



II Simpósio de Pesquisa do Ecosistema Ânima:
Juntos pelo Conhecimento: um novo saber cria um novo amanhã

**SEGURIDADE SOCIAL E HOSPITALIDADE EM SUA DIMENSÃO DO
ACOLHIMENTO NO AMBIENTE VIRTUAL DO INSS**

André Luís Mattos Silva, Universidade Anhembi Morumbi – UAM,
adlsilva@hotmail.com

Dr. Airton José Cavenaghi, Universidade Anhembi Morumbi – UAM,
airton.cavenaghi@animaeducacao.com.br (Orientador Principal)

Drª Sênia Bastos, Universidade Anhembi Morumbi – UAM,
senia.bastos@ulife.com.br (Coorientadora)

RESUMO

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu a Seguridade Social, desempenhando um papel crucial na redução das disparidades sociais e na garantia do mínimo necessário para uma vida digna. Assegurar o acesso e a permanência do usuário nesse sistema é essencial para o pleno exercício da cidadania. Esta pesquisa, de natureza qualitativa e fundamentada no construtivismo epistemológico, adota um paradigma interpretativista e se desenvolveu a partir de revisão da literatura. Seu objetivo central é compreender o processo de acolhimento do cidadão nos sistemas virtuais do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), visando a obtenção de benefícios e outros serviços disponibilizados. Vale ressaltar que este estudo faz parte de uma tese de doutorado em andamento. Nesta fase inicial, foi possível identificar como a legislação tem implementado mecanismos de proteção para o usuário. Além disso, abre-se a perspectiva de investigar em etapas futuras os possíveis impactos do processo de acolhimento, incluindo tanto possíveis inclusões como exclusões. Esta pesquisa representa, portanto, um passo importante na compreensão e melhoria dos serviços



oferecidos pelo INSS, contribuindo para um sistema mais eficiente, inclusivo e voltado para o bem-estar da população.

Introdução:

O estudo da hospitalidade, em sua dimensão de acolhimento nos mecanismos virtuais de atendimento do INSS, é um tema de relevância social que afeta inúmeros cidadãos. Isso é de extrema importância, pois a efetividade dos benefícios está diretamente ligada à garantia do mínimo existencial.

O sistema de Seguridade Social visa assegurar o bem-estar da sociedade, composto pelos ramos da Previdência, da Saúde e da Assistência. A partir de 2018, os pedidos migraram gradualmente para o ambiente virtual do INSS. Com o advento da Pandemia da Covid-19 em 2020, os pedidos passaram a ser feitos exclusivamente nesse ambiente, permanecendo assim até os dias atuais. Em decorrência disso, o artigo apresenta o conceito de hospitalidade e "prossumerização", pois a substituição do contato humano por máquinas leva à inospitalidade, conforme destacado por Ritzer (2015).

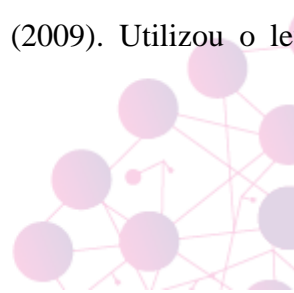
Esta pesquisa é caracterizada como qualitativa, e o procedimento metodológico é fundamentado na revisão bibliográfica. O objetivo geral do artigo é compreender o acolhimento do cidadão no INSS por meio da plataforma virtual para obtenção de serviços garantidos por lei. Para alcançar esse objetivo, explora o referencial teórico de hospitalidade, abordando a importância da configuração na perspectiva da relação entre anfitrião e hóspede. Também aborda a estrutura da Seguridade Social e busca efetuar uma análise entre a hospitalidade em sua dimensão do acolhimento nas relações havidas entre anfitrião e hóspede na plataforma virtual do INSS.

Esta pesquisa é caracterizada como qualitativa, e o procedimento metodológico é fundamentado na revisão bibliográfica.

Palavras-chave: Hospitalidade, acolhimento, seguridade social.

Métodos:

A pesquisa adotou uma base epistemológica construtivista, seguindo o paradigma interpretativista conforme proposto por Saccol (2009). Utilizou o levantamento e

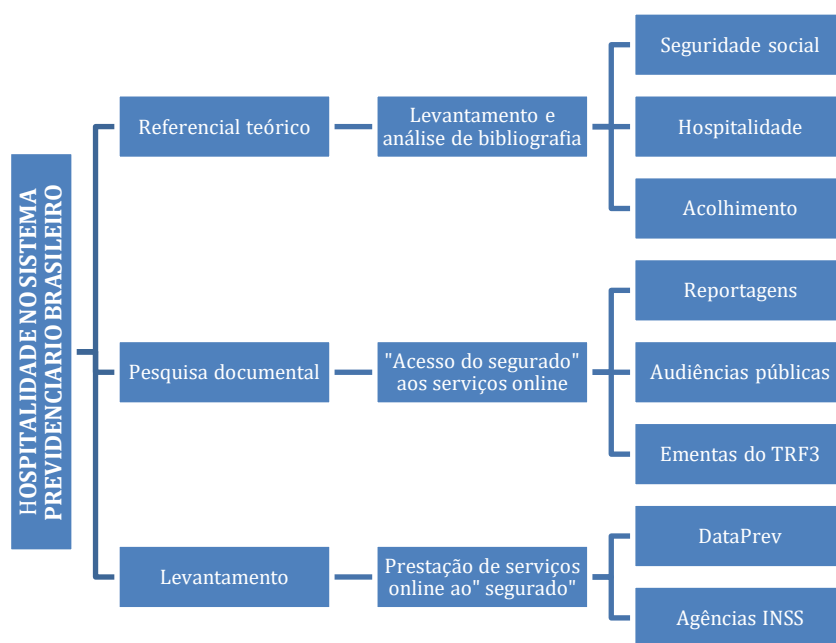


análise de literatura para embasar teoricamente a interligação entre a hospitalidade, o acolhimento, a Seguridade Social e o sistema virtual de atendimento.

Resultados e Discussões:

O levantamento e análise bibliográfica foi fundamental para abordar aspectos relevantes sobre os temas pesquisados. É importante destacar que o trabalho refere-se a fase da tese em desenvolvimento, cujo organograma de pesquisa encontra-se explicitado na figura 1:

Figura 1: organograma da tese em desenvolvimento

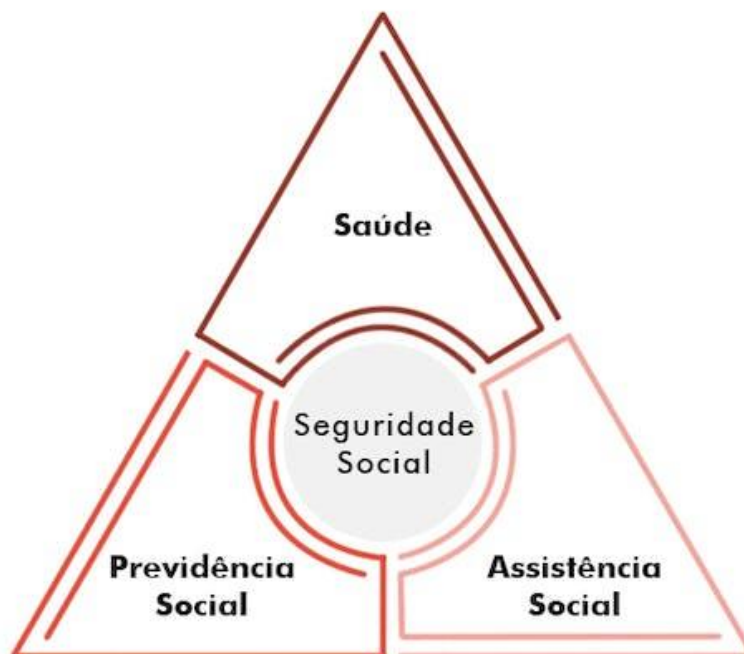


Fonte: os autores, 2023.

Como ponto de partida, buscou-se na literatura especializada os fundamentos teóricos da Seguridade Social. Ela possui três ramos, tal qual representa a figura:



Figura 2: tripé da Seguridade Social



Fonte: Alves, 2023.

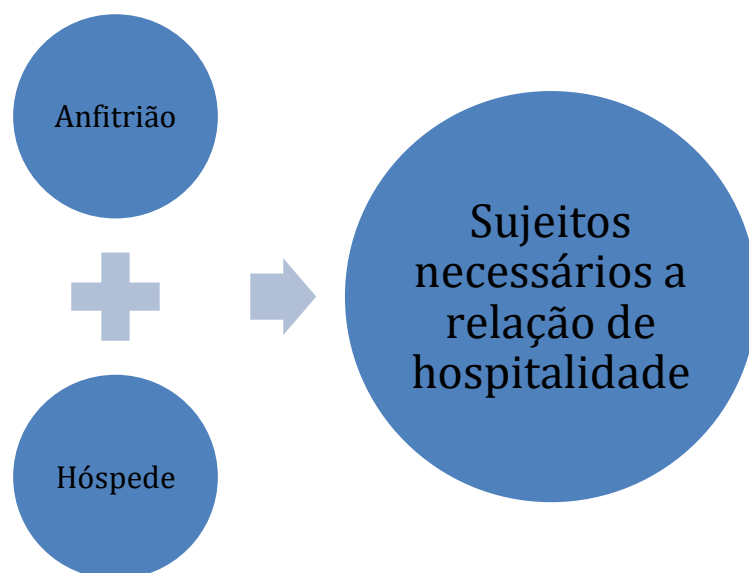
Estes ramos são essenciais para a garantia plena da condição humana já que “é com a proteção dada por uns dos institutos componentes da seguridade social que se garantem os mínimos necessários à sobrevivência com dignidade, à efetivação do bem-estar, à redução das desigualdades”. (SANTOS, 2012, p.35).

O INSS é o órgão responsável pela concessão dos benefícios que advém da Previdência Social. Em 1977, foi criada a Empresa de Processamento de Dados da Previdência – DATAPREV, com a função de criar e informatizar o sistema de atendimento e concessão de benefícios. Essa situação vem se desenvolvendo ao longo do tempo e atualmente atingiu seu ápice com a migração de quase todos os atendimentos para o campo virtual (MARTINS, 2022). Estudar essa migração dos serviços para os ambientes virtuais é de suma importância, ainda mais quando compreendida a prestação do serviço por meio da relação de hospitalidade no serviço público do INSS.

Para a compreensão da hospitalidade há que se frisar a existência de duas figuras centrais, sendo elas: o anfitrião e o hóspede.



Figura 2: sujeitos da relação de hospitalidade

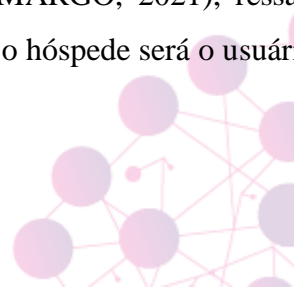


Fonte: os autores, 2023.

Essa relação está diretamente relacionada ao acolhimento do desconhecido, segundo Camargo (2021). Por outro turno, Dartiguenave (2021) afirma que acolher é um ato político, entretanto, tal ato varia de acordo com os critérios que passam a distinguir aqueles que são “de dentro”, daqueles que “são de fora”. O ato de acolher implica entre outras vertentes, 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, aproximando esse usuário cada vez mais dos serviços, resultando em confiança nas instituições e nos agentes públicos que as representam.

Como resultado dessa primeira etapa, verifica-se que o levantamento bibliográfico dos três ramos da Seguridade Social (assistência, saúde e previdência) é de suma importância (MARTINS, 2022) para compreender quais cidadãos terão direito efetivo a esse acesso e como ele efetivamente ocorrerá. A partir dessa premissa, é crucial compreender os sujeitos da hospitalidade (CAMARGO, 2021), ressaltando que o anfitrião será o funcionário do sistema público e o hóspede será o usuário. Também é



relevante observar que, muitas vezes, devido ao fato de o acesso ao serviço ser feito exclusivamente via aplicativo, ocorre a chamada prossumerização (RITZER, 2015).

Conclusões:

Conclui-se que por meio de uma análise detalhada sobre a Seguridade Social, abordando seus fundamentos teóricos e sua definição na Constituição Federal de 1988 é possível chegar-se a importância de seus três ramos para a garantia dos mínimos necessários à sobrevivência com dignidade e na redução das desigualdades, conforme apontado por Santos (2012).

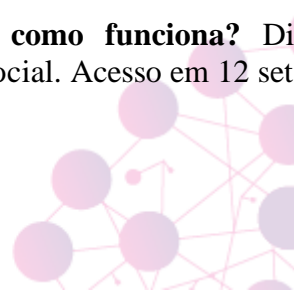
Do levantamento bibliográfico também nota-se que a migração dos serviços do INSS para o ambiente virtual, como destacado por Martins (2022), é um marco significativo, exigindo uma investigação mais aprofundada sobre a prestação de serviços, especialmente no que se refere à relação de hospitalidade e acolhimento.

A análise das figuras centrais da relação de hospitalidade, o anfitrião e o hóspede, conforme apresentado, é crucial para compreender o ato de acolher o desconhecido. A perspectiva de Dartiguenave (2021) sobre o acolhimento como um ato político ressalta a importância desse processo na garantia do cuidado com o outro e na promoção da inclusão social. Já a abordagem de Klinger (2003) sobre a existência plena de relações entre o anfitrião e o hóspede em instituições públicas destaca a relevância de criar um ambiente propício para estabelecer confiança entre os usuários e os agentes públicos. Por fim, o texto aponta para futuras etapas da pesquisa, destacando a necessidade de investigar mais profundamente os anfitriões e os operadores do sistema, especialmente diante da crescente prossumerização e do acesso predominante aos serviços via aplicativo, o que pode impactar a dinâmica da hospitalidade.

Em suma, discutir a 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.

Referências:

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.

KLINGER, M. **Services publics et vulnérabilité: l'accueil des incertitudes**. Les Annales de la recherche urbaine. L'accueil dans la ville, n°94, p. 49-52, 2003

MARTINS, S. P. **Manual de Direito Previdenciário**. São Paulo: Saraiva, 2022.

RITZER, G. **Hospitalidade e prossumerização**. Revista Hospitalidade, p. 12-41, 2015. Recuperado de <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/565>

SACCOL, A. Z. **Um retorno ao básico: compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação na pesquisa em administração**. Revista de Administração da UFSM, v. 2, n. 2, p. 250-269, 2009. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/5104/um-retorno-ao-basico--compreendendo-os-paradigm--->. Acesso em: 18 nov. 2022.

SANTOS, M. F. **Direito Previdenciário Esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2012.

Fomento: Agradecimentos a bolsa de estudos do sistema Ânima junto ao programa de doutorado do PPG Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

