presencial, nas Agências da Previdência Social, que embora não traga em seu bojo a literalidade da proteção e priorização dos idosos, abre margem para esse entendimento, nota-se a redação do artigo 2º, quando admite o agendamento do serviço “atendimento especializado” será realizado, preferencialmente por meio do Canal 135, nos seguintes casos (...) XII-

impossibilidade de informação ou de conclusão da solicitação pelos canais remotos. (BRASIL, 2021).

Nessa vertente, importa destacar que, o inaccessível às ferramentas de comunicação e informática não é o fator exclusivo da vulnerabilidade dos benefícios previdenciários e assistenciais, uma vez que, a simples inserção da terceira idade no espaço informacional das redes, por si só, não assegura a correta compreensão e observância das normas previdenciárias, das documentações exigíveis, entre outras práticas técnicas pertinentes, tornando-se indispensável a orientação, o auxílio prévio ao idoso.

Segundo o IBGE somente 74,7% da população brasileira tem acesso à internet. Nessa vertente, o censo ainda aponta que o analfabetismo está relacionado à idade, pois, quanto mais idosa o grupo populacional, maior a probabilidade de analfabetos. No ano de 2019, o censo apurou que era um pouco mais de 400.000 analfabetos maranhenses com 60 anos ou mais, equivalente a um índice de analfabetismo de 45,9% para o agrupamento etário, ou seja, as barreiras encontradas por parte desses beneficiários na postulação de seu direito são duas: a falta de acesso aos meios digitais e a falta de conhecimento técnico, asseverando a vulnerabilidade social.

Na tentativa de assegurar os direitos, o Estatuto do Idoso prevê, no seu artigo 3º, § 1º, prioridade no “atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população.” Ressaltando ainda, o artigo 4º, que “nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão.” Nesse contexto, o Ministério Público Federal, em sede de Ação Civil Pública, movida contra o INSS, destacou-se que:

Vale lembrar que há previsão de tratamento prioritário em favor de pessoas deficientes, idosas e incapazes, seja em razão de limitações físicas e psíquicas que decorrem naturalmente da velhice, de barreiras físicas ou sociais com as quais se deparam as pessoas com deficiência, da proteção à maternidade ou da condição de pessoa em desenvolvimento. No direito interno, as prerrogativas asseguradas a tais sujeitos estão consolidadas principalmente no Estatuto do Idoso (Lei n. 10.741/2003), no Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei n. 13.146/2015), no Estatuto da Criança e do adolescente (Lei n. 8.069/1990) e na Lei n. 8.213/1991, todos projetados a partir da Constituição Federal de 1988. (MPF, 2020).

Demonstrado a necessidade do aprimoramento do atual atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social, nota-se que a principal ferramenta elaborada pelo INSS no auxílio à população com dificuldades na inclusão digital, relaciona-se à política de ACT (Acordo de Cooperação Técnico) com diversos órgãos, associações e entes federativos no apoio ao cidadão, tornando-se imperioso a instituição de um Termo de Cooperação entre o Instituto Nacional da Seguridade Social e as secretarias de Assistência Social dos municípios e estado, para

fomentação de projeto-piloto que permita o acompanhamento individualizado, especializado, humanitário da terceira idade por parte da Assistência Social.

## CONCLUSÃO

O INSS, diante da informatização da Seguridade Social, vem adequando a prestação do serviço, trazendo como política de inclusão digital e minimização do risco social ao acesso das plataformas digitais o Acordo de Cooperação Técnica (ACT).

Ressalta-se a necessidade de se planificar pelo INSS propostas metodológicas direcionadas para a população idosa, que levem em consideração o processo cognitivo, o ritmo - que é mais lento -, os recursos - que se tornam mais limitados - e as restrições sensoriais próprias do envelhecimento, trazendo como auxílio no acolhimento, a possibilidade de ser firmado Acordo de Cooperação Técnico com os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), órgão da Assistência Social, especialista no trato da vulnerabilidade social.

Dessa forma, tem-se a observância da proteção universal dos segurados, tanto do ponto de vista objetivo, compreendendo a universalidade da cobertura, pois, deve-se garantir amparo ao indivíduo em face de toda e qualquer situação de vida que enseje um estado de necessidade, quanto a universalidade do atendimento, que, por sua vez, tem por objetivo tornar a Seguridade Social acessível, sem qualquer discriminação quanto às condições de acesso e fruição do serviço.

Constitui-se como adequada a prestação do serviço público que é realizada conforme os valores exarados pelos direitos fundamentais do cidadão, pois, não basta somente observá-los, faz-se necessário promovê-los. Trata-se da promoção do serviço público voltado a diminuir a desigualdade social que acompanha o estabelecimento de novas tecnologias e facilidades para a população, primando pela prestação de serviço de forma equânime, sem deixar de manter o necessário desenvolvimento e manutenção do serviço para todos. Portanto, verifica-se a importância do tratamento isonômico e equitativo para a aquisição dos direitos previdenciários e assistenciais.

Assim, reputa-se pela necessidade da concessão do Atendimento Especializado e presencial voltado aos idosos, podendo ser desenvolvido através de convênio e Termo de Cooperação com o Centro de Referência e Assistência Social, que disponibilizaria de sistema de protocolo e acompanhamento dos processos administrativos e permitiria por exemplo, um idoso residente em uma casa de acolhimento pudesse ser atendido de forma prioritária pela

Assistência Social, contando com a devida instrução processual, com vistas à fomentação do conhecimento previdenciário aos idosos, analfabetos e ou hipossuficientes, que, mesmo diante de eventual protocolo de benefício previdenciário, não dispõem da técnica exigível no manejo administrativo de benefícios.

## REFERÊNCIAS

BRASIL, Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Senado, 2021.

BRASIL, **Estatuto do idoso**: lei federal nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Brasília, DF: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2021.

CGU, **relatórios de Auditoria da CGU**, 2019. <https://auditoria.cgu.gov.br>. Acesso em 26 de outubro de 2021.

FRANÇA, Phillip Gil. **Controle da administração pública : combate à corrupção, discricionariedade administrativa e regulação econômica** / Phillip Gil França. – 4. ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo : Saraiva, 2016.

GOES, Hugo. **Manual de direito previdenciário** / Hugo Goes. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2020.

INSS. **Portaria 908**. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-908-de-9-de-julho-de-2021-331304019>. Acesso em 26 de outubro de 2021.

INSS. **Relatório de gestão**, 2020. Disponível em <https://www.gov.br/inss/pt-br/media/relatorio-de-gestao-2020.pdf>. Acesso em 10 de setembro de 2021.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Perfil dos Idosos Responsáveis pelos Domicílios**. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão [Comunicação Social]. Julho, 2020.

LAZZARI, João Batista. **Direito Previdenciário**. 2.ed. Rio de Janeiro: Forense; MÉTODO, 2021.

LEITÃO, André Studart; MEIRINHO, Augusto Grieco Sant'Anna. **Manual de direito previdenciário** . – 5. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

MATIAS, José Pereira. **Administração pública**: foco nas instituições e ações governamentais. 5. ed. rev. e atual. – São Paulo: Atlas, 2018.

MIOTO, Regina Célia. “Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias”. In: **Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2019, p. 497-512.

MPF. **Ação Civil Pública**. Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/df/sala-de-imprensa/docs/inicial-acp-serv-inss.pdf> . Acesso em 10 de setembro de 2021.

SILVA, A.C. de et al. **Vulneráveis e acesso à justiça em tempos de crise**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2020.