

CONGRESSO AMAZÔNIA EM FOCO

Desafios e Soluções Multidisciplinares
para a Justiça e Sustentabilidade



GT2: ADMINISTRAÇÃO JUDICIÁRIA E TECNOLOGIA - Apresentado dia 19/08/2024
COORDENADORES: DALMO ANTÔNIO DE CASTRO BEZERRA E EDUARDO ABILIO KERBER DINIZ

CELERIDADE DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS: comunicação virtual do INSS com o cidadão

Cristiano Fonseca dos Santos¹

RESUMO

Este trabalho analisa a importância da comunicação virtual no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), através da plataforma Meu INSS, e sua influência na celeridade dos processos administrativos. A pesquisa aborda a evolução histórica do direito previdenciário no Brasil, a criação do INSS e os desafios e benefícios da digitalização dos serviços públicos. A plataforma Meu INSS é destacada como um exemplo de modernização, focando na melhoria do atendimento e na eficiência dos processos. O estudo também identifica dificuldades técnicas e de acessibilidade enfrentadas pelos usuários, propondo soluções para simplificar a linguagem e aumentar a acessibilidade dos serviços digitais.

PALAVRAS-CHAVE: Direito Previdenciário, INSS, Digitalização, Comunicação Virtual, Celeridade.

¹ Acadêmico do 2º período de Direito Unir. Graduado em Enfermagem pela Faculdade Intermunicipal do Noroeste do Paraná (2006). Profissional com experiência em saúde pública, saúde hospitalar e atendimento ao público, possuindo domínio de habilidades em relações humanas, com ampla capacidade de liderança. E-mail: enfermeirocristianofonseca@hotmail.com

INTRODUÇÃO

O estudo contextualiza a importância da modernização dos serviços públicos através da digitalização, destacando o papel do INSS na prestação de serviços previdenciários. A celeridade dos processos administrativos é crucial para garantir eficiência e acesso justo aos cidadãos.

Este estudo tem como objetivo analisar como a comunicação virtual pode melhorar a eficiência dos serviços do INSS, destacando os benefícios e desafios da digitalização. A pesquisa busca compreender o impacto da plataforma Meu INSS na celeridade dos processos administrativos e propor soluções para superar as barreiras identificadas, garantindo um acesso mais justo e inclusivo aos serviços previdenciários.

A pesquisa inicia contextualizando a evolução do direito previdenciário no Brasil, que começou com a Constituição de 1891, mencionando aposentadorias para funcionários públicos. A Lei Eloy Chaves de 1923 é destacada como um marco significativo, estabelecendo regras para aposentadorias e pensões nas empresas ferroviárias e impulsionando a consolidação do direito previdenciário no país. Com o tempo, o processo administrativo previdenciário passou por simplificações e avanços tecnológicos, buscando maior eficiência e transparência. A era digital trouxe uma revolução na administração previdenciária, com sistemas online e automação de processos tornando os serviços mais acessíveis e rápidos.

A criação do INSS em 1990, resultado da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (IAPAS) com o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), visava modernizar e integrar os serviços previdenciários para atender à crescente demanda populacional e econômica. O INSS atende diversos grupos, incluindo trabalhadores formais, autônomos, rurais, donas de casa, estudantes e beneficiários assistenciais, proporcionando uma proteção social ampla e inclusiva.

Um ponto central do trabalho é a análise da plataforma Meu INSS, desenvolvida para digitalizar os serviços previdenciários e facilitar o acesso dos cidadãos às informações e procedimentos administrativos. A plataforma é examinada em termos de estrutura, funcionalidade e impacto no atendimento ao público. A pesquisa inclui estudos de caso que ilustram a interação dos usuários com a plataforma e as melhorias implementadas para atender às necessidades dos cidadãos.

No entanto, o trabalho também identifica dificuldades técnicas e de acessibilidade enfrentadas pelos usuários, especialmente em relação à complexidade da linguagem jurídica utilizada na plataforma. Sugere-se que a simplificação da linguagem e a melhoria da acessibilidade são fundamentais para garantir que todos os cidadãos possam usufruir plenamente dos serviços oferecidos.

METODOLOGIA

A pesquisa utilizou uma abordagem qualitativa, com revisão bibliográfica sobre a evolução do direito previdenciário no Brasil, análise de documentos oficiais do INSS e estudos de caso sobre a plataforma Meu INSS..

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os principais achados indicam que a digitalização dos serviços previdenciários trouxe avanços significativos na eficiência e acessibilidade. A plataforma Meu INSS melhorou o atendimento ao público, reduzindo a burocracia e o tempo de espera. No entanto, a complexidade da linguagem jurídica utilizada representa um desafio para muitos usuários. Sugestões para simplificar a linguagem e melhorar a acessibilidade são apresentadas, visando tornar os serviços mais inclusivos.

Os avanços proporcionados pela plataforma “Meu INSS” são significativos, especialmente no que diz respeito à agilidade e transparência dos processos administrativos. A digitalização representa um passo importante na modernização dos serviços previdenciários, alinhando-se às tendências globais de e-governança.

No entanto, os desafios técnicos e de acessibilidade identificados apontam para a necessidade de contínuas melhorias e ajustes. A inclusão digital é um aspecto crucial para garantir que todos os cidadãos, independentemente de suas habilidades tecnológicas ou condições socioeconômicas, possam acessar os serviços previdenciários de forma eficiente e justa.

A simplificação da interface do usuário, a estabilidade do sistema e a ampliação do suporte técnico são medidas essenciais para superar as barreiras atuais. Além disso, a humanização do atendimento, mesmo em plataformas digitais, deve ser considerada para garantir que os cidadãos recebam suporte adequado e personalizado em suas interações com o INSS.

CONCLUSÃO

A pesquisa conclui que a plataforma “Meu INSS” trouxe avanços importantes na celeridade dos processos administrativos e na transparência dos serviços previdenciários. No entanto, a superação dos desafios técnicos e a melhoria da acessibilidade são fundamentais para maximizar os benefícios da digitalização e garantir a inclusão de todos os cidadãos. A continuidade da modernização dos processos administrativos, aliada a um enfoque na usabilidade e na humanização do atendimento, é crucial para promover a justiça social e garantir o pleno acesso aos direitos previdenciários no Brasil.

A comunicação virtual desempenha um papel crucial na modernização dos serviços do INSS, contribuindo para a celeridade dos processos administrativos. A digitalização trouxe benefícios significativos, mas a simplificação da linguagem e a melhoria da acessibilidade são essenciais para garantir que todos os cidadãos possam usufruir plenamente dos serviços previdenciários. O estudo oferece uma contribuição valiosa para a compreensão dos desafios e oportunidades na modernização dos serviços públicos no Brasil.

REFERÊNCIAS:

AMARAL, J. L. de M. G. A justiça ao alcance de todos: uma proposta de diálogo na jurisdição cível. 2019. Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos e Acesso à Justiça) – Universidade Federal de Rondônia (UNIR), Porto Velho, 2019. Disponível em: [https://dhjus.unir.br/uploads/848484/arquivos/Defesas/2019/JORGE%20LUIZ%20\(2019\).pdf](https://dhjus.unir.br/uploads/848484/arquivos/Defesas/2019/JORGE%20LUIZ%20(2019).pdf). Acesso 30 maio 2024.

BRASIL Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil, de 16 de julho de 1934). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.html. Acesso em: 20 maio 2024.

BRASIL Constituição da República Federativa do Brasil de 1967. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.html. Acesso em: 20 maio 2024.

BRASIL Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.html. Acesso em: 15 maio 2024.

BRASIL Constituição dos Estados Unidos do Brasil, de 10 de novembro de 1937. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao37.html. Acesso em: 20 maio 2024.

BRASIL Constituição dos Estados Unidos do Brasil, de 18 de setembro de 1946. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao46.html. Acesso em: 20 maio 2024.

BRASIL Decreto nº 22.872, de 29 de junho de 1933. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-22872-29-junho-1933-503513-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 15 maio 2024.

BRASIL Decreto nº 24.273, de 22 de maio de 1934. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-24273-22-maio-1934-526828-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 13 maio 2024.

BRASIL Decreto nº 24.615, de 9 de junho de 1934. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-24615-9-julho-1934-526837-norma-pe.html>. Acesso em: 15 maio 2024.

BRASIL Decreto-Lei nº 72 de 21 de novembro de 1966. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1960-1969/decreto-lei-72-21-novembro-1966-375919-norma-pe.html>. Acesso em: 20 maio 2024.

BRASIL Decreto-lei nº 775, de 7 de outubro de 1938. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-775-7-outubro-1938-350290-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 15 maio 2024.

BRASIL Emenda Constitucional nº 103 de 12 de novembro de 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc103.htm. Acesso em: 21 maio 2024.

BRASIL Emenda Constitucional nº 41 de 19 de dezembro de 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc41.htm. Acesso em: 21 maio 2024.

BRASIL Instrução Normativa nº 77, de 21 de janeiro de 2015. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/instrucao-normativa/2015>. Acesso em: 21 maio 2024.

BRASIL Lei 8.742 de 07 de dezembro de 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 20 maio 2024.

BRASIL Lei Nº 3.807, de 26 de agosto de 1960. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1960-1969/lei-3807-26-agosto-1960-354492-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 20 maio 2024.

BRASIL Lei nº 367, de 31 de dezembro de 1936. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1930-1939/lei-367-31-dezembro-1936-555119-norma-pl.html>. Acesso em: 15 maio 2024.

BRASIL Lei nº 5.890 de 08 de julho de 1973. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5890.html. Acesso em: 15 maio 2024.

BRASIL. Decreto nº 4.682, de 24 de janeiro de 1923. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/historicos/dpl/dpl4682-1923.html. Acesso em: 15 maio 2024

BUCKLAND, M. K. Information as thing. Journal of the American Society for Information Science (JASIS), [S.l.], v.45, n.5, p.351-360, 1991.

CARVALHO, P. de B. Direito tributário: linguagem e método/ Paulo de Barros Carvalho. - 8. ed. • São Paulo: Noeses, 2021.

CASTELLS, M. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura. Vol. 1 – A Sociedade em Rede. Tradução: Roneide Venâncio Majer. 6 ed., São Paulo: Paz e Terra, 1999, ISBN 85-219-0329-4.

DALARI, D. de A. O poder dos juízes. 3 ed., São Paulo: Saraiva, 176p, 2007.

DUARTE, J. Os Desafios da Comunicação Pública. Disponível em: <https://www.comunicacaoecrise.com/downloads/Desafios%20da%20Comunicaco%20Publica-Jorge%20Duarte.pdf>. Acesso em: 15 de julho de 2024

Duarte, J. 2012. Instrumentos de comunicação pública. In Duarte, Jorge (Org.). Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. 3. ed. São Paulo: Atlas

DUARTE, Jorge; DUARTE, Marcia Yukiko. Serviço Público, Comunicação e Cidadania. In: NASSAR, Paulo; MARETTI, Eduardo (org.). Comunicação Pública: por uma prática mais republicana. São Paulo: Aberje, 2019. p.57-77. Disponível em: <https://abcpublica.org.br/biblioteca/servico-publico-comunicacao-e-cidadania/> Acesso em: 18 de julho de 2024

LAZZARI, J. B.; CASTRO, C. A. P. D. Direito Previdenciário. Rio de Janeiro: Editora Forense: Grupo GEN, 2021.

MARTINEZ, L. Curso de direito do trabalho. 3 ed., São Paulo: Saraiva, p.274, 2012.

MCLUHAN, M. Os Meios de Comunicação como Extensões do Homem, Editora Cultrix; 1ª edição, 1969.

MENDES, B. L.; COSTA, J. R. C.; da SILVA, G. F. A era digital e os impactos do novo processo administrativo eletrônico do INSS para beneficiários e segurados. Revista Eletrônica Direito e Política, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciência Jurídica da UNIVALI, Itajaí, v.15, n.1, 1º quadrimestre de 2020. Disponível em: www.univali.br/direitoepolitica - ISSN 1980-7791 . Acesso em: 25/05/2024

OLIVEIRA, J.; SILVA, R. Inteligência Artificial e Chatbots na Administração Pública: Um estudo de caso no INSS. Revista de Tecnologia e Sociedade, 10(1), 45-60, 2021.

ORIENTAÇÃO INTERNA/INSS/DIRBEN Nº 58, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2001. Disponível em: <https://shre.ink/D7FI>. Acesso em: 25 maio 2024

PEREIRA, A. Campanhas educativas e inclusão social: O papel da comunicação na efetivação de direitos. Jornal de Políticas Públicas, 8(3), 112-128, 2019. em: http://www.desenvolvimentosocial.gov.br/relcrys/bpc3_inst_nac_seg_social_58_2001.htm. Acesso em: 25 maio 2024

PINHEIRO, S; SANTOS, M; CUNHA, L. Digitalização do trabalho no INSS: tensões e estratégias de regulação na implementação do novo modelo de atendimento. Laboreal, v. 14, n. n. 2, 2018.

PONTES, A. L. N. Boas práticas em UX e UI design: um guia prático e teórico para projetar interfaces digitais intuitivas. TCC (Bacharelado em Design) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2022. Disponível em: <http://repositorio.ufc.br/handle/riufc/64132>. Acesso em: 05 jul. 2024.

SILVA, M. A digitalização dos serviços públicos no Brasil. Revista de Administração Pública, 54(2), 300-315, 2020.