

A HOSPITALIDADE EM SUA DIMENSÃO DO ACOLHIMENTO E O ATENDIMENTO VIRTUAL DO INSS

ANDRÉ LUÍS MATTOS SILVA

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

AIRTON JOSÉ CAVENAGHI

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

SÊNIA REGINA BASTOS

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

Agradecimento à orgão de fomento:

Agradecimento a bolsa de estudos ofertada pelo PPG Hospitalidade a Universidade Anhembi Morumbi

A HOSPITALIDADE EM SUA DIMENSÃO DO ACOLHIMENTO E O ATENDIMENTO VIRTUAL DO INSS

1. INTRODUÇÃO

O estudo dos benefícios da Previdência Social, que são garantidos aos brasileiros, é de grande relevância social, uma vez que muitos cidadãos dependem desse sistema de proteção legal para assegurar-lhes uma vida digna. Para operacionalizar a manutenção bem como a concessão dos benefícios previdenciários, a Previdência Social se vale do INSS, autarquia presente em todas as regiões do país e em várias cidades brasileiras.

O artigo tem como objetivo compreender o acolhimento do cidadão na plataforma virtual do INSS para obter a concessão e manutenção dos previdenciários. Para atendê-lo, o referencial teórico aborda o conceito de hospitalidade em sua dimensão do acolhimento demonstrando que ele é uma das suas dimensões mais importantes (Mendes; Cavenaghi, 2021), que não são sinônimos (Mazzilli, 2021), que deve ser interpessoal (Grassi, 2011) e que o aumento da migração para os espaços virtuais torna-se fértil campo para o estudo da hospitalidade por meio do acolhimento e sua configuração em ações de exclusão e inclusão conforme Dartiguenave (2021).

A Seguridade Social aqui discutida, é compreendida à luz de Lima, Santos e Machado (2022); Zuba (2022); Martins (2022); Alves (2023), Santos (2012); e da Constituição Federal de 1988. Caracterizada como uma pesquisa qualitativa, o procedimento metodológico vale-se da revisão bibliográfica e da análise documental. Para tanto, foram selecionadas matérias jornalísticas publicadas no portal de vídeos *Youtube*, por se caracterizarem como fontes primárias de pesquisa. Vídeos classificados cronologicamente entre os anos de 2018 e de 2024. No total selecionaram-se 18 vídeos relacionada a temática em discussão.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Hospitalidade em sua dimensão do acolhimento

A hospitalidade e o acolhimento não são sinônimos; segundo Mazzilli (2021), o acolhimento é um componente da hospitalidade. Embora, nos dias atuais, elas ainda possam ser consideradas no âmbito das reflexões como semelhantes, “[...] nas definições conceituais essa relação sinonímica não acontece” (Avena, 2006, p. 3).

É preciso conceituar o acolhimento de forma acadêmica, distanciando esse conceito do mundo das ideias do senso comum. Ao estudar-se o conceito com base na literatura especializada sobre o tema, permite-se o afastamento da visão romantizada de tal instituto.

Há suporte teórico para sustentar que o acolhimento é uma das dimensões mais importantes da hospitalidade (Mendes; Cavenaghi, 2021). Tal diferença se evidencia no fato de que a hospitalidade busca desenvolver uma relação entre o anfitrião e o hóspede. Segundo Baptista (2002, p. 157), “[...] hospitalidade é um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro”.

O estudo etimológico das palavras "anfitrião" e "hóspede" tem sido amplamente explorado pelos pesquisadores da área, auxiliando na compreensão dessa relação. Ledoux (2011) utiliza-se dessa dinâmica para explicar que juntamente a relação inicial surge a necessidade de uma troca, a qual envolve certos riscos. Ao olhar para si mesmo e para o outro, é possível perceber a dualidade entre um hóspede (amigo) e um hostis (inimigo). Ao estudar a etimologia da palavra acolhimento, Grassi (2011) demonstra que em francês "hôte" designa tanto um deus quanto um homem, e até mesmo um inimigo. É importante

ressaltar que essa palavra, em sua origem etimológica, denota simultaneamente a figura daquele que é recebido e daquele que recebe, ou seja: "[...] o hóspede e o inimigo têm uma origem comum e importante, que é a noção de compensação no tratamento de igual para igual, um ato que busca nivelar o status, que é potencialmente hostil, do hóspede acolhido" (Grassi, 2022, p. 53).

Apesar de parecer um paradoxo, o ato de acolher distingue os estranhos (que estão do lado de fora) daqueles que são internos (que estão do lado de dentro) (Dartiguenave, 2021). O acolhimento necessariamente implica em uma categorização social (Dartiguenave, 2021), na qual ocorre uma delimitação daqueles que podem ou não ser acolhidos, resultando automaticamente na exclusão dos que não são incluídos. Neste aspecto, o acolhimento institucional, também pode ser objeto de importante de estudo conforme se propõem nesta pesquisa. Bessone (2011) destaca que a exclusão envolve a expulsão de alguém de seu lugar, a privação de direitos e o impedimento de acessá-los. A autora ressalta que a exclusão gera um efeito e um resultado. Nesse contexto, é importante observar que, devido à relação assimétrica entre anfitrião e hóspede (Pitt-Rivers, 2012), é a parte mais vulnerável dessa relação que sofre os efeitos da exclusão. É importante considerar que o hóspede, muitas vezes, pode ter dificuldade em dominar os códigos sociais devido a diferenças culturais e linguísticas. Ainda sobre este aspecto, Bessone (2011) afirma que os excluídos são incapazes de definir sua própria situação, pois frequentemente não têm acesso aos meios de expressão necessários para fazê-lo.

2.2 A Seguridade Social no Brasil

A Seguridade Social encontra-se definida na Constituição Federal de 1988, no artigo 6º, que enumera os direitos sociais. Efetuando-se o estudo do artigo 194 da referida norma, é possível encontrar o conceito deste instituto como um conjunto integrado de ações advindas da iniciativa dos Poderes Públicos, bem como da sociedade com a finalidade de assegurar os direitos relativos aos seus três ramos: Previdência, Saúde e Assistência.

O presente trabalho tem como objetivo analisar o acolhimento do hóspede no INSS, com foco nas inclusões ou exclusões que podem estar associadas à migração dos serviços de atendimento do INSS para o âmbito virtual. Sendo o INSS a autarquia federal responsável pela administração dos benefícios da Previdência Social, o referencial teórico abordará especificamente esse ramo da Seguridade Social.

2.3 A Previdência Social e a migração dos serviços de atendimento para a plataforma digital ou central telefônica 135

A Previdência Social é ramo da seguridade social, podendo ser compreendido como instituto que reconhece e lida com a previsão das contingências sociais, para efetuar a proteção do Segurado quando de seu advento.

A partir de 2017, segundo Balera (2021) uma mudança significativa começou a ser implementada com a implantação do "INSS Digital". Esse projeto tinha como objetivo a transição gradual para um modelo de atendimento centrado no autoatendimento dos cidadãos por meio de uma plataforma digital.

Em 2019, a maioria dos requerimentos de benefícios e serviços era realizada exclusivamente pela internet, por meio do aplicativo "Meu INSS", ou pela central telefônica 135, sem a necessidade de contato com os servidores (Jesus, 2021).

A substituição do atendimento pessoal realizado nas agências por atendimento realizado por meio de sistemas virtuais representa o que Ritzer (2015) define como prosumerização.

3. METODOLOGIA

A pesquisa adota uma abordagem epistemológica construtivista, com um paradigma de pesquisa interpretativista, conforme Saccol (2009). Emprega revisão de literatura e análise documental, seguindo as etapas propostas por Cellard (2008): análise preliminar, organização do material e tratamento de dados.

Na análise preliminar, os pesquisadores inicialmente realizaram uma revisão de literatura para fundamentar teoricamente a relação entre hospitalidade, na sua dimensão de acolhimento, a Seguridade Social e a migração dos serviços do INSS para ambientes virtuais. Em seguida, como segunda etapa, valeram-se da pesquisa documental, utilizando o site *YouTube* com termo de busca "aplicativo do INSS". O material coletado foi organizado cronologicamente, abrangendo vídeos disponíveis entre 2018 a 2024. A opção pelo site do *YouTube* mostrou-se oportuna, pois além do seu acesso facilitado; plataforma aberta e acessível para a maioria dos *smartphones* atuais; serve como uma espécie de “depósito documental” do material institucional ligado ao INSS, também disponibilizado em veículos de mídias efêmeras e transitórias, tais como o rádio e a televisão.

Quanto ao tratamento dos dados, foram estabelecidas categorias de análise conforme Dartiguenave (2021), que destacam que o acolhimento implica tanto em ações de inclusão quanto de exclusão. Assim, os dados foram sistematizados em duas categorias principais: inclusão do hóspede no sistema de atendimento virtual do INSS e exclusão do hóspede no sistema de atendimento virtual do INSS. A partir dessas categorias, a pesquisa também desenvolveu análises em subcategorias.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Seguindo o método proposto por Oliva (2024), bem como as abordagens de Dartiguenave (2021) e Klinger (2003) sobre o binômio exclusão *versus* inclusão, foram analisados os títulos das reportagens conforme os critérios estabelecidos pelo referido binômio. Todos os vídeos relacionados ao tema foram assistidos, até que as informações passassem a se repetir consideravelmente. Optou-se, em função do espaço deste artigo, a não transcrição literal das falas apresentadas. Também não foram consideradas nesta pesquisa o conteúdo imagético destes vídeos. Utilizando essa técnica, chegou-se ao número de 18 vídeos. Cada um deles foi categorizado como “reportagem 1 a reportagem 18”, abaixo listadas:

Quadro 1 – Vídeos identificados no site YouTube relacionados a inclusão x exclusão no atendimento virtual do INSS

Reportagem	Título	Link de acesso	Data da reportagem	Quantidade de acessos	Data do acesso
1	INSS muda as regras de atendimento a população	https://www.youtube.com/watch?v=5Zm65sX6m1Y	28/05/2018	333	10/03/2024

2	Atendimento virtual nas agências do INSS	https://www.youtube.com/watch?v=h7RbxKJuDfo	05/07/2018	16	10/03/2024
3	INSS suspende atendimento presencial e gera dúvidas em beneficiário	https://www.youtube.com/watch?v=DmumM9sNyZs	31/03/2020	1.600	25/03/2024
4	Saiba sobre o atendimento do INSS durante a pandemia- Balanço Geral Manhã	https://www.youtube.com/watch?v=NTocqvcQS0Y	03/04/2020	194	18/ 04/2024
5	OAB-SC denuncia dificuldade para conseguir atendimento virtual no INSS	https://www.youtube.com/watch?v=wp-LJliXGdQ	08/04/2020	115	18/04/2024
6	CORONAVÍRUS: INSS segue com atendimento presencial suspenso	https://www.youtube.com/watch?v=Dy9GnIfQGj4	08/05/2020	335	01/05/2024
7	INSS amplia atendimento virtual	https://www.youtube.com/watch?v=trizaLGk0Nk	22/05/2020	929	01/05/2024
8	INSS Continua sem atendimento tanto Virtual como Presencial	https://www.youtube.com/watch?v=PWNGhr07-3w	28/05/2020	11	01/05/2024
9	INSS: Dificuldade no atendimento online? Saiba o que fazer	https://www.youtube.com/watch?v=awdnleWTVZY&t=13s	31/07/2020	2100	09/05/2024

10	Saiba como está o funcionamento do atendimento do INSS	https://www.youtube.com/watch?v=GkvzOr1-yew	14/09/2020	434	09/05/2024
11	INSS amplia atendimento presencial com agendamento . Saiba como agendar	https://www.youtube.com/watch?v=X34tYqbqV20	09/08/2021	254	09/05/2024
12	Agendamento INSS	https://www.youtube.com/watch?v=WU3nKWfrqRM	10/09/2021	1000	10/05/2024
13	Dificuldades de acesso e recebimento de benefícios junto ao INSS Audiência Pública	https://www.youtube.com/watch?v=aPalWVf15TQ	14/10/2021	91	10/05/2024
14	INSS retoma atendimento presencial	https://www.youtube.com/watch?v=YXvoWq_ODqk	14/03/2022	2700	15/05/2024
15	Novas regras de atendimento no INSS	https://www.youtube.com/watch?v=i4yndetMKVI	04/07/2022	533	15/05/2024
16	"Primeira tarefa é zerar a fila do INSS", declara Carlos Lupi, futuro ministro da Previdência Social	https://www.youtube.com/watch?v=IR3OeJ6_uRg	30/12/2022	33.411	15/05/2024
17	Sistema online do INSS fora do ar e sem previsão de retorno	https://www.youtube.com/watch?v=N2_VaqnWjww	23/05/2023	2.958	15/05/2024

18	GA - Tumulto nas agências: INSS muda as regras de atendimento a população	https://www.youtube.com/watch?v=OsALj8e9FGQ	15/09/2023	2.187	15/05/2024
----	---	---	------------	-------	------------

Fonte: dos autores, 2024.

Na etapa de organização dos vídeos da plataforma do *YouTube*, seguiu-se o método estabelecido por Marconi e Lakatos (2010) que inclui os dados coletados na análise preliminar, verificando sua confiabilidade, o contexto de sua produção (se são contemporâneos ou históricos) e a identificação dos autores.

Quanto ao tratamento dos dados, conforme Souza (2019), optou-se por manter as duas categorias trabalhadas no processo de exploração do material coletado, que são: inclusão do hóspede no sistema de atendimento virtual do INSS e exclusão do hóspede no sistema de atendimento virtual do INSS. Na análise, aplicou-se a técnica proposta por Crusoé (2014), que consiste na leitura atenta aos pontos convergentes identificados nos fichamentos de cada uma das reportagens.

O resultado disso foi a estruturação das duas categorias com suas temáticas e, respectivamente, as reportagens que as abordavam. A cada uma das reportagens foi atribuída a sigla "R" e o número correspondente. Aplicada a técnica acima descrita, chegou-se ao seguinte quadro:

Quadro 2 – Estruturação da categoria inclusão do hóspede no atendimento virtual do INSS

CATEGORIA INCLUSÃO DO HÓSPEDE NO ATENDIMENTO VIRTUAL DO INSS	
SUBCATEGORIAS	REPORTAGENS
Possibilidade de acesso aos serviços do INSS por meio do aplicativo “Meu INSS”	R1, R2, R4, R6, R7 e R14.
Possibilidade de acesso aos serviços do INSS por meio da central telefônica 135	R1, R2, R4, R6, R7 e R14.
Possibilidade de acesso online a 90 dos 96 serviços prestados pelo INSS	R2, R3 e R7

Fonte: dos autores, 2024.

A primeira subcategoria contida na categoria de inclusão do hóspede no atendimento virtual do INSS reside na possibilidade de acesso aos serviços do INSS por meio do aplicativo "Meu INSS". A subcategoria é citada de forma recorrente em cinco das dezoito reportagens selecionadas. Segundo Martins (2022), essa migração tornou-se mais evidente a partir do ano de 2018 e foi impulsionada pelo advento da Pandemia da Covid-19. As reportagens destacadas nessa subcategoria apontam que o discurso do anfitrião em relação à migração reside no fato de garantir o acesso dos hóspedes a um sistema com mais funcionalidades e agilidade.

No contexto da hospitalidade, é importante lembrar que na relação entre anfitrião e hóspede há uma assimetria (Camargo, 2021), onde o hóspede respeita o direito que o anfitrião tem sobre aquele espaço. Nesse caso, ao migrar os serviços para o ambiente virtual, o anfitrião demonstrou, por meio do material coletado, que essa situação foi criada

para privilegiar o próprio hóspede com aspectos de facilitação de acessibilidade aos serviços, inclusive conforme os preceitos da hospitalidade social, segundo Grinover (2008), criando um ambiente que possibilita o exercício da cidadania, devendo o hóspede, consequentemente respeitar tal atitude ainda que impositiva, mas em tese, inclusiva.

Com relação ao acolhimento, manter um sistema de acesso converge na ideia, segundo Pinsky (2003), de garantir um sentimento de pertencimento comunitário resultante de processos de inclusão. Reforça-se que o discurso da existência do sistema de acesso e a inclusão do hóspede em todo o material coletado refletem a visão e o discurso do anfitrião.

A segunda subcategoria dentro da categoria de inclusão do hóspede no atendimento virtual do INSS diz respeito à possibilidade de acesso aos serviços do INSS por meio da central telefônica 135. Este aspecto é novamente destacado como um mecanismo de inclusão, especialmente quando representantes do INSS são entrevistados em reportagens. Tais afirmações foram encontradas em seis das dezoito reportagens catalogadas anteriormente. Essa realidade foi confirmada pelas seis entrevistas selecionadas para esta subcategoria (R1, R2, R4, R6, R7 e R14), evidenciando a consistência das informações. É observado que muitos usuários do sistema recorrem à central 135 quando enfrentam dificuldades no acesso ao sistema virtual.

A terceira subcategoria dentro da categoria de inclusão do hóspede no atendimento virtual do INSS diz respeito à possibilidade de acesso virtual a 90 dos 96 serviços prestados pelo INSS. Este aspecto é novamente destacado como um mecanismo de inclusão, especialmente quando representantes do INSS são entrevistados em reportagens, como nas reportagens R2, R3 e R7. Neste ponto, podem confirmar-se as lições de Klinger (2003), que destacam a importância de atitudes de acolhimento por parte do serviço público para facilitar o acesso dos hóspedes aos serviços. Para a autora, o objetivo principal dessas atitudes inclusivas das instituições é aumentar o grau de confiança dos hóspedes naquela instituição, proporcionando uma variedade de acessos.

Com relação à categoria de exclusão do hóspede no atendimento virtual do INSS, levando-se em conta a homogeneidade de conteúdo em pelo menos duas reportagens dentre as dezoito selecionadas, resultou na criação de nove subcategorias para síntese e análise da questão da exclusão, conforme apontado no próximo quadro:

Quadro 3– Estruturação da categoria exclusão do hóspede no atendimento virtual do INSS

CATEGORIA EXCLUSÃO DO HÓSPEDE NO ATENDIMENTO VIRTUAL DO INSS	
SUBCATEGORIAS	REPORTAGENS
Limitação no atendimento presencial devido à Pandemia da Covid-19	R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10 e R11
Dificuldade de acesso ao sistema por pessoas sem acesso à internet ou telefone	R1, R2, R3, R5, R13 e R17.
Baixo conhecimento técnico em mecanismos virtuais	R1, R2, R3, R4, R9 e R13.
Fila virtual	R5, R13, R16 e R18
Pendências que requerem agendamento presencial para entrega de documentos	R2, R6 e R7
Dificuldades de agendamento para atendimento presencial	R11, R12 e R15

Falta de renda devido a impossibilidade de acesso aos benefícios	R5 e R6
Falta de interação humana	R7 e R8
Falta de pessoal	R12 e R15

Fonte: dos autores, 2024.

A primeira subcategoria dentro da categoria de exclusão do hóspede no atendimento virtual do INSS refere-se à “limitação no atendimento presencial devido à Pandemia da Covid-19”. Essa limitação é evidenciada em oito reportagens das dezoito catalogadas na fase anterior, sendo elas: R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10 e R11.

Essa exclusão inicia-se em 2018 (Martins, 2022), quando os atendimentos nas agências passaram a ser feitos exclusivamente mediante agendamento. As oito reportagens que sustentam a existência dessa subcategoria demonstram a insatisfação dos hóspedes com tal procedimento, pois muitas vezes não conseguiam acessar o sistema virtual, seja pela falta de acesso à internet ou ao telefone (por razões que serão descritas em uma subcategoria específica). Além disso, as reportagens também indicam que os agendamentos não poderiam ser feitos na própria agência, evidenciando que esse sistema foi instituído pelo anfitrião sem considerar mecanismos alternativos relacionados à inclusão do hóspede.

Essa falta de consideração remete à base teórica proposta por Cappelletti e Garth (1998) com relação ao acesso à justiça, que consiste justamente na possibilidade do usuário do serviço público possuir mecanismos alternativos de acesso aos sistemas. Esse acolhimento também deve ser previsto por meio de medidas alternativas relativas ao hóspede, para que ele se sinta parte integrante da dinâmica daquele serviço público (Klinger, 2003). Por sua vez, Innerarity (2008) ressalta que a hospitalidade deve ser exercida de maneira ética, afastando as incertezas, pois os vulneráveis já enfrentam inúmeras incertezas em suas vidas, e estas não devem estar refletidas na prestação de um serviço público, cuja função é possibilitar o efetivo acesso à cidadania.

A segunda subcategoria dentro da categoria de exclusão do hóspede no atendimento virtual do INSS diz respeito à “limitação de entrada no sistema por pessoas sem conexão à internet ou telefone”. Essa situação entra em conflito direto com as duas primeiras subcategorias de inclusão, uma vez que o anfitrião destaca a entrada aos serviços por meio da plataforma virtual do INSS ou da central telefônica 135 como um dos mecanismos essenciais para garantir o acesso aos serviços e, conseqüentemente, o exercício da cidadania. Isso cria dificuldades para os hóspedes, pois esses serviços são prestados por meios não presenciais que exigem o uso de internet ou linha telefônica.

Essa limitação é evidenciada nos depoimentos fornecidos em seis das dezoito reportagens catalogadas, sendo a subcategoria com o maior número de ocorrências de reclamações semelhantes por parte dos hóspedes do sistema (R1, R2, R3, R5, R13 e R17). Observa-se a pertinência das lições de Dartiguenave (2021) e Mazzilli (2021) e seus pressupostos de que para cada ato de inclusão no acolhimento do hóspede, podem surgir atos de exclusão como consequência. Nesse caso, a inclusão dos serviços no ambiente virtual, promovida como uma inclusão sem igual pelo Anfitrião, gerou impactos significativos no acesso dos hóspedes aos respectivos serviços devido à limitação de entrada no sistema, seja pela falta de acesso à internet, seja pela falta de linha telefônica para acessar a central de atendimento 135.

Também é evidente a confirmação da teoria proposta por Dartiguenave (2021), no sentido de que ao determinar quem pode ou não ser acolhido, ocorre uma exclusão dos que não foram incluídos. A subcategoria indica que os hóspedes foram simplesmente

retirados do atendimento presencial de um dia para o outro, sem considerar se estavam familiarizados com os meios virtuais ou se tinham acesso ao telefone, representativo de uma inexistência de política de hospitalidade de acordo com Bastos, Salles e Bueno (2014).

Com relação à exclusão do atendimento virtual do INSS devido às dificuldades de acesso à linha telefônica, destaca-se que, embora seja um mecanismo de acesso mais prático ao serviço de atendimento remoto, as reportagens demonstram que, mesmo com a possibilidade de fazer ligações gratuitas por meio de celulares, muitas vezes o cidadão em situação de vulnerabilidade não tem condições de acessar esses serviços, justamente por não possuírem aparelhos celulares. Segundo pesquisa da FGVcia realizada em 2023, o Brasil possui cerca de 249 milhões de smartphones, com 1,2 smartphones por habitante (FGCcia, 2023), mas as dificuldades de acesso da maioria da população ao um “pacote de dados” satisfatório ainda faz da televisão aberta e o rádio, ainda são as melhores opções de acesso as informações ao Segurado.

A terceira subcategoria dentro da categoria de exclusão do usuário no atendimento virtual do INSS refere-se ao “baixo conhecimento técnico em mecanismos virtuais”. Essa situação é evidenciada pelas notícias R1, R2, R3, R4, R9 e R13, que todas destacam a dificuldade que os usuários enfrentam ao tentar enviar pedidos para serem processados via aplicativo do INSS. Enquanto as subcategorias anteriores abordavam a dificuldade de acesso devido à falta de internet ou telefone, essa terceira subcategoria abrange um grupo muito mais amplo: aqueles que não possuem habilidades digitais básicas. Conforme observado por Ribeiro (2009), o conceito de letramento digital diz respeito à competência do leitor em lidar com as habilidades necessárias para ler e escrever em ambientes que utilizam tecnologia digital.

Assim, o anfitrião não se preocupou com a realidade de parte de seus hóspedes em relação ao letramento digital. Esta é uma preocupação significativa, como apontado por Butcher (2023), onde um quarto da população brasileira tem acesso à cobertura móvel, mas opta por não a utilizar.

A quarta subcategoria aborda a “fila virtual”, como evidenciado nas reportagens R5, R13, R16 e R18. Esta fila surgiu exclusivamente devido à migração dos serviços do INSS para o ambiente virtual. Jesus (2021) demonstra que com a implementação do sistema de atendimento e requerimento virtual do INSS, os requerimentos passaram a ser analisados por qualquer servidor do INSS em todo o Brasil. Isso resultou na formação de uma fila de espera para a análise de benefícios em nível nacional. As reportagens indicam que essa fila ultrapassa milhões de requerimentos, sendo um fator de exclusão para os usuários aproveitarem o sistema de benefícios, mesmo que temporariamente. Vale ressaltar que o prazo máximo para a avaliação dos requerimentos pelo INSS é de 90 dias, mas este prazo não tem sido respeitado pelo órgão. As reportagens destacam que, em alguns casos, certos benefícios levam até seis meses para serem analisados.

A quinta subcategoria diz respeito às “pendências que exigem agendamento presencial para a entrega de documentos”, conforme expresso nas reportagens R2, R6 e R7. Como mencionado anteriormente, em meados de 2018, o anfitrião impôs que todos os usuários do INSS agendassem os serviços. Além disso, foi exigido que os documentos acompanhando os requerimentos fossem enviados à plataforma de forma digitalizada. As reportagens destacam que muitos usuários do sistema enfrentaram dificuldades para enviar os documentos, ou o próprio INSS, por vezes, exigia a apresentação física deles em uma de suas agências o que exigia agendamento, que por sua vez também é feito unicamente por mecanismos remotos.

A sexta subcategoria aborda as “dificuldades de agendamento para atendimento presencial”, conforme evidenciado nas reportagens R11, R12 e R15. Essas dificuldades foram ainda mais acentuadas durante a pandemia, pois alguns serviços, mesmo com a migração para o sistema virtual de atendimento, permaneceram nas agências devido às suas especificidades como as perícias médicas e as perícias sociais. As reportagens destacaram que esses serviços foram os mais impactados em termos de agendamento, seja devido à alta demanda durante a pandemia, seja pela escassez de peritos médicos e assistentes sociais disponíveis para realizá-los. Aqui, se pode observar claramente a existência do binômio inclusão versus exclusão, conforme mencionado por Dartiguenave (2021) e Klinger (2003), já que, apesar de algumas perícias e outros serviços continuarem sendo presenciais, os usuários ainda eram obrigados a agendar, o que muitas vezes não era viável.

A sétima subcategoria evidencia a “falta de renda devido à impossibilidade de acesso aos benefícios”, conforme descrito diretamente nas reportagens R5 e R6. Existem fatores relevantes para esse afastamento. Como mencionado anteriormente, essa privação de renda pode estar relacionada à impossibilidade de acesso ao sistema, seja por questões financeiras ou devido à falta de habilidades digitais. Um ponto comum em todas as reportagens é o agravamento dessa situação durante a pandemia. Além disso, as reportagens destacam que a população vulnerável, seja socialmente ou em termos tecnológicos, foi a mais prejudicada nesse processo de acesso, sendo conseqüentemente excluída dos serviços. Esse afastamento priva esses usuários do direito ao acesso à justiça (Cappelletti; Garth, 1998).

A oitava subcategoria aborda a "Falta de interação humana" e está diretamente evidenciada nas reportagens R7 e R8. Com a migração dos requerimentos para o sistema virtual, o usuário passou a enviar seus pedidos e documentos por meio da plataforma de atendimento do INSS, algo que anteriormente era realizado na própria agência com a assistência de um dos servidores. A falta de interação humana foi inclusive apontada como um mecanismo de exclusão, pois o usuário não consegue interagir com a máquina da mesma forma que faria se estivesse sendo atendido pessoalmente dentro da agência, consumando assim o fenômeno da prosumerização (Ritzer, 2015), conforme mencionado anteriormente.

Por fim, a nona subcategoria trata da “falta de pessoal tanto para o atendimento nas agências quanto para a análise de benefícios”. Essa situação está evidenciada nas reportagens R12 e R15. Este fenômeno também se acentuou durante a pandemia, visto que muitos servidores do INSS se aposentaram e os cargos não foram preenchidos novamente. A escassez de servidores resulta na impossibilidade de os serviços prestados presencialmente serem concluídos em tempo hábil, além de retardar a análise dos benefícios na fila virtual.

5. CONCLUSÃO

A interação hospitaleira tradicional entre anfitrião e hóspede é caracterizada por uma relação direta entre pessoas. No contexto do serviço público oferecido pelo INSS, envolvendo a concessão e manutenção de benefícios, essa dinâmica é representada pelo servidor público federal como anfitrião e o usuário como hóspede. No entanto, com a mudança do atendimento presencial nas agências para o ambiente virtual, essa interação humana é substituída pela interação do hóspede com a máquina, resultando na chamada "prosumerização" e, conseqüentemente, em uma sensação de inospitalidade.

O Brasil possui um sistema de proteção social composto pela Seguridade Social, abrangendo Saúde, Previdência e Assistência. No entanto, a Previdência, como mecanismo fundamental de garantia da cidadania, tem enfrentado desafios significativos, especialmente devido à migração para serviços virtuais, resultando em exclusões em detrimento das inclusões.

Apesar da teórica inclusão do hóspede no sistema, a identificação das dificuldades enfrentadas revela não apenas a exclusão do pleno acesso aos benefícios, mas também deficiências nas políticas públicas relacionadas ao ambiente virtual do INSS. Se não forem oferecidos meios alternativos de acesso a esse sistema virtual, isso terá um impacto significativo na inclusão dos cidadãos em seus direitos previdenciários, representando uma barreira ao exercício da cidadania e a proteção dos mais vulneráveis, o que vai de encontro aos princípios constitucionais do mínimo existencial e da dignidade da pessoa humana.

Esta pesquisa inicial demonstrou a importância do estudo do acolhimento no serviço público brasileiro, sendo um elemento crucial para o acesso dos cidadãos ao sistema de atendimento, especialmente no INSS. Verificou-se, em suma, que embora existam aspectos de inclusão por parte do serviço para com os usuários, quando se trata dos mecanismos virtuais de atendimento, os elementos relacionados à exclusão se sobressaem. O trabalho permitirá estudos futuros em outras fontes documentais, especialmente notícias veiculadas nos portais de conteúdo mais acessados da internet, bem como acesso a processos judiciais relativos às categorias até aqui elaboradas, o que subsidiará sua continuidade e contribuirá para a comprovação das hipóteses construídas durante o processo de pesquisa.

REFERÊNCIAS

Alves, M. (2023). Seguridade Social no Brasil: como funciona? Alves Advocacia. Recuperado de <https://advocaciaalves.com.br/blog/seguridade-social>

Avena, B. M. (2006). Turismo, educação e acolhimento de qualidade: um novo olhar. São Paulo: Roca.

Balera, W. (2021). Introdução ao direito previdenciário. São Paulo: LTR.

Baptista, I. (2002). Lugares de hospitalidade. In C. M. M. Dias (Org.), Hospitalidade: reflexões e perspectivas. Barueri: Manole.

Bastos, S., Salles, M. R. R., & Bueno, M. S. (2014). Turismo e imigração: por uma política de hospitalidade no Brasil entre 1937 e 1951. Rosa dos Ventos, 6(2), 197-216. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4735/473547040007.pdf>

Benveniste, E. (1995). O vocabulário das instituições indo-européias. UNICAMP.

Bessone, M. (2011). Diálogo: do eu ao nós. In A. Montandon (Ed.), O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas (pp. 1265-1280). São Paulo: Senac São Paulo.

Butcher, I. (2023). Um quarto da população brasileira tem cobertura móvel, mas não usa o serviço. Mobile Time. Recuperado de

<https://www.mobiletime.com.br/noticias/21/03/2023/um-quarto-da-populacao-brasileira-tem-cobertura-movel-mas-nao-usa-servico/>

Camargo, L. O. L. (Ed.). (2021). As leis da hospitalidade (Vol. 15, Número 2). Revista Brasileira de Turismo.

Cappelletti, M., & Garth, B. (1988). Acesso à justiça (E. G. Northfleet, Trad.). Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris.

Cellard, A. (2008). A Análise Documental. Vozes.

Crusoé, N. M. C. (2014). Prática pedagógica interdisciplinar na escola: sentidos atribuídos pelas professoras. Curitiba: CRV.

Dartiguenave, J. (2021). Le soubassement anthropologique de l'accueil. Pensée Plurielle, 54, 27-32. <https://doi.org/10.3917/pp.054.0027>

FGVcia. (2023). Retrospectiva 2023: País tem mais dois dispositivos digitais por habitante, revela pesquisa. Recuperado de <https://portal.fgv.br/noticias/retrospectiva-2023-pais-tem-mais-dois-dispositivos-digitais-habitante-revela-pesquisa>

Grassi, M. C. (2011). Transpor a soleira. In A. Montandon (Ed.), O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas (pp. 55-62). São Paulo: Senac São Paulo.

Grinover, L. (2007). Hospitalidade, a cidade e o turismo. São Paulo: Aleph.

Horvath Júnior, M. (2023). Lições de direito previdenciário. São Paulo: Edipro. https://repositorio.idp.edu.br/bitstream/123456789/4290/1/TESE_THAIS%20MARIA%20RIEDEL%20DE%20RESENDE%20ZUBA.pdf

Innerarity, D. (2008). Ética de la hospitalidad. Barcelona: Quinteto.

Jesus, E. (2022). As TICs na operacionalização e acesso às políticas sociais: o caso do INSS - Digital. Em Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 17, Rio de Janeiro: ENPESS. Recuperado de https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa_0764_0002.pdf

Klinger, M. (2003). Services publics et vulnérabilité: l'accueil des incertitudes. Les Annales de la recherche urbaine, 94, 49-52. Recuperado de https://www.persee.fr/doc/aru_0180-930x_2003_num_94_1_2507

Lara, R. (2020). Brasileiros estão matando o telefone fixo e preferindo celular pós-pago. Tilt UOL. Recuperado de <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2020/08/04/adeus-fixo-brasileiros-cada-mais-trocam-telefone-normal-por-celular.htm>

Ledoux, S. (2011). Anfitrião: um hospedeiro que se ignora. In A. Montandon (Ed.), O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas (pp. 731-748). São Paulo: Senac São Paulo.

Lima Neto, A. A. (2018). Envelhecimento populacional e sistema de proteção social no Brasil. In: Brasil, Ministério da Fazenda. Envelhecimento da população e seguridade social (Vol. 37, pp. 5-28). Brasília: MF; SPREV. Recuperado de <http://sa.previdencia.gov.br/site/2018/06/colprev37.pdf>

Lima, C. W., Santos, L. M. G., & Machado, V. M. G. (2022). Apontamentos sobre a Seguridade Social no Brasil.

Manzi, J., & Toudoire-Surlapierre, F. (2011). O estrangeiro: o desconhecido que bate à minha porta. In A. Montandon (Ed.), *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (pp. 795-804). São Paulo: Senac São Paulo.

Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2010). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.

Martins, S. P. (2022). *Manual de Direito Previdenciário*. São Paulo: Saraiva.

Matta, M. C. (2022). O acordo de seguridade social ou segurança social entre Brasil e Portugal: um estudo comparado dos benefícios previdenciários nos dois países. Porto Alegre: UFRS.

Mazzilli, C. (2021). A space of welcome for (almost) everyone: a study on the tension between Brighton and Bologna's institutional narratives and practices of welcome. *Hospitality & Society*, 12(2), 205-222. https://intellectdiscover.com/content/journals/10.1386/hosp_00039_1

Mendes, B. C., & Cavenaghi, A. J. (2021). A hospitalidade pelas dimensões do acolhimento e pertencimento: uma análise sobre a percepção do anfitrião-residente de Campos do Jordão. *Revista Turismo Em Análise*, 32(1), 162-184. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v32i1p162-184>

Oliva, A. (s.d.). O que é a pesquisa documental. QuestionPro. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/pt-br/pesquisa-documental/>

Pinsky, J. (2003). *História da cidadania*. São Paulo: Contexto.

Pitt-Rivers, J. (2012). The law of hospitality. *HAU: Journal of Ethnographic Theory*, 2(1), 501-517. <https://doi.org/10.14318/hau2.1.022>

Raquel, M. (2020). Quem são as pessoas que não têm acesso à internet no Brasil. *Salvador: Brasil de Fato*. Recuperado de <https://www.brasildefato.com.br/2020/08/10/quem-sao-as-pessoas-que-nao-tem-acesso-a-internet-no-brasil>

Recuperado de <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/565>

Ribeiro, A. E. (2009). Letramento digital: um tema em gêneros efêmeros. *Revista da ABRALIN*, 8(1), 15-38. Recuperado de <https://revista.abralin.org/index.php/abralin/article/view/1002/928>

Ritzer, G. (2015). Hospitalidade e prossumerização. *Revista Hospitalidade*, 12-41.

Saccol, A. Z. (2009). Um retorno ao básico: compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação na pesquisa em administração. *Revista de Administração da UFSM*, 2(2), 250-269. Recuperado de <http://www.spell.org.br/documentos/ver/5104/um-retorno-ao-basico--compreendendo-os-paradigmas--->

Santos , M. F. (2012). *Manual de Direito Previdenciário. Sinopses Jurídicas*. Editora Saraiva.

Solon, A. P. G. (2014). *Hospitalidade (Vol. 1)*. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ.

Souza, Luciana Karine de. (2019). Pesquisa com análise qualitativa de dados: conhecendo a Análise Temática. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 71(2), 51-67. <https://dx.doi.org/10.36482/1809-5267.ARBP2019v71i2p.51-67>

Zuba, T. M. R. R. (2022). O estado de (in) seguridade social no Brasil: do necessário resgate da proteção contra os riscos sociais para uma seguridade 4.0. [Trabalho de Conclusão de Curso, Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, Doutorado em Direito Constitucional]. Brasília.