

SEGURIDADE SOCIAL E HOSPITALIDADE EM SUA DIMENSÃO DO ACOLHIMENTO NO AMBIENTE VIRTUAL DO INSS. (PPG em Hospitalidade)

André Luís Mattos Silva

Dr Ailton José Cavenaghi (Orientador Principal)

Dr^a. Sênia Bastos (Coorientadora)

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI

PPG Hospitalidade, Campus Mooca

Introdução

O estudo foca na hospitalidade nos atendimentos virtuais do INSS, destacando a importância da garantia de benefícios para o mínimo essencial dos cidadãos. A Seguridade Social visa o bem-estar da sociedade, abrangendo Previdência, Saúde e Assistência. A migração para o ambiente virtual do INSS, iniciada em 2018 e intensificada em 2020, levanta questões sobre a prossumerização da hospitalidade.

Objetivos

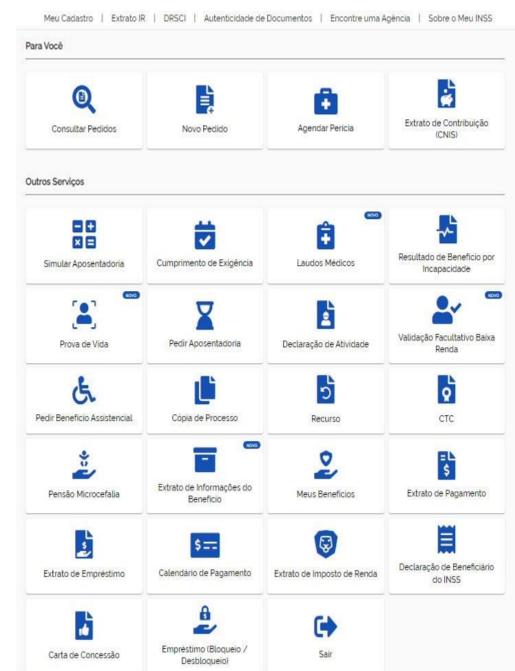
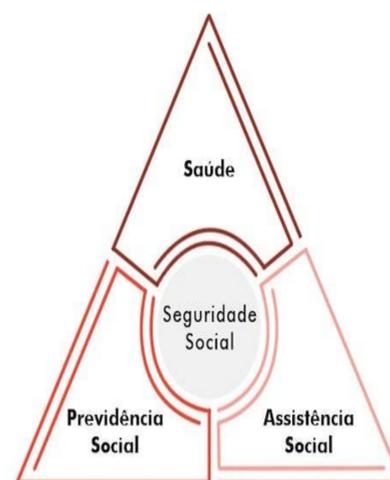
Compreender o processo de acolhimento do cidadão nos sistemas virtuais do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), visando à obtenção de benefícios e outros serviços disponibilizados

Metodologia

Pesquisa exploratória composta de revisão bibliográfica com futuras entrevistas com uso de roteiro semi-estruturado e observações de campo.



Resultados



Conclusões

O texto oferece uma base sólida para compreender a complexa interação entre a Seguridade Social, a migração para o ambiente virtual e a importância da hospitalidade e do acolhimento no contexto do INSS. Esses elementos são fundamentais para garantir a eficácia e a humanização dos serviços prestados aos usuários

Bibliografia

- ALVES, M. *Seguridade Social no Brasil: como funciona?* Disponível em: <https://advocaciaalves.com.br/blog/seguridade-social>. Acesso em 12 set 2023.
- CAMARGO, L. O. L. *As leis da hospitalidade*. Revista Brasileira de Turismo, v. 15 n. 2 (2021): maio/agosto. Disponível <<https://www.rbtur.org.br/rbtur.issue.view77>> (Acesso: 03 jun 2022)
- DARTIGUENAVE, J. *Le soubassement anthropologique de l'accueil*. Pensée plurielle, n. 54, p. 27-32, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.3917/pp.054.0027>. Acesso em: 28 mai. 2023.

Apoio Financeiro: Bolsa Instituto Ânima: PPG Hospitalidade