



A EXCLUSÃO DIGITAL CAUSADA PELA VIRTUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELO INSS

DIGITAL EXCLUSION CAUSED BY THE VIRTUALIZATION OF SERVICES OFFERED BY INSS

Eduardo Peres Pereira¹
Rhozângela Ribeiro Pires²

RESUMO

Resumo: A virtualização dos serviços públicos no Brasil tem avançado rapidamente na última década, sob a justificativa, de melhorar a rentabilidade dos recursos públicos e consequentemente melhorar a experiência aos cidadãos. Decorrente desta crescente migração do espaço físico para o virtual fica evidente a parcela de pessoas marginalizadas quanto à acessibilidade às plataformas. A virtualização, contudo, pode não ser almejada por todos, considerando que pode excluir uma parcela significativa da população, sem acesso à internet ou meios informáticos. O presente artigo discorrerá sobre a contemplação (ou não) do acesso “universal” aos serviços digitais do INSS e os seus impactos sociais. A virtualização dos processos administrativos e dos serviços previdenciários e assistenciais, que almeja melhorar a eficiência e acessibilidade, tem na realidade gerado grandes obstáculos e frustrações para os cidadãos que não possuem acesso ou familiaridade com as tecnologias devido a limitação de recursos financeiros ou desconhecimento na operacionalidade das mesmas. A exclusão digital de alguns segurados pode ser apontada como consequência negativa dessa virtualização. Utilizou-se no desenvolvimento da pesquisa, o método qualitativo, baseado na análise de dados públicos, revisão bibliográfica, dados sobre o acesso à internet e sua inclusão no Brasil. Os dados levantados na pesquisa demonstram que esta virtualização dos serviços ofertados pelo INSS enfatizam a exclusão digital, principalmente entre moradores de áreas rurais e idosos. Pela falta de familiaridade com o mundo digital, muitos segurados acabam encontrando dificuldades em acessar os serviços de maneira on-line, por vezes acabam necessitando de atendimento presencial, o que gera(ria) um grande volume de atendimento nas agências físicas, já que os mesmos não têm outro recurso para a solução do seu problema. Conclui-se que esta digitalização dos serviços ofertados pelo INSS seja necessária para assim aumentar a eficiência, reduzir custos públicos e diminuir o tempo de resposta ansiado pela sociedade às contingências que sofre, contudo, precisa ser acompanhada por políticas que visem a inclusão digital de maneira efetiva, como a ampliação do acesso à internet, capacitação em tecnologia e locais de atendimento presenciais, pois são essenciais para garantir assim que todos os cidadãos possam exercer seus direitos sem prejuízos.

Palavras-chave: Exclusão Digital. INSS. Acesso. Inclusão Digital. Virtualização.

¹ Mestre em Direito na área de Políticas Públicas e Demandas Sociais-UNISC. Especialista em Direito Processual Civil pela Academia Brasileira de Direito Processual Civil-ABDPC. Especialista em Direito do Trabalho e Previdenciário pelo Centro Universitário Ritter dos Reis-UNIRITTER. Advogado inscrito na OAB/RS n.º 75.330. Contato: (51)99851-1066.

² Graduanda em Direito-UNISC. Contato: (51)99910-1252.