

## **INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS E A USABILIDADE DA PLATAFORMA MOBILE DA PREVIDÊNCIA SOCIAL: MEU INSS**

**Éllida de Souza Batista Silva**

Graduanda do 10º período do curso de Direito pela Faculdade Metropolitana São Carlos, Bom Jesus do Itabapoana/RJ, e-mail: [ellidaestagiariainss@gmail.com](mailto:ellidaestagiariainss@gmail.com)

**Valdeci Ataíde Cápua**

Mestre em Direito pela FDCI – Faculdade de Direito de Campos dos Goytacazes e Analista Judiciário do TJ-ES, professor do curso de Direito da Faculdade Metropolitana São Carlos – FAMESC, Bom Jesus do Itabapoana-RJ, e-mail: [valdeci\\_adv@hotmail.com](mailto:valdeci_adv@hotmail.com)

### **RESUMO**

A tecnologia vem evoluindo e tomando cada vez mais espaço na vida das pessoas, ao passo que esta está inclusa não somente em casa, como também organizações, empresas e instituições do globo terrestre. Além desse fato, a expectativa de vida tem aumentado e o envelhecimento vem crescendo gradualmente. O que se torna necessário compreender a importância de recursos tecnológicos que promovam a inclusão digital dos idosos. Este trabalho tem por objetivo analisar o impacto da tecnologia na vida pessoal sob a ótica das pessoas da terceira idade com enfoque nos conceitos de usabilidade da plataforma digital MEU INSS, apresentando este novo tipo de serviço que é não tão somente uma novidade em território nacional como também uma realidade, onde o segurado, utilizador, comparece a Agência de Segurança Social depois de ter agendado o serviço que deseja, feito isso o pedido recebe uma resposta virtual. Para tanto, o estudo apresentado neste artigo destaca as dificuldades que os usuários encontram ao acessar esta plataforma, explanar sobre o acesso dos segurados para solicitar benefícios previdenciários, através desse aplicativo digital, ou pelas vias remotas da previdência, explicando o protocolo / vias de atendimento – Aplicativo do MEU INSS, 135 e SAG ADVOGADO, esclarecem os efeitos da usabilidade aplicativo e dos canais do aplicativo denominado MEU INSS DIGITAL. O método utilizado foi documental e bibliográfico. É realizada uma análise do Instituto Nacional do Seguro Social, e dando ênfase na diferença de acesso as novas formas de solicitar benefícios do INSS, na perspectiva do segurado e do advogado. Este tipo de serviço é novo no país. O aplicativo MEU INSS deveria ser apenas uma possibilidade, não uma exigência para os segurados, pois muitos segurados que são usuários não possuem acesso ou conhecimento dessa modernização, de telecomunicação.

**Palavras-chave:** Inclusão Digital; Inovação; Plataformas Digitais.

## **ABSTRACT**

Technology has been evolving and taking up more and more space in people's lives, as it is included not only at home, but also in organizations, companies and institutions across the globe. In addition to this fact, life expectancy has increased and aging has gradually increased. It is necessary to understand the importance of technological resources that promote the digital inclusion of the elderly. This work aims to analyze the impact of technology on personal life from the perspective of elderly people, focusing on the concepts of usability of the MEU INSS digital platform, presenting this new type of service that is not only a novelty in the national territory but also it is also a reality, where the insured person, the user, goes to the Social Security Agency after having scheduled the service they want, once the request has been made, they receive a virtual response. To this end, the study presented in this article highlights the difficulties that users encounter when accessing this platform, such as debating access for policyholders to request social security benefits, through this digital application, or through remote social security channels, explaining the protocol/service routes – Application of MEU INSS, 135 and SAG ADVOGADO, clarify the effects of application usability and the channels of the application called MEU INSS DIGITAL. The method used was documentary and bibliographic. An analysis of the National Social Security Institute is carried out, with emphasis on the difference in access to new ways of requesting INSS benefits, from the perspective of the insured and the lawyer. This new type of service is new in the country. The MY INSS application should only be a possibility, not a requirement for policyholders, as many policyholders who are users do not have access to or knowledge of this telecommunications modernization.

**Keywords:** Digital inclusion; Digital Platforms; Innovation.

## **INTRODUÇÃO**

Devemos compreender a importância e a urgência de recursos que promovam a inclusão digital de idosos, de maneira com que esses possam usufruir das tecnologias presentes em todo globo terrestre, mesmo com as limitações resultantes da idade avançada. As tecnologias devem ser adaptadas às necessidades dos idosos no futuro, para que estes não se sintam excluídos ou ignorados relativamente ao rápido desenvolvimento dessas tecnologias e da globalização (NÚNCIO; ROMÃO, 2015, p. 29).

O novo cenário mundial é a era digital, e pensando na melhor qualidade de vida dos idosos, atrelamos ao aplicativo do INSS que é totalmente digital está inteiramente conectado a tais condições de vida digna, que pessoas de idade merecem ter, sabe-se amplamente que os segurados do Instituto Nacional da Previdência no Brasil (INSS) frequentemente

enfrentaram desafios ao lidar com os processos no órgão. A constante busca por melhorias no trabalho social, vem sendo uma prioridade para que diversas instituições, aprimorem seus sistemas, para melhor atender suas demandas junto da população.

É diante disso que a Previdência Social, autarquia encarregada por reconhecimento e gerenciamento de benefícios administrados pela Previdência Social, assegurando agilidade, comodidade aos seus usuários e ampliação do controle social, tem modificado a maneira de atender diante do âmbito virtual. E então desde 2011 a Previdência já demonstrava interesse em criar procedimentos em website como ferramenta de laboração, através da Resolução n ° 166/ Pres./INSS, de 11 de novembro de 2011, que assim disponha:

Art. 1º. Fica instituído o Processo Eletrônico no âmbito do INSS, nos termos do anexo desta Resolução. Art. 2º. O Processo Eletrônico será gerenciado e processado por sistemas de informação que atendam às exigências desta Resolução. (INSS, de 11 de novembro de 2011).

Ao final do ano de 2017, a seguridade social criou um aplicativo denominado MEU INSS, onde o segurado gerava uma senha, tendo acesso a toda sua "vida" na previdência social, e podendo fazer solicitações através do aplicativo INSS DIGITAL. Antigamente, uma das dificuldades enfrentadas pelos segurados era ir pessoalmente a previdência em busca de atendimento e esperar por horas em uma extensa fila, no cenário atual o empecilho para os segurados seria o caso, relativamente de lidar com a informática, e à desafiante tarefa de utilizar a internet em alguns territórios do país, é importante notar que a o Instituto enfrenta desafios nesse contexto. O objetivo geral desse artigo consiste em apontar as implicações da modernização no contexto virtual, do Seguro Social tanto para os advogados quanto para os segurados e usuários.

Os objetivos específicos incluem: Pleitear a maneira de requerer e o acessar o requerimento dos benefícios previdenciários pelos segurados as vias remotas do MEU INSS. Explorar os Canais de Protocolo/Atendimento, os sistemas como o aplicativo do MEU INSS DIGITAL, o 135 e o SAG ADV. Explorar as expectativas da inovação e introdução do MEU INSS. O presente artigo baseia-se em pesquisa bibliográfica, que envolve a coleta de conhecimentos e informações relevantes a um determinado assunto através de uma variedade de fontes já publicadas, por meio de artigos, sites e livros. Ele busca estabelecer um diálogo entre diferenciados dados e autores para aprofundar a compreensão do assunto.

## HISTORICIDADE DO INSS DIGITAL

O Instituto Nacional do Seguro Social foi criado em 1990 pelo Decreto nº 99.350, de 27 de junho de 1990, após a dissolução do Instituto de Gestão Financeira da Seguridade e Assistência Social (IAPAS) e do Instituto Nacional de Seguridade Social, responsáveis pelas arrecadações previdenciárias. INPS), responsável pelo pagamento dos benefícios previdenciários do Regime Previdenciário (RGPS). (Visualização de dados, 2013).

Com o início do INSS e o fim do INPS em 1990, passa a ser adotada um novo conceito dado pelo Governo Brasileiro a Previdência Social, após essa mudança que ocorre de Previdência INPS, para Seguro INSS. Era um momento de reestruturação da Previdência Social (Adami, Tiago. *Online*).

Todavia na sugestão de Cartaxo & Cabral (2007), houve uma notável inversão na concepção da Previdência Social à maneira que a dialética do seguro passou a predominar em oposição ao interesse da dialética dos direitos estabelecidos na Constituição. Isso implicou na atribuição ao INSS na categoria de Agência responsável pela assistência aos cidadãos brasileiros no contexto da Previdência Social. Nesse cenário, a atualização foi consistentemente considerada como uma estratégia fundamental para a melhorar os níveis de produtividade aos segurados.

Nas agências, inicialmente mudou-se a forma do atendimento foram implementadas por meados de 1990, com o lançamento do Programa de Melhoria do Atendimento (PMA) no ano de 1998. O PMA representou a primeira tentativa da autarquia de organizar e aprimorar a forma de atender as demandas do público, com o intuito principal de eliminar as filas. Isso se tornou especialmente crucial no final daquela década, quando a reputação da Previdência estava fortemente vinculada a questões de ineficiência e fraude. (DATAPREV, 2013, p. 7-8).

O propósito do PMA consistiu na:

[...] Instituições previdenciárias implementam novo layout para integrar serviços prestados por diversas regiões Áreas de Cobrança e Benefícios, Definição do Perfil Generalista do Funcionário de Atendimento, prestar serviços em quiosques self-service, áreas de orientação/informação Terceirização de exames especializados de enfermagem e médico especialista (ENAP, 2006, p.10).

A abordagem de modernização dos serviços do INSS, seguindo a formação da Diretoria de Serviços (DIRAT) pela PMA em 2005 foi um marco e seus objetivos foram? Prepor a diminuição de atendimentos presenciais e ampliar mecanismos de atendimentos remoto população. (ENAP, 2006). Projetado para minimizar filas e prestar serviços fora da

Agência de Segurança Social (APS). Por meio de vias remotas, a autarquia direcionou esforços na introdução de um site de seguro social, que atua por meio de um suporte eletrônico [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br) e cria uma central Serviços Remotos o 135. Esses recursos foram lançados e operacionais no mês de junho de 2006. Este é um importante passo na busca de prestar serviços às pessoas de forma mais conveniente e eficiente ao cidadão. (ENAP, 2006).

O intuito era minimizar as filas e proporcionar atendimento externo nas Agências da Previdência Social (APS) através de vias remotas, a Autarquia optou por implementar o site da Previdência na web, que operava pelo endereço eletrônico [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br), e na criação de uma Central de Teleatendimento 135. Esses recursos foram lançados e começaram a funcionar no mês de junho de 2006. Isso representou um passo significativo na busca por uma prestação de serviços mais acessível e eficiente aos cidadãos. (ENAP,2006).

Conforme um estudo realizado pela ENAP, o projeto de introduzir o serviço e assistência pela web, e telefone provou ser bem-sucedida. Esses esforços foram responsáveis por uma significativa redução de 35% no serviço presencial, sendo direcionado para os canais remotos. Além disso, a implementação desses canais possibilitou que a população agendasse seus atendimentos previamente ao comparecerem as agências. Essa abordagem permitiu um agendamento em horários específicos, contribuindo para o controle da necessidade de suporte do instituto, que até então era desconhecida. Essa mudança representou uma melhoria substancial na eficiência de prestar esses serviços aos segurados. (ENAP, 2006).

Entre as finalidades do Atendimento Programado do INSS, da primeira década dos anos 2000 destacam-se:

O atendimento é fácil de usar, eliminando filas e atribuindo servidores com perfis de provisionamento e preparação; Técnicos que se adequam ao serviço específico agendado; reduzem o a espera pelo atendimento ( O prazo dado entre a data do pedido de marcação e a data do serviço); reduzir o tempo de duração da presença do segurado em unidade de enfermagem; reduz tempo de análise e conclusão Processos de bem-estar: reduzir o volume de processos de benefícios a serem analisados; Reformar o modo de atender os cidadãos, ampliar o escopo do serviço e melhorar a conveniência do serviço Serviços de previdência (ENAP, 2006, p.17).

O Programa do MEU INSS foi oficialmente implantado em 2017, marcando uma transição importante dos processos físicos para processos digitais. Com essa mudança, os processos começaram a ser tramitados eletronicamente, através de um aplicativo digital

conhecida como Gerenciador Eletrônico de Tarefas (GET). Essa plataforma organiza diretamente as tarefas aos servidores do instituto, tornando o processo mais eficiente.

Uma observação significativa é que "a análise dos processos não está mais vinculada à Agência do território local em que o segurado se domicilia". Isso indica que a localização geográfica do segurado deixa de ser um fator determinante na análise e processamento de seus requerimentos, contribuindo para uma maior flexibilidade e eficiência no sistema do INSS. (Adami, Tiago. *Online*).

O programa MEU INSS estabeleceu mudanças fundamentais, na forma de atender, deixando de ser em presença, em julho de 2019, sendo totalmente virtual a partir de então. Dentre os motivos apresentados pela autarquia devido a utilização do aplicativo MEU INSS, ressaltam-se o aprimoramento do serviço, a precisão de tornar mais econômico e célere o atendimento à população, a possibilidade implementação do teletrabalho tem o enfoque de aumentar a produtividade e possibilitar a modernização e um desenvolvimento constante das demandas dos serviços. Ademais, o teletrabalho oferece a flexibilização da jornada de trabalho para os servidores, o que pode resultar em diminuição de despesas, maior produtividade e um foco prioritário na obtenção de resoluções, celeridade e efetividade. Essa abordagem contribui para a otimização dos recursos e aprimoramento do desempenho no ambiente de trabalho. (BRASIL, 2017, p. 1).

Quando se menciona que as pessoas costumam formar filas nas Agências do INSS, não significa necessariamente que essas filas tenham desaparecido por completo. Importa dizer que pelo contrário, destaca-se que filas presenciais foram alteradas por processos mais eficientes e sistemas digitais, como parte dos esforços de modernização e melhoria dos serviços. Portanto, embora a permanência do público nas agências, foram reduzidas ou eliminadas em certa medida, isso não implica que tenham sido eliminadas, pois podem persistir em situações específicas ou para determinados serviços. A adaptação para canais remotos e digitais visa melhorar a experiência do público e diminuir a exigência de longas filas presenciais. (SOUSA, 2019, *Online*).

## **O ACESSO REMOTO DO INSS E SUAS PECULIARIDADES**

Após algumas alterações realizadas na área administrativa do instituto, uma das formas de atendimento prestadas aos segurados passa a ser através do número 135. As chamadas feitas a datar de um telefone fixo são gratuitas, atendendo desde as segundas aos sábados, das 7 horas às 22 horas. No entanto, o público enfrenta dificuldades significativas ao tentar solicitar benefícios ou agendar perícias através do 135,

especialmente quando ligam de um telefone móvel. Mesmo aqueles que possuem linha e crédito no seu aparelho de telefone citam encontram dificuldades para acessar esse canal remoto de atendimento. Essa questão ressalta a evidente urgência de melhorias no sistema de atendimento telefônico para garantir a acessibilidade e eficiência no atendimento aos segurados. (A GAZETA, 2020).

Contudo o INSS adverte estar atualmente buscando recursos para contratar mais uma central de atendimento com o intuito de otimizar o atendimento fornecido pelo canal remoto 135. A seguir a conclusão dessa contratação, capacitação desse serviço por meio desse canal será ampliada em 30%. Essa iniciativa demonstra um compromisso em melhorar o serviço de atendimento telefônico, proporcionando maior acessibilidade e suporte aos segurados. (INSS, 2020, *Online*).

O aplicativo MEU INSS surgiu devido à utilidade de uma comunicação mais direta com os usuários finais, com a modernização, a acessibilidade às informações previdenciárias, monitoramento e controle dos serviços de acordo com a Portaria Normativa nº 98, de 14 de maio de 2018 (SOUSA, 2019, *Online*).

A atualização do atendimento e dos serviços oferecidos pelo Instituto, juntamente com o desenvolvimento de sistemas e aplicativos afim de tornar mais simples o acesso às informações previdenciárias, destaca-se como uma prioridade. Além disso, é fundamental ampliar a gestão, o controle e o monitoramento nas unidades de atendimento, garantindo eficiência nos serviços prestados. A alocação estratégica da força de trabalho nas unidades de atendimento é crucial para assegurar a efetividade no cumprimento dos direitos previdenciários. (SOUSA, 2019, p.20).

Uma das novidades no aplicativo digital é já indicar todo vínculo que possui no CNIS, (AMADO, 2020, p.1.249). Os segurados podem ser auxiliados pela assistente virtual do Meu INSS, denominada Helô:

Desde o advento da assistente virtual do Meu INSS, a Helô, uma média diária de 21,9 mil cidadãos tem esclarecido incertezas ou consultado processos afins de ter informações sobre seus requerimentos (15,75%), busca de informações sobre atendimento nas agências (9,61%), serviços (8,66%), resultado de perícias médicas (6,43%), auxílio-doença (6,13%), entre outros (INSS, 2020).

Por isso, essa inovação tecnológica criou opiniões divergentes entre os utilizadores da seguridade social. Por um lado, existem alguns segurados que não estão interessados em tecnologia. Este grupo é composto principalmente por trabalhadores mais de idade, e bem como pessoas que vivem em zonas rurais e têm níveis educacionais mais baixos. (AGÊNCIA, Brasil, 2020, *Online*).

Conforme a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua- Tecnologias de Informação e Comunicação (Pnad Contínua TIC) de 2018, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 29 de abril de 2020. Um em cada quatro habitantes no Brasil não dispõe de conexão à internet. Em termos numéricos, isso equivale a aproximadamente 46 milhões de indivíduos. Notoriamente, nas áreas rurais, esta proporção é ainda mais acentuada atingindo 53,5%. ultrapassando a média observada na em zonas urbanas (AGÊNCIA, Brasil, 2020, *Online*).

É importante observar que, para além da carência de informações, a população encara o desafio de não dispor de uma infraestrutura eletrônica para acessar e requerer os benefícios previdenciários. Grande parte dos indivíduos não tem acesso às condições tecnológicas, sociais e educacionais necessárias, ocorrendo o fato em que eles tem de pagar por serviços que anteriormente eram disponibilizados presencialmente nas Agências da Previdência Social. Conforme apontado por Regina e Jucilaine, frequentemente, esse segmento da população não possui recursos financeiros para arcar com tais serviços, modificando o que deveria ser um direito público para um contexto em uma questão que é tratada na esfera privada. (IBDP, online, 2018).

No outro lado dessa situação, temos os segurados que se desenvolveram acompanhando a evolução tecnológica, composto por um público mais jovem, que desenvolveu junto do avanço do mundo digital. Tendo mais clareza para solicitar suas demandas, como requerer seus benefícios, ou agendar perícias. Apesar de muitos segurados ainda encontrarem dificuldades no acesso a plataforma online “MEU INSS”, essa atualização da tecnologia foi concebida através do propósito de aliviar a carga das demandas e aprimorar o atendimento, sempre mantendo em mente o princípio da dignidade da pessoa humana (REVISTA DIREITO SEM FRONTEIRAS, 2018).

## **O “MEU INSS” NA PERSPECTIVA DO ADVOGADO**

Todavia, mais adiante do “MEU INSS”, uma nova proposta de atendimento planejado pelo MEU INSS DIGITAL oferece uma alternativa à assinatura de um acordo de cooperação técnica, anteriormente conhecido como Acordo, cuja base legal é o artigo 117 da Lei nº 8.213/91. e Artigo 3.048/Artigo 311 do Decreto 99. Trata-se de um convênio firmado pelo INSS com empresas, prefeituras, sindicatos e outras entidades públicas ou privadas. “Nesse processo, as entidades implementam o acordo inteiramente online, enviam e verificam documentos e cumprem eventuais exigências.” (Adami, Thiago, Online, 2020).

Nota-se que um dos fundamentais benefícios trazidos pelo ATC, foi evitar o desconforto dos segurados em ter que se deslocar até uma agência da previdência social, essencialmente para aqueles residem em municípios mais afastados, locais onde o acesso é mais difícil. Não menos importante, eles são essenciais visando diminuir a quantia de agendamento para atendimentos presenciais, diminuindo o tempo médio de atendimentos ativos. (ZAMBERLAN, 2008, p. 9).

Para ser admitido na SAG, o advogado deve solicitar inscrição na Ordem dos Advogados do Estado do Brasil (OAB). Após realizar o cadastro, o advogado pode acessar o site [novelequerimento.inss.gov.br](http://novelequerimento.inss.gov.br). Segundo Adami e Tiago, os proveitos de utilizar do SAG – ACT Advogado são o acompanhamento das candidaturas, o histórico das candidaturas submetidas: o sistema retém o histórico das candidaturas submetidas, a vantagem de verificar documentos não precisando se deslocar, não saindo do escritório/casa, a facilidade de recebimento de notificações e cumprimento de exigências regulatórias: O sistema permite que os advogados recebam notificações e cumpram as exigências de maneira eficiente e ágil. Acesso Rápido às Cópias dos Processos Administrativos, a SAG - ACT Advogados disponibiliza acesso rápido às cópias dos processos administrativos para facilitar a consulta e acompanhamento. (Zambolândia, 2008, p. 9).

Nota-se uma série de questionamentos também da parte dos advogados, em possuir certas dificuldades de conectar a certificação digital logada com sua OAB, não possuindo acesso a todos serviços oferecidos pelo protocolo, como benefícios assistenciais (idoso e portador de deficiência), auxílio-doença, auxílio-acidente, CTC, revisões, etc. (KLEINIBING, 2018).

Paulo Bacelar, atenta para o sentido que o advogado não está limitado ao SAG apenas a solicitar benefícios pelo fato de ter cooperação técnica com a OAB, e o INSS em seu Estado, ele pode se validar, do site do meu INSS, e no dia do atendimento, apresentar documentação necessária para análise. (BACELAR, 2018).

O advogado mantém o privilégio de atendimento prioritário e pode ser atendido nas agências da autarquia, dispensando a senha ou agendamento prévio. No entanto, é importante notar que, ao optar pelo atendimento nas vias virtuais, o benefício não será analisado no momento do atendimento presencial, uma vez que a análise é realizada por servidores designados para processos digitais em uma fila específica, mas virtual. Assim, o advogado tem a flexibilidade de optar pela maneira que deseja realizar o atendimento visando proporcionar a melhor experiência às necessidades do segurado. Ele pode continuar utilizando o balcão exclusivo nas agências do INSS para solicitar benefícios, acessar informações como HISCRE, INFEN, HISMED, obter extratos do CNIS e solicitar cálculos de valores, conforme apropriado. Essa abordagem oferece ao advogado a

oportunidade para escolher o método mais eficaz para prestar assistência aos segurados, combinando os benefícios do atendimento presencial com os recursos digitais disponíveis. (IBDP, *Online*, 2018).

A aposentadoria por idade urbana. O SAG - ACT Advogado oferece uma variedade de serviços aos advogados que lidam com questões previdenciárias no INSS. Estes serviços incluem, aposentadoria por idade rural, aposentadoria por tempo de contribuição, aposentadoria por idade da pessoa com deficiência, auxílio-reclusão, pensão por morte urbana e rural, salário-maternidade urbana e rural, recursos e revisão de benefícios etc. É importante observar que a disponibilidade desses serviços pode variar conforme a seccional da OAB instrui e outras circunstâncias específicas. Uma questão que frequentemente é questionada entre os advogados é o fato de que o SAG não oferece todos os requerimentos disponíveis no "MEU INSS" os advogados tem de estar cientes das limitações do sistema e compreendam quais serviços estão disponíveis no SAG em sua jurisdição específica. (BARBIERI, 2012, p.116).

Vale ressaltar que no caso concordando com a OAB, o prazo de representação e a procuração são documentos separados, devendo ambos ser anexados à candidatura. Contudo, não há obstáculo para que os termos de representação sejam assinados apenas pelo procurador (advogado). Isto é porque A procuração apresentada abrange a questão da outorga de autoridade. O papel dos advogados é crucial importância, especialmente dadas as inovações tecnológicas e os desafios enfrentados por muitos segurados Problemas a serem enfrentados ao reivindicar benefícios. Um requerimento devidamente elaborado por um advogado, evita consideravelmente que o servidor exija dados complementares, acelerando o processo de análise do pedido. Portanto, a atuação do advogado desempenha um papel fundamental na garantia dos direitos previdenciários dos segurados, assegurando que os requerimentos sejam tratados com eficiência e agilidade. (MANUAL DE UTILIZAÇÃO SAG, 2020.)

Na era do INSS Digital, o papel do advogado previdenciário é mais importante do que nunca. Os advogados desempenham um papel fundamental na orientação de seus clientes sobre como utilizar as ferramentas digitais disponíveis e superar os desafios que a digitalização apresenta. Eles podem ajudar os segurados a garantir que seus requerimentos sejam preenchidos corretamente, evitando atrasos e negações indevidas. (SAG, 2020).

Além disso, os advogados continuam a ter atendimento prioritário nas agências do INSS, o que lhes permite representar seus clientes de forma eficaz, seja nas agências físicas ou nas agências digitais. A capacidade de solicitar benefícios, retirar informações e

acompanhar processos é uma vantagem valiosa que os advogados podem utilizar para garantir o acesso rápido e eficiente aos benefícios previdenciários. (IBDP, online, 2018).

## **CONCLUSÃO**

Diante do exposto, os métodos digitais utilizados pela autarquia são ambíguos, pois ao mesmo tempo que é um facilitador, uma ferramenta de acesso por meio das tecnologias digitais, podendo ser usufruídas por um público que tenha instrução para o uso, também traz em seu arcabouço uma exclusão silenciosa, em que deixa milhares sem acesso ao básico dos direitos sociais, justamente por não conseguirem compreender o processo de como é feito cada pedido, assim acabam não tendo seus serviços e demandas atendidas, muitas vezes por falta de escolaridade, além de não terem acesso a produtos tecnológicos.

Salienta-se também a falta de informação aos segurados, uma vez que no atendimento presencial havia instruções sobre os documentos necessários, e a possibilidade de sanar todas as dúvidas que surgissem no presente momento. Por este fator muitos pedidos são indeferidos por estarem faltando documentos comprobatórios.

Dessa maneira, a introdução do processo administrativo eletrônico no âmbito do INSS, para afastar os segurados da agência, visando a substituição das enormes filas presenciais, por uma enorme fila virtual.

Quanto aos advogados, houve uma satisfatória mudança para requerer os benefícios e aos seus clientes, não sendo necessário o comparecimento as agências, tendo a possibilidade de acompanhar o processo virtualmente, bem como sendo fundamental para tais requerimentos. Até porque um processo bem instruído aumenta a possibilidade de ser deferido.

Portanto, diante da dificuldade de inúmeros usuários o INSS DIGITAL deveria ser apenas uma alternativa ao atendimento e não uma obrigatoriedade, não podendo restringir o direito de protocolo dos interessados, bem como o acesso aos serviços prestados pelo INSS.

## **REFERÊNCIAS**

ADAMI, TIAGO. **Curso Processo Administrativo Descomplicado**. Disponível em: <https://cursosprofessortheodoro.com.br/cursos/interna>. Acesso em: 12 de out. 2023.

A GAZETA. **Telefone 135 do INSS diz não aceitar ligação por falta de saldo.** In: **A Gazeta**, portal de notícias, 15 set, 2020. Disponível em: <<https://www.agazeta.com.br/es/economia/telefone-135-do-inss-diz-nao-aceitar-ligacao-por-falta-de-saldo-0920>>. Acesso em: 12 out 2023.

AGÊNCIA BRASIL. **Um em cada 4 Brasileiros não possuem internet.** Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/um-emcada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em: 14 out. 2023.

AGÊNCIA BRASIL. **A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua.** Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/um-emcada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em: 14 out. 2023.

AMADO, Frederico. **Curso de Direito e Processo Previdenciário.** Editora Juspodivm, 2020. Acesso em: 16out.2023.

BACELAR, Paulo. **IBDP – INSS Digital na visão do advogado e servidor.** <<https://www.ibdp.org.br/2018/08/08/inss-digital-na-visao-do-advogado-e-do-servidor/>>. Acesso em: 28.de out. 2023.

BARBIERI, A. N. Velhice: melhor idade. **O Mundo da Saúde.** 2012. Disponível em: [https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/artigos/mundo\\_saude/velhice\\_melhor\\_idade.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/artigos/mundo_saude/velhice_melhor_idade.pdf). Acessado em: 17 out.2023.

CARTAXO, Ana Maria Baima; CABRAL, Maria do Socorro Reis. **O processo de desconstrução e reconstrução do projeto profissional do serviço social na Previdência – um registro de resistência e luta dos assistentes sociais.** In: BRAGA, Léa; CABRAL, Maria do Socorro Reis. *O Serviço Social na Previdência: trajetória, projetos profissionais e saberes.*São Paulo: Cortez, 2007. Acesso em: 24.out.2023.

DATAPREV. **Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social.** A virada da previdência social: como acabaram as filas nas portas das agências. Brasília:DATAPREV, 2013. Disponível em:<https://portal.dataprev.gov.br/sites/default/files/arquivos/viradadegestao2013web1.pdf>. Acesso em: 26 out. 2023.

ENAP. **Atendimento programado do Instituto Nacional do Seguro Social**. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/346/1/atendimento%20programado.pdf>. Acesso em: 27 out.2023.

IBDP. **INSS digital na visão do advogado e do servidor**. Disponível em: <https://www.ibdp.org.br/?p=663>. Acesso em: 28 de out. 203.

INSS. Meu INSS. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/servicos-do-inss/meuinss/>. Acesso em: 10 set. 2020. INSS. **Atendimento Remoto pela Internet**. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/>. Acesso em: 10 set. 2020. 12 INSS. Helô. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/helo-em-numeros-assistentevirtual-do-meu-inss-ja-realizou-mais-de-36-milhoes-de-atendimentos/>. Acesso em: nov 01. 2023.

KLEINIBING, Fabrício. IBDP – **INSS Digital na visão do advogado e servidor**. Disponível: <https://www.ibdp.org.br/2018/08/08/inss-digital-na-visao-do-advogado-e-do-servidor/> Acesso em: 28.de out. 2023.

REVISTA, **Direito sem fronteiras**. Volume 1. Nº 1. 2017. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/direitosemfronteiras>. Acesso em nov.3.2023.

NÚNCIO, R. **Estudo da utilização das TIC na USALBI e o Contributo para a Redução do Isolamento dos Idosos**, 2015. Disponível em. Acessado em: 7 de nov de 2023.

PAULA, Regina; NEVES, Juscelaine. Meu INSS: **Inclusão ou Exclusão**. Revista trimestral sobre a política de assistência social. Sergipe. 2019. Acesso em: 8 de nov de 2023.

ZAMBERLAN, L. **PESQUISA MERCADO**, 2008. Disponível em Acessado em: 9 de Nov 2023.