

A HOSPITALIDADE VIRTUAL E SEUS EFEITOS NO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA

André Luís Mattos Silva¹
Airton José Cavenaghi²
Sênia Regina Bastos³

Resumo

O Benefício de Prestação Continuada garantido aos cidadãos brasileiros em estado de vulnerabilidade social representa importante diminuição das desigualdades sociais. Garantir acesso nesse benefício junto ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, é fundamental para o exercício da cidadania. Esta pesquisa qualitativa tem base epistemológica construtivista, cunho interpretativista e fundamentação em revisão bibliográfica e pesquisa documental. Apresenta como objetivo compreender o acolhimento do cidadão vulnerável na plataforma virtual do INSS, para obter concessão e manutenção do direito do Benefício de Prestação Continuada. Identificou-se que, com a migração gradativa do requerimento ou

¹ Bacharel em Direito, mestre em função social do direito e doutorando no PPG Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Atualmente é professor do Instituto Federal de São Paulo na área de legislação. Também atua como docente na Faculdade Eduvale de Avaré, junto as disciplinas de Direito Previdenciário e Direito Digital. Atua como Coordenador de Regulação da Avaliação Externa junto a Faculdade Eduvale. Participa do Grupo de Pesquisas em Hospitalidade e Lazer do IFSP bem como do Grupo de Pesquisas da linha 1 do PPG em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Foi membro do Conselho Editorial da Revista Ethos Jus. Compõe o Banco de Avaliadores do INEP na área de cursos jurídicos. Apresenta experiência em pesquisa na área de sociologia jurídica, direito previdenciário e hospitalidade.

² Graduiu-se em História (licenciatura plena) pela Universidade Estadual Paulista - UNESP, campus de Assis-SP, obteve os títulos de mestre e doutor em História Social pela Universidade de São Paulo (FFLCH-USP). Professor Pesquisador na Universidade Anhembi Morumbi (UAM-SP) no Mestrado e Doutorado em Hospitalidade (2000-2020), orientando Doutorados, Mestrados e Iniciações Científicas. Tem experiência nas áreas de História Social, com ênfase em História do Brasil (século XIX), atuando principalmente nos seguintes temas: urbanização brasileira, fotografia, patrimônio cultural, memória, iconografia, bibliologia paulista e cartografia histórica. Desenvolve pesquisas na área de Ciências Sociais Aplicadas (Antropologia e Administração) e na área de História (Patrimônio Material e Imaterial; Cartografia e Iconografia). Pesquisa aspectos culturais da sociedade brasileira, com enfoque no século XIX. Possui experiência ministrando aulas no doutorado, mestrado e graduação de História, Turismo, Hospitalidade e Arquitetura; nas áreas de Patrimônio Cultural, História e Cultura Afro-Brasileira, História da Arquitetura e do Urbanismo, Geografia e Cartografia, Antropologia e Arquivologia. Foi Professor Substituto do CFCH-Departamento de História, Universidade Federal do Acre (UFAC) e atualmente é professor pesquisador do PPG em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. UAM-SP.

³ Bacharel (1990), mestre (1997) e doutora (2001) em História pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Bolsista de Produtividade em Pesquisa (nível 1 D - CNPq), atualmente é professora do Programa de Pós Graduação em Hospitalidade (Mestrado e Doutorado) da Universidade Anhembi Morumbi e editora da Revista Hospitalidade. Líder do Grupo de Pesquisa Dimensões e Contextos da Hospitalidade (UAM), integra a rede de investigadores Remessas Rede Emigração Europa do Sul / América do Sul (CEPESE) e é membro do Comitê Científico Nacional sobre Turismo Cultural do Conselho Internacional de Monumentos e Sítios (Icomos). Foi diretora científica da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação e Pesquisa em Turismo - ANPTUR (2005 a 2009), editora da Revista Brasileira de Turismo - RBTur (2007 a 2009), integrou a equipe do projeto temático Observatório das migrações em São Paulo, sediado no NEPO/Unicamp, (2009-2014) e coordenou o projeto de pesquisa Turismo e Legado Étnico (Edital Universal CNPq 2016). Na Prefeitura Municipal de São Paulo (1989 a 2000) foi diretora de pesquisa do Centro Cultural São Paulo e pesquisadora do Departamento do Patrimônio Histórico. Apresenta experiência em pesquisa na área de história, hospitalidade e turismo, cujas temáticas se relacionam à história do turismo, gastronomia, imigração e patrimônio cultural.

recadastramento do benefício para a plataforma depois de 2018, muitos usuários ficaram afastados do acesso ao INSS pela condição de vulnerabilidade, representando contradição, já que é a vulnerabilidade econômica que fundamenta a existência do benefício. Assim, duas categorias fundamentam a análise: a de inclusão e a de exclusão do cidadão vulnerável ao sistema atendimento virtual do INSS. Na categoria de inclusão identificou-se como a Lei tem criado mecanismos protetivos ao usuário. Na categoria de exclusão, existem dificuldades: falta de celulares e computadores para acesso ao sistema; excessiva espera no atendimento via central 135; acesso bloqueado por vazamento de dados; instabilidade no sistema; impossibilidade de realização de prova de vida digital; questão de acessibilidade e compreensão do aplicativo por falta de letramento digital; requerimento de benefícios em fila virtual sem análise; suspensão de benefícios por falta de recadastramento no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS; e necessidade de ajuizar Mandado de Segurança pela demora na análise do requerimento do benefício.

Palavras-chave: Hospitalidade; acolhimento; benefício de prestação continuada; cidadania; INSS.

1 INTRODUÇÃO

Tema de relevância social que atinge inúmeros cidadãos, o estudo dos benefícios relativos à assistência garantidos aos brasileiros em situação de vulnerabilidade social é de grande importância, tendo em vista que essa parte da população muitas vezes somente possui condições de obter uma situação de vida mais digna à medida que ingressa na proteção que lhes é legalmente garantida.

O sistema de Seguridade Social, visa garantir o bem-estar da sociedade protegendo justamente os cidadãos considerados vulneráveis, por meio de um sistema que visa assegurar a cobertura das necessidades socialmente reconhecidas e ainda garantir a proteção de pessoas que estão temporárias ou permanentemente impossibilitadas de prover sua subsistência, configurada pelos ramos da Previdência, da Saúde e da Assistência.

Em razão do caráter contributivo da Previdência Social, resta ao cidadão economicamente vulnerável, muitas vezes, a busca por direitos sociais junto a Assistência justamente pelo seu caráter não contributivo, em especial pela obtenção do Benefício Assistencial, benefício este concedido pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS para aqueles que estão em extrema condição de vulnerabilidade social.

Para ter acesso a análise relativa à concessão do benefício, o cidadão vulnerável até o ano de 2017 tinha que efetuar o pedido em uma agência do INSS mediante o preenchimento de formulários próprios. A partir de 2018, os pedidos migraram gradativamente para o ambiente virtual do INSS, além de ter ocorrido a obrigatoriedade de cadastro prévio junto ao Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, até que em 2020 com o advento da Pandemia da Covid-19 os pedidos

migraram totalmente para o ambiente virtual, permanecendo assim até os dias atuais. Em decorrência disso, o artigo apresenta a prossumerização da hospitalidade, vez que o contato entre humanos ao ser substituído pelas máquinas conduz a inospitalidade, de acordo com Ritzer (2015).

O artigo apresenta como objetivo compreender o acolhimento do cidadão vulnerável na plataforma virtual do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS para obter a concessão e manutenção do direito do Benefício de Prestação Continuada. Para atendê-lo, o referencial teórico aborda o conceito de hospitalidade demonstrando a importância da configuração sob a perspectiva da relação anfitrião / hóspede, sendo esse conceito representado por meio das lições de Camargo (2021), inclusive trazendo aspectos históricos relevantes, aliados a compreensão da ideia de estrangeiro, segundo Benveniste (1995). Ainda aborda a questão da assimetria entre anfitrião e hóspede (Benveniste, 1995). Quanto ao meio onde ocorre a relação entre anfitrião e hóspede, revela a possibilidade dela também se constituir no espaço virtual (Camargo, 2004) e o aumento da migração para esses espaços conforme Soares (2013) e Conceição e Passotto Neto (2022), possibilitando a análise da hospitalidade por meio do acolhimento e sua configuração em ações de exclusão e inclusão conforme Dartiguenave (2021). A Seguridade Social é compreendida à luz de (Santos, 2012; Vianna, 2011; Brasil, 1988), bem como a análise do Benefício de Prestação Continuada que é efetuada com base na Lei 8.742/93 (Brasil, 1994).

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 jornal Estado de São Paulo e vídeos com *upload* realizados no site *Youtube*, bem como Ementas selecionadas na base de consulta de jurisprudências do Tribunal Regional Federal da Terceira Região – TRF3 a respeito do tema.

O artigo desenvolve-se em seis partes. A primeira trata a relação do anfitrião, hóspede e a relação de hospitalidade, já a segunda aborda aspectos relevantes da Seguridade Social, da Assistência Social e do Benefício de Prestação Continuada. Na sequência explica-se a relação do acolhimento e do Benefício de Prestação Continuada, sendo logo em seguida apresentada a metodologia. Por fim, têm-se a conclusão e apresentação das referências bibliográficas.

2 ANFITRIÃO, HÓSPEDE E A RELAÇÃO DE HOSPITALIDADE

Como ponto de partida há que se verificar que a relação de hospitalidade se dá com a existência de duas figuras centrais, sendo elas: o anfitrião e o hóspede. Essa relação está diretamente relacionada ao acolhimento do desconhecido, segundo Camargo (2021).

O autor em questão analisa a construção histórica da relação de hospitalidade, demonstrando que as sociedades foram se constituindo e modificando suas estruturas com o passar dos séculos. Desta forma, Camargo (2021) apresenta que esta relação inclusive pode ser deslocada do contexto histórico, representada em três momentos distintos: o paleolítico, onde os agentes sociais a partir do desenvolvimento da agricultura passaram a estabelecer suas interações num determinado ambiente territorial e conseqüentemente social, o segundo com a migração para as cidades quando houve uma interação maior entre as pessoas do que aquela que timidamente existia no campo e a terceira ocorrida após 1950, até os dias atuais.

Em sua obra, Benveniste (1995) ao estudar a etimologia da palavra hospitalidade, apresenta a análise de que esse estrangeiro pode tornar-se hóspede (*hospes*) ou será um inimigo (*hostis*). Também demonstra que durante séculos o conceito de hospitalidade esteve relacionado ao sentido de qualidade moral, se interrelacionando com aspectos culturais e sociais que por sua vez eram regidos por um dever, uma dívida e que esta ideia derivava da noção de *xenia*. Todavia, Benveniste (1995) ainda oferece uma ideia de hospitalidade a descrevendo como uma forma de ritual que consiste no intercâmbio de presentes. Toma em conta a etimologia da palavra “host”, na qual o anfitrião e hóspede se encontram na mesma raiz, entretanto de que a ideia da hospitalidade se baseia em vincular duas ou mais pessoas por meio de uma obrigação de compensação; sendo que um dom, sempre implicará numa obrigação em compensar aquele que a oferece por parte de quem a recebe, ou seja, a oferta de um contra dom.

Ainda nas lições de Benveniste (1995), a relação estabelecida entre anfitrião e hóspede é assimétrica, ou seja, que a hospitalidade é uma performance de papéis contrários entre si e que este ato pode revelar tanto um resultado prazeroso, como revelar uma hostilidade.

No caso da análise efetuada, o anfitrião corresponde ao servidor público federal ligado ao INSS que é a Autarquia que concede e mantém os benefícios da Seguridade

Social. Por conta disso, torna-se oportuna a análise de como o Serviço Público ao migrar o sistema de acesso e manutenção dos benefícios para plataformas virtuais (Aplicativo “Meu INSS” e central telefônica 135), têm causado o rompimento da relação estabelecida entre pessoas e, conseqüentemente, impactando na própria configuração das relações de hospitalidade.

A substituição do atendimento pessoal realizado nas agências por atendimento realizado por meio de sistemas virtuais representa o que Ritzer (2015) define como hospitalidade e prossumerização, ou seja, que a falta da interação entre humanos recairá em inospitalidade, assim:

Esse trabalho era frequentemente realizado de maneira hospitaleira, ou ao menos era uma ocasião em que a hospitalidade podia ser oferecida e demonstrada. Se as oportunidades de realizar essas tarefas são eliminadas, as expressões de hospitalidade que emanam dos anfitriões para com os hóspedes também o são. A hospitalidade que é oferecida nesses contextos não é autêntica. Ela provavelmente vem de fontes como vozes computadorizadas, mensagens pré-definidas em telas de vídeo e empregados que muito provavelmente seguem roteiros pré-determinados (Ritzer, 2015, p. 13).

Por fim, o hóspede se configura nessa relação com o usuário da Assistência Social Pública.

2.1 HOSPITALIDADE VIRTUAL

Camargo (2004) apresenta a teoria dos tempos/espços da hospitalidade humana, sendo eles os tempos/espços doméstico, público, comercial e virtual, bem como representa em cada um deles o ato de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter.

O espaço virtual é de suma importância no estudo da hospitalidade já que com o passar dos anos as relações nele também passaram a ocorrer, o que resulta em experiências na qual certamente se encontra o binômio já explorado, qual seja: a relação anfitrião – hóspede. Desta feita o autor estabelece que “a hospedagem de sites, os direitos e deveres a isso relacionados, são também tema da hospedagem virtual” (Camargo, 2004, p. 61).

Soares (2013) apresenta a questão de como o contato humano com o passar do tempo tem sido substituído pelo uso de computador ou aparelhos similares, ao

dispor que “os portais de conteúdo se transformaram em espaços dinâmicos e interativos através, sobretudo, das extensões para as redes sociais, onde função da ação comunicativa é base de sua proposta” (Soares, 2013, p. 4).

Neste mesmo sentido, com o advento da Pandemia da Covid-19, “os mais variados ramos de negócios e de sociabilidades voltaram-se, abruptamente, para as soluções virtuais e não presenciais, buscando algum tipo de continuidade em suas atividades” (Conceição; Passotto Neto, 2022, p. 3).

Por assim ser, o sistema público sob a premissa de garantia de acesso aos benefícios, também migrou a prestação de serviços para a modalidade virtual, tendo em conta as necessidades impostas pela pandemia, situação que perdura até os dias atuais e continua a gerar materiais importantes para pesquisas na área.

3 A SEGURIDADE SOCIAL

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) – em um documento publicado em 1991 denominado: “Administração da Seguridade Social”, classificou-a como sendo a proteção que a sociedade proporciona a seus membros, mediante uma série de medidas públicas, contra as privações econômicas e sociais.

A Seguridade Social encontra-se definida na Constituição Federal de 1988, no artigo 6º (Brasil, 1988), que enumera os direitos sociais. Efetuando-se o estudo do artigo 194 da referida norma, é possível encontrar o conceito deste instituto como sendo 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. Estes ramos são essenciais para a garantia plena da condição humana já que “é com a proteção dada por uns dos institutos componentes da seguridade social que se garantem os mínimos necessários à sobrevivência com dignidade, à efetivação do bem-estar, à redução das desigualdades” (Santos, 2012, p. 35).

Todas essas garantias possuem como objetivo assegurar a justiça social amparados pelo princípio da universalidade. Este princípio pode traduzir-se pela garantia dada a todo cidadão de proteção universal a todos os riscos ou infortúnios advindos da vida em sociedade, inclusive com a universalidade de cobertura.

A problemática reside na efetiva concretização destes ramos garantindo-se aos mais desafortunados condições mínimas de sobrevivência digna em todos os sentidos

e em todos os termos. Dentre os ramos, por seu caráter contributivo, a Previdência Social passa a ser um dos mais difíceis direitos a se garantir à população de maneira geral, tendo em vista que na sociedade brasileira atual, nem todos possuem condições de se estabelecer em uma atividade remunerada, muitas vezes sendo renegados ao desemprego ou ao mercado de trabalho informal. Por assim dizer, se faltam condições básicas de sobrevivência, muito difícil será ao cidadão economicamente vulnerável ingressar neste sistema contributivo. Atente-se que “por essa razão, a OIT afirma que assegurar efetividade a esse princípio é o maior desafio dos modernos sistemas de seguridade social” (Vianna, 2011, p. 17). Não bastasse isso, há vários cidadãos que embora em algum momento da vida puderam ter acesso ao sistema previdenciário seja por estarem formalmente empregados ou como trabalhadores autônomos, acabam ficando no que é chamado academicamente de “limbo previdenciário”. Nas lições de Sá, Castro e Pamplona Filho (2023), “O limbo jurídico, ocorre quando o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) realiza a chamada “alta do segurado” (...) mas sendo considerado inapto para retorno ao trabalho. Diante disso, a sua atividade e carreira ficam prejudicadas, eclodindo na restrição de renda”. Por conta disso, muitos cidadãos migram para a Assistência Social em busca de amparo mínimo e garantia de sobrevivência.

3.1 ASSISTÊNCIA SOCIAL

A Assistência Social é um conceito com múltiplos usos. O presente trabalho, no entanto, destacará sua esfera de atuação como ajuda, um suporte ou um auxílio que é ofertado a quem dela necessita, segundo Pastor (1973).

Sob esse enfoque, destaca-se que ela tem como objetivo a ajuda a indivíduos, famílias, comunidades e grupos de pessoas socialmente em desvantagem, assim como a contribuição para o estabelecimento de condições que melhorem o funcionamento da sociedade e que possam prevenir que direitos fundamentais pereçam, como bem preceitua o artigo 203 da Constituição Federal brasileira de 1988.

A missão da Assistência Social é contribuir para que os cidadãos em vulnerabilidade sejam assistidos em suas necessidades básicas, participando na formação do bem estar social e de programas de prevenção, tendo ainda como objetivo que todos os indivíduos dessa sociedade gozem das mesmas oportunidades.

A Assistência Social encontra-se definida na Constituição Federal brasileira de 1988 em seus artigos 203 e 204, tendo sido regulamentada por meio da Lei da Orgânica da Assistência Social – 8.742/93. Esse ramo da Seguridade Social visa contemplar essa camada da população menos afortunada, buscando garantir-lhes eficazmente a aplicabilidade do princípio da universalidade.

3.2 BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA

A Lei Orgânica da Assistência Social, conforme anteriormente citada, dispõe sobre o Benefício de Prestação Continuada. Tal benefício é conhecido popularmente como LOAS (uma abreviação do nome da Lei).

A fim de que se tenha acesso a tal benefício, há necessidade de se alcançar critérios de caráter subjetivo. Tais critérios estão contidos no artigo 20 da lei, sendo eles a idade de 65 anos para homens ou mulheres, ou independentemente da idade, a pessoa que possua deficiência que a incapacite para as atividades laborais.

No entanto, por seu caráter assistencialista, o benefício somente é concedido a cidadãos que estejam em situação de vulnerabilidade social. Como vulnerabilidade social, o artigo 20, parágrafo 3º, considera aqueles que possuam renda per capita enquanto núcleo familiar inferior a $\frac{1}{4}$ do salário mínimo nacional vigente.

Para ter acesso ao benefício, o cidadão que comprove estar nas condições acima descritas deverá comparecer a um posto do CRAS e efetuar o seu cadastro.

Entretanto, o cadastro no CRAS somente faz com que o usuário “passe a existir” para fins de assistência, ou seja, para a análise dos critérios ali descritos ele terá que ingressar com pedido junto ao INSS que é quem concederá ou indeferirá o pedido.

Ocorre que, atualmente o pedido é feito por mecanismos eletrônicos, sendo eles a central 135 ou o aplicativo “Meu INSS”.

Em suma, essa delegação do atendimento do benefício aos sistemas de atendimento virtual tem causado grandes transtornos ao cidadão vulnerável, fato este que se verificará por meio da análise documental.

4 ACOLHIMENTO E BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA

Conhecidas as principais regras do BPC, é importante destacar como o acolhimento se coloca na inserção dos beneficiários nesse direito, bem como de que maneira a falta do acolhimento poderá ocasionar a exclusão deles.

Nas lições de Dartiguenave (2021), a análise etimológica do termo já é passível de demonstrar que o ato de acolher envolve inclusão, bem como operacionaliza automaticamente uma exclusão da parte daqueles que não foram envolvidos no processo.

Em suma, o ato de acolher também pode ocasionar exclusão, o que gera uma categorização social ao trazer o outro para um determinado espaço. Nesse sentido “acolher é necessariamente proceder uma categorização social, uma classificação social, que delimita aqueles que podem se beneficiar de serem acolhidos por outros que dela são excluídos” (Dartiguenave, 2021, p. 3, tradução nossa).

Conforme demonstrado, a Lei Orgânica da Assistência Social fora criada para proteger o cidadão vulnerável, possuindo já em seu texto inicial critérios de inclusão (sendo garantido o direito ao benefício aos portadores de necessidades especiais incapazes para o trabalho e em situação de vulnerabilidade, bem como os maiores de 65 anos em situação de vulnerabilidade).

Innerarity (2008), demonstra que a hospitalidade deve ser exercida com ética. Tendo em vista que a ação humana se desenvolve num cenário incerto, a hospitalidade nos recorda que não somos seres autossuficientes, necessitamos dos demais e somos vulneráveis: temos que combinar espaços de segurança e atividades que incluem uma parte de risco. Há que se aceitar o azar e o imprevisível em nossas vidas.

Por assim ser, o cidadão que “ao azar” tornou-se vulnerável não pode ficar à mercê de sua própria sorte. A Constituição Federal em seu artigo 194, prevê que a Assistência Social é parte de um conjunto integrado de ações visando a proteção do vulnerável. Desta forma, a própria Lei já cria um sistema de inclusão x exclusão, à medida que os demais cidadãos, ainda que vulneráveis se não se enquadrarem nesses preceitos, não terão direito ao benefício.

Ao tratar sobre a crise do Estado de Bem Estar Social, Innerarity (2008) afirma que o crescimento econômico não é garantia da solução dos problemas de distribuição. Atualmente, em muitos países, a economia cresce consideravelmente,

mas não chega a todos. Grupos inteiros de pessoas são excluídos do mercado de trabalho. Por isso, agora mais do que nunca, a solidariedade está no centro da nova questão social.

O autor ainda afirma que existe uma produção transnacional da desigualdade, ao passo que a globalização agravou as consequências da desqualificação tendencial do trabalho não qualificado. O principal bloqueio do Estado de Bem Estar não tem sua origem em aspectos financeiros, mas sim nos de índole culturais e sociais, resultantes do esgotamento do modelo de seguros sociais para combater a exclusão social e que desperta a necessidade de se pensar num modelo para a equidade advinda de uma nova articulação entre a lógica social e a lógica econômica.

Nesse sentido, Klinger (2003, p. 3, tradução nossa) “ao tratar da questão das instituições e acolhimento” dispõe que “a vulnerabilidade e a incerteza se combinam para criar situações extremas de errância que apelam a respostas que a solidariedade construída no *Welfare State* não antecipou na sua origem e não pode dar hoje”.

Innerarity (2008) dispõe tal situação como a “relevância dos ausentes” e que a responsabilidade não pode se limitar as pessoas presentes, mas também deve incluir as gerações passadas e futuras. Sob este prisma, além do binômio inclusão x exclusão ser denotado no texto da já citada lei, com o advento dos mecanismos virtuais de acesso a exclusão do cidadão vulnerável se tornou mais presente, impactando inclusive no exercício pleno da cidadania.

É nesse contexto que muitas vezes as barreiras relativas à obtenção de tal benefício tem sido cada vez mais existentes, inclusive, sendo os beneficiários da assistência representados como verdadeiros “parasitas” daqueles que efetivamente laboram e contribuem as dinâmicas econômica e social.

Roman e Tomiche (2011) descrevem o parasitismo social como sendo aquele no qual o hóspede é nocivo e desvia para seu proveito a produção alheia, mostrando-se supérfluo no funcionamento econômico de uma sociedade. A crítica ao benefício muitas vezes é feita no sentido de que a própria Lei Orgânica da Assistência Social não prevê políticas públicas que comportem propostas claras de inclusão ou de restituição dos cidadãos ao mercado laboral, o que, certamente, impede que outros cidadãos (excluídos por tantas outras questões que aqui não se fazem relevantes), façam uso dos mesmos direitos. A esse fenômeno as autoras trazem à reflexão a existência do parasita que “abusa da hospitalidade” que lhe é dada.

Por outro turno, Dartiguenave (2021) leciona que acolher é um ato político, entretantes, tal ato pode sofrer variação de acordo com os critérios que passam a distinguir aqueles que são “de dentro”, daqueles que “são de fora”, bem como que o ato de acolher implica no dever social da hospitalidade que se liga diretamente na garantia e manutenção do cuidado com o outro.

Esse cuidado, segundo Klinger (2003), numa perspectiva do acolhimento nas instituições públicas, relaciona-se a possibilidade de criar-se um ambiente que permita a existência plena de relações entre o anfitrião e o hóspede, agindo de forma a aproximar esse usuário cada vez mais dos serviços, bem como que ele crie confiança nas instituições e nos agentes públicos que as representam.

Por certo, ainda que haja uma série de críticas, o Benefício de Prestação Continuada segue sendo elemento passível de diminuir as desigualdades, garantindo-se a cidadãos vulneráveis a possibilidade de lhes serem supridas as necessidades básicas, ou seja, garantindo-lhes o mínimo existencial.

Portanto, ao migrar o atendimento para o espaço virtual, os que estão fora desse ambiente se encontram automaticamente excluídos muitas vezes por razões de falta de equipamentos, letramento digital, dados de telefonia móvel, etc., o que segundo Dartiguenave (2021) “opõe-se a variedade das leis da hospitalidade, que pode limitar singularmente o seu alcance”. Ou ainda, segundo Ledoux (2011), “O acolhedor e o acolhido se reúnem certamente em algum lugar para tentar desatar, em si e fora de si, o nó obscuro das ideias falsas”. Se esse “lugar” não é propiciado corretamente, por certo, tal relação entre anfitrião e hóspede nesse contexto público, que migrou para o ambiente virtual de atendimento, poderá muitas vezes nem ser levada a cabo.

5 METODOLOGIA

A pesquisa se vale da base epistemológica construtivista, tendo como paradigma de pesquisa o cunho interpretativista, de acordo com Saccol (2009). Utiliza a revisão de literatura e análise documental, para tanto, toma por base Cellard (2008) e as etapas por ele propostas, quais sejam: análise preliminar, organização do material e tratamento de dados.

Na análise preliminar os pesquisadores numa primeira etapa valeram-se da revisão de literatura a fim de fundamentar teoricamente a relação entre a

hospitalidade, o acolhimento, a Seguridade Social e o Benefício de Prestação Continuada.

Como segunda etapa, houve pesquisa em ambientes virtuais de hospedagem de documentos e arquivos de vídeos. A primeira pesquisa foi realizada no acervo digital do Jornal Estado de São Paulo, na aba pesquisa avançada. O termo de busca utilizado foi: “INSS Digital”. A segunda pesquisa foi realizada no site *Youtube*. O termo de busca utilizado foi: “dificuldades de acesso ao INSS – benefício de prestação continuada” e por fim, o mesmo termo de busca foi pesquisado no sistema de consultas de jurisprudência do Tribunal Regional Federal da Terceira Região – TRF3, na aba de pesquisa avançada.

O material foi organizado em duas categorias, sendo elas: notícias e ementas⁴. Das notícias relacionadas ao tema, foram selecionadas quatro matérias do acervo digital do Jornal Estado de São Paulo e sete vídeos com *upload* feito na plataforma de vídeos *Youtube*. No quesito ementas, foram selecionadas onze. As pesquisas foram realizadas durante o mês de abril de 2023 e tiveram por lapso temporal o período de 2020 a 2022, tendo em vista que nesse período o acesso ao INSS migrou de forma total para o ambiente virtual impulsionado pelo advento da Covid-19.

Com relação ao tratamento dos dados, foram estabelecidas categorias de análise segundo Dartiguenave (2021), que apontam que o acolhimento implica em ações de inclusão e conseqüentemente de exclusão. Sendo assim, o material foi sistematizado nas seguintes categorias de análise: categoria 1 – inclusão do cidadão vulnerável ao sistema de atendimento virtual do INSS e categoria 2 – exclusão do cidadão vulnerável ao sistema de atendimento virtual do INSS.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com relação a categoria 1 – inclusão do cidadão vulnerável ao sistema de atendimento virtual do INSS, de acordo com Balera (2022), verifica-se que as garantias de acesso tanto presencial como virtual estão contidas no texto Constitucional, bem como na Lei da Assistência Social.

⁴ Ementas resumem e divulgam o conteúdo de decisões judiciais, sintetizando as razões jurídicas e as conseqüências de fato atinentes ao caso julgado. Trata-se do principal canal de divulgação da jurisprudência ao público.

Da garantia legal ao vulnerável, deriva a criação de instituições públicas para a promoção do acesso e manutenção aos benefícios, sejam eles de ordem previdenciária ou assistencial de acordo com Cuitat-Neto (2009).

O CRAS desenvolve papel preponderante como instituição criada para este atendimento, à medida que “estas unidades são construídas de formas estratégicas nas localidades que apresentam características de vulnerabilidade social nas quais percebe-se a necessidade maior das políticas públicas” (Neri; Laurindo, 2018, p. 2).

O INSS também representa importante instituição para acesso aos benefícios, sendo sua função primordial o atendimento ao cidadão que busca por um benefício previdenciário ou assistencial. Ainda segundo Balera (2022), o INSS também tem por função a garantia da manutenção de tais benefícios.

Esse sistema protetivo garantido pelo Estado, faz com que haja a possibilidade de inclusão do vulnerável desde que ele atenda aos preceitos estabelecidos por Lei e conseqüentemente, possa exercer plenamente sua cidadania. Nesse sentido, de acordo com Gaille-Nikodimov (2011), cabe ao Estado enquanto poder soberano a prerrogativa de conceder ou não direitos relativos à cidadania a um grupo ou indivíduo. Sob esse aspecto, constata-se que o Estado brasileiro tem cumprido seu papel de garantidor de um sistema protetivo ao vulnerável.

A partir da análise da primeira categoria, é possível verificar que mesmo havendo todo um sistema legalmente garantido de proteção ao cidadão vulnerável, a migração do atendimento do usuário do INSS para mecanismos virtuais iniciada em 2018, (Gravas, 2020), constituiu também situações que a depender do caso, excluíram os beneficiários ao acesso bem como a manutenção do Benefício Assistencial.

Com relação a categoria 2 – exclusão do cidadão vulnerável ao sistema de atendimento virtual do INSS, as análises encontram-se representadas no quadro 1:

Quadro 1 - Dificuldades encontradas pelo usuário no ambiente virtual do INSS

Modalidade de documento	Dificuldades encontradas pelo hóspede/usuário do INSS virtual	Fonte
Notícia	Falta de celulares ou computadores para acesso ao sistema virtual.	Editorial, Jornal Estado de S. Paulo, 15 de agosto de 2020, p 3.
		Paradesporto TV, Out, 2021
Notícia	Excessivo tempo de espera no atendimento via central 135.	Paradesporto TV, Out, 2021
Notícia	Acesso bloqueado junto ao sistema por vazamento de dados.	Paradesporto TV, Out, 2021
Notícia	Instabilidade no sistema.	Programa ND Notícias, 8 abr 2020
		Editorial, Jornal Estado de S. Paulo, 15 de agosto de 2020, p 3.
		Kravchychyn, jun 2020
		Paradesporto TV, Out, 2021
Notícia	Impossibilidade de realização de prova de vida digital (reconhecimento facial em fase de teste).	Tomazelli (jornal), 2021, P. 27
		Paradesporto TV, Out, 2021
Notícia	Questões de acessibilidade (compreensão do aplicativo) – exclusão dos analfabetos digitais.	Paradesporto TV, Out, 2021
Notícia	Requerimento de benefícios deixados em fila virtual sem análise.	Gravas, 2020, p. 24
		Cantanhede, 2020, p. 6
		Band Jornalismo, jul, 2020
		Programa ND Notícias, abr 2020
		Alterosa Alerta, set, 2020
Ementa	Suspensão de benefícios por falta de cadastramento no CRAS.	Ementa nº 5334274-79/9999, 2020
		Ementa nº 50035459-60/9999, 2022
		Ementa nº 5005215-51/9999, 2022
		Ementa nº 5006524-23/6126,2021
Ementa	Necessidade de ajuizar Mandado de Segurança por conta da demora excessiva na análise do requerimento do benefício (fila virtual extensa).	Ementa nº 5000915-25/6126, 2022
		Ementa nº 5016296-34/6100,2022
		Ementa nº 5000488-06/6004,2022

	Ementa nº 5006951-64/6100,2022
	Ementa nº 5000622-94/6113,2022
	Ementa nº 5004471-71/6114,2022
	Ementa nº 5000667-86/6117, 2022

Fonte: dos autores, 2023.

Com relação a categoria 2 – exclusão do cidadão vulnerável ao sistema de atendimento virtual do INSS, é importante ressaltar que não foi pretensão dos autores quantificar, mas sim, esboçar um panorama das questões que desencadearam a exclusão do cidadão vulnerável frente aos mecanismos de acesso virtual do INSS.

Conforme se vê no quadro 1, as notícias contribuíram para a confirmação da existência de um processo de exclusão por parte do poder público, representado nos mecanismos virtuais adotados principalmente no período da pandemia da Covid-19. Também denota tal quadro, que essas exclusões resultaram em judicialização para a obtenção ou mesmo para a manutenção do benefício em questão.

Soares (2013) aponta que a virtualidade passou a fazer parte das relações sociais. A falta de celulares e computadores para o acesso (Paradesporto TV, 2021), representa que embora um sistema de acesso tenha sido criado, não houve por parte do anfitrião o cuidado em bem recepcionar o hóspede do serviço público. A pesquisa documental (O Estado de São Paulo, 2020) revela que muitos cidadãos, embora tivessem acesso a aparelhos celulares, não possuíam dados 3G ou 4G em razão da própria condição de vulnerabilidade.

Tal situação se repete quando analisada a exclusão causada pelo excessivo tempo de espera no atendimento via canal de atendimento 135 (Paradesporto TV, 2021), vez que o acesso se dá por meio de chamada telefônica em central na qual o hóspede só é direcionado a um atendente depois de uma longa espera, bem como após passar por vários menus de atendimento, configurando-se a prossumerização da hospitalidade segundo Ritzer (2015) e, conseqüentemente, a inospitalidade.

O vazamento de dados também foi um grande entrave na vida do cidadão vulnerável (Paradesporto TV, 2021), sendo que dados de vários deles foram obtidos por meios fraudulentos e usados por criminosos virtuais, especialmente aqueles que já possuíam o benefício e não puderam se recadastrar por conta desse uso indevido.

Nesse sentido, houve uma quebra na ética da hospitalidade, já que o anfitrião ao não proteger o hóspede, lançou-o na incerteza de manter-se como um beneficiário do INSS, conforme Innerarity (2008).

Veja que ofertado um serviço público de forma virtual, o seu acesso não pode ser comprometido, conforme aponta Balera (2022). Entretanto, verifica-se que notícias (ND Notícias, 2020; O Estado de São Paulo, 2020) demonstram que quando mais se precisou do sistema operante, houve maior incidência de falta de funcionamento. Revelam ainda que a justificativa para tal fato foi o excesso de pedidos durante a pandemia (Kravchychyn, 2020; Paradesporto TV, 2021).

Na questão da impossibilidade da realização da prova de vida digital, vê-se novamente a ocorrência da prossumerização da hospitalidade (Ritzer, 2015). Os relatos apontam que em plena pandemia o sistema utilizado estava em fase de testes e em razão disso, vários usuários não conseguiam provar que estavam vivos, o que colocava em risco a manutenção de seus benefícios já que essa comprovação é uma exigência legal de acordo com Santos (2012). Oportuno destacar que nesse caso específico, não há no sistema a possibilidade de tratar o assunto com um atendente, estando o cidadão em contato direto somente com a máquina.

O sistema virtual do INSS também não possui fácil acessibilidade. Para se ter acesso aos serviços faz-se necessário possuir domínio de ferramentas e de ícones, o que afasta de tal sistema os usuários que não têm letramento digital (Paradesporto TV, 2021). Há quebra das leis da hospitalidade (Camargo, 2021), já que o anfitrião não pode ser desinteressado com relação às necessidades do hóspede.

Outra dificuldade do cidadão se dá não com relação ao acesso (Gravas, 2020, p. 24), porém com a falta de resposta aos pedidos efetuados (Cantanhede, 2020, p. 6). As notícias evidenciam que principalmente no período de pandemia os pedidos de benefícios formaram uma longa fila (Band Jornalismo, 2020), o que demonstra por parte do poder público a inexistência de uma Política de Hospitalidade, já que não basta somente a criação de um mecanismo de acesso virtual, há que ter-se por parte do anfitrião o cuidado em receber, definindo inclusive modalidades de acolhimento que possam suprir as necessidades específicas de hóspedes que possuem particularidades, conforme Bastos, Salles e Bueno (2014).

As ementas analisadas (Ementa nº 5005215-51/9999, 2022) também evidenciam que muitos cidadãos tiveram que apresentar ao Poder Judiciário questões que dificultavam o acesso ou a permanência no benefício em questão (Ementa nº

50035459-60/9999, 2022). Esse fato causou ainda mais a espera pela busca do benefício, já que em média os processos demoravam mais de 10 meses para obterem uma resposta inicial (Ementa nº 5334274-79/9999, 2020), o que denota o afastamento do cidadão ao acesso amplo a cidadania, já que passa a exercê-la por mecanismos indiretos conforme Balera (2022). Verificou-se que os fatores que levaram a judicialização foram a suspensão de benefícios por falta de recadastramento no CRAS (Ementa nº 5334274-79/9999, 2020) e a necessidade de ajuizar Mandado de Segurança (Ementa nº 5006524-23/6126, 2021) por conta da demora excessiva na análise do requerimento do benefício (fila virtual extensa).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A relação de hospitalidade se estabelece entre pessoas, sendo elas o anfitrião e o hóspede. Conforme se demonstrou no desenvolvimento da pesquisa, quando se trata de um serviço público prestado pelo INSS e relativo à concessão ou a manutenção de um benefício, o anfitrião será o servidor público federal e o hóspede será o usuário. Dessa forma, em decorrência da transferência do atendimento nas agências de forma presencial ter sido substituído pelos mecanismos virtuais, essa relação entre pessoas não se constitui, tendo em vista que unicamente existe a presença do hóspede interagindo com a máquina, levando inclusive ao surgimento da chamada prosumerização da hospitalidade, que resultará, portanto, em inospitalidade.

O Brasil concede a seus cidadãos um sistema de proteção social constituído pela Seguridade Social, do qual derivam a Saúde, Previdência e a Assistência. Analisando-se a Assistência, constata-se que ela é um mecanismo de inclusão por excelência. Entretanto, nos últimos anos, o acesso e permanência aos serviços por ela prestados, especialmente o de concessão e manutenção do cidadão vulnerável junto ao BPC, tem passado por uma série de ações que ao invés de o incluir, o exclui.

Tal exclusão, como demonstrado, tem ocorrido especialmente em decorrência da migração do acesso e permanência do BPC em sistemas virtuais, que resultou em uma série de dificuldades em acessá-lo por parte desse usuário vulnerável.

Por seu turno, a identificação dessas dificuldades enfrentadas pelo usuário vulnerável, denota não só a exclusão do cidadão da obtenção plena do benefício em

si, mas também a falta de aperfeiçoamento das políticas públicas com relação ao planejamento, manutenção e aperfeiçoamento do ambiente virtual do INSS.

Por assim ser, se não forem ofertados mecanismos alternativos de acesso ao sistema virtual analisado, haverá grande impacto na inclusão do cidadão aos direitos assistenciais que lhe são garantidos o que, conseqüentemente, resulta numa barreira ao exercício da cidadania e da proteção ao cidadão vulnerável, afastando-o do mínimo existencial e da dignidade da pessoa humana, princípios esses garantidos na Constituição Federal do Brasil.

REFERÊNCIAS

ALTEROSA Alerta. *Pandemia prejudica benefícios do INSS para deficientes*.

YouTube, 1 set. 2020. Disponível em: <https://youtu.be/YVpzuuBqjvk>. Acesso em: 10 out. 2023.

BALERA, W. *Curso de direito previdenciário*. São Paulo: Saraiva, 2022.

BAND JORNALISMO. *Dificuldade no atendimento online? Saiba o que fazer*.

YouTube, 31 jul. 2020. Disponível em: <https://youtu.be/awdnleWTVZY>. Acesso em: 6 out. 2023.

BASTOS, S. R.; SALLES, M. R. R.; BUENO, M. S. Turismo e imigração: por uma política de hospitalidade no Brasil entre 1957 e 1951. *Revista Rosa dos Ventos*. v. 6, n. 2, 2014, p. 197-216. Disponível em:

<https://www.redalyc.org/pdf/4735/473547040007.pdf>. Acesso em: 5 out. 2023.

BENVENISTE, E. *O vocabulário das instituições indo-européias*. Campinas: UNICAMP, 1995.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, 1988.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 5 out. 2023.

BRASIL. *Lei Orgânica da Assistência Social*. Brasília, 1994. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742compilado.htm. Acesso em: 5 out. 2023.

CAMARGO, L. O. L. As leis da hospitalidade. *Revista Brasileira de Turismo*. v. 15, n. 2, 2021. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/2112>. Acesso em: 10 out. 2023.

CAMARGO, L. O. L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.

CANTANHEDE, E. D. Os Serviços do INSS no APP meu INSS. *O Estado de São Paulo*, São Paulo, 12 jan. 2020.

CELLARD, A. *A Análise Documental*. São Paulo: Vozes, 2008.

CONCEIÇÃO, R. A. M.; PANOSSO NETTO, A. A importância da presença para a hospitalidade virtual. *Revista Hospitalidade*, v. 19, 2022. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/1001>. Acesso em: 10 out. 2023.

CUTAIT NETO, M. *Auxílio-doença*. Leme: JH Mizuno, 2009.

DARTIGUENAVE, J. Y. Le Soubassement anthropologique de l'accueil. *Cairn.info*, n. 54, p. 27-32, 2021. Disponível em : <https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2021-2-page-27.htm>. Acesso em : 10 out. 2023.

OS EFEITOS da Pandemia na requisição de benefícios do INSS. *O Estado de São Paulo*, São Paulo, 15 ago. 2020.

GAILLE-NIKODIMOV, M. Direito de cidadania: o conflito do direito e das leis não escritas. In: Montandon, A. *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Senac São Paulo, 2011. p. 1025-1038.

GRAVAS, D. Central 135 do INSS, quem realmente utiliza? *O Estado de São Paulo*, São Paulo, 19 jan. 2020.

INNERARITY, D. *Ética de la hospitalidad*. Barcelona: Quinteto, 2008.

Klinger, M. Services publics et vulnérabilité: l'accueil des incertitudes. *Persée*. n. 9, p. 44-52, 2003. Disponível em: www.persee.fr/doc/aru_0180-930x_2003_num_94_1_2507. Acesso em: 5 out. 2023.

KRAVCHYNCHYN, G. *Atendimento no INSS em tempo de pandemia - o que fazer?* YouTube, 24 jun. 2020. Disponível em: <https://youtu.be/juyZsnTNU3U>. Acesso em: 5 out. 2023.

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

ND NOTÍCIAS. *OAB-SC denuncia dificuldade para conseguir atendimento virtual no INSS*. Youtube, 8 abr. 2020. Disponível em: <https://youtu.be/wp-LJliXGdQ>. Acesso em: 10 out. 2023.

NERI, A. G. S.; LAURINDO, A. E. O. Território, assistência social e os desafios para o CRAS: apontamentos a partir da experiência de estágio curricular obrigatório em serviço social. Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 16., 2018. *Anais [...]* UFES, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/abepss/issue/view/938>. Acesso em: 6 out. 2023.

PARADESPORTO TV. *Dificuldade de acesso e recebimento de benefícios junto ao INSS - audiência pública*. YouTube, 14 out. 2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/live/aPaIWVf15TQ?feature=share>. Acesso em: 5 out. 2023.

PASTOR, J. M. A. *Derecho de la seguridad social*. Madri: Editorial Tecnos, 1973.

RITZER, G. Hospitalidade e prossumerização. *Revista Hospitalidade*, v. 12, n. especial, p. 12-41, 2015. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/565>. Acesso em: 6 out. 2023.

ROMAN, M.; TOMICHE, A. Parasitismo: ser hóspede à custa daquele que recebe. In: Montandon, A. *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Senac São Paulo, 2011. p. 835-854.

SACCOL, A. Z. Um retorno ao básico: compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação em administração. *Revista de Administração da UFSM*, v. 2, n. 2, p. 250-269, 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reaufsm/article/view/1555>. Acesso em: 5 out. 2023.

SANTOS, M. F. *Direito previdenciário esquematizado*. São Paulo: Saraiva, 2012.

SA, D.S; CASTRO, H.U; PAMPLONA FILHO, R. M. V. Análise do limbo jurídico previdenciário: contexto, rebatimentos e soluções possíveis. *Revista Direito UNIFACS – Debate Virtual*, n 282, p 1-19, 2023. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/8573>. Aceso em: 31 jan. 2023.

SÁ-SILVA, J. R.; ALMEIDA, C. D.; GUINDANI, J. F. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. *Revista Brasileira de História e Ciências Sociais*, v. 1, n. 1, 2009. Disponível em: <https://www.periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351>. Acesso em: 10 out. 2023.

SOARES, C. M. P. Hospitalidade virtual: uma tentativa de compreensão. *Revista da Hospitalidade*, v. 10, n. 2, 2013. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/523>. Acesso em: 5 out. 2023.

Vianna, J. E. A. *Curso de direito previdenciário*. São Paulo: Atlas, 2011.