



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO - UNIFAMETRO  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO  
EM PRÁTICA PREVIDENCIÁRIA E TRABALHISTA**

**RAYSSA ANDRADE GUSMÃO**

**A DIGITALIZAÇÃO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL: OS IMPACTOS PARA OS  
SEGURADOS EM RELAÇÃO AO ACESSO ÀS PLATAFORMAS DIGITAIS.**

**FORTALEZA  
2020**

RAYSSA ANDRADE GUSMÃO

A DIGITALIZAÇÃO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL: OS IMPACTOS PARA OS  
SEGURADOS EM RELAÇÃO AO ACESSO ÀS PLATAFORMAS DIGITAIS.

Artigo científico apresentado a Pós Graduação  
em Prática Trabalhista e Previdenciária do  
Centro Universitário Fametro-UNIFAMETRO  
para obtenção do grau especialista, sob  
orientação do Prof. Paulo Vitor Nazario  
Sermann.

FORTALEZA  
2020

RAYSSA ANDRADE GUSMÃO

A DIGITALIZAÇÃO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL: OS IMPACTOS PARA OS  
SEGURADOS EM RELAÇÃO AO ACESSO ÀS PLATAFORMAS DIGITAIS.

Este artigo científico foi apresentado no dia 31 de outubro de 2020 como requisito para a obtenção do grau de especialista em Prática Trabalhista e Previdenciária Centro Universitário– UNIFAMETRO – tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.º Esp. Paulo Vitor Nazário Sermann  
Orientador

---

Prof.º Esp. Thales Pontes Batista  
Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO  
Examinador

---

Prof.ª Esp. Verônica Brito Dourado Castelo Branco  
Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO  
Examinador

---

Profº M.e. Rafael Teixeira Ramos  
Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO  
Examinador

# A DIGITALIZAÇÃO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL: OS IMPACTOS PARA OS SEGURADOS EM RELAÇÃO AO ACESSO ÀS PLATAFORMAS DIGITAIS.

**Rayssa Andrade Gusmão<sup>1</sup>**

## **RESUMO**

Este artigo tem como objetivo a análise da digitalização da Previdência Social, com ênfase na diferença do acesso aos novos meios de requerer os benefícios previdenciários na visão do advogado e do segurado. Expondo essa nova modalidade de atendimento que é uma realidade em território nacional, aonde o usuário vai à Agência da Previdência Social somente após o agendamento do serviço, ou o seu requerimento é atendido totalmente em ambiente virtual. Para isso o estudo traz as dificuldades encontradas pelos usuários para acessar as plataformas digitais. Tendo como objetivos específicos 1) Discutir a acessibilidade aos benefícios previdenciários pelos segurados aos canais remotos da previdência social; 2) Explicar os Sistemas e Canais de Protocolo/Atendimento - MEU INSS, 135 e SAG ADVOGADO; 3) Destacar as vantagens da virtualização do processo na visão do advogado. 4) Expor os impactos da implantação do INSS digital. A metodologia empregada foi bibliográfica e documental. Conclui – se que devido a muitos usuários não terem conhecimento e acesso à tecnologia, o INSS digital deveria ser apenas uma alternativa e não uma obrigatoriedade aos segurados.

Palavras Chaves: Digitalização. Plataformas Digitais. Inovação.

---

<sup>1</sup> Discente no curso de Pós Graduação Especialização em Prática Previdenciária e Trabalhista.

# **THE DIGITALIZATION OF SOCIAL WELFARE: THE IMPACTS FOR INSURERS IN RELATION TO ACCESS TO DIGITAL PLATFORMS.**

**Rayssa Andrade Gusmão**

## **ABSTRACT**

This article aims to analyze the digitalization of Social Security, with an emphasis on the difference in access to new means of claiming social security benefits in the view of the lawyer and the insured. Exposing this new type of service that is a reality in the national territory, where the user goes to the Social Security Agency only after scheduling the service, or their request is fully answered in a virtual environment. For this, the study brings the difficulties encountered by users to access digital platforms. Having as specific objectives 1) To analyze the accessibility of social security benefits by the insured to remote social security channels; 2) Explain the Protocol / Service Systems and Channels - MEU INSS, 135 and SAG ADVOGADO; 3) Highlight the advantages of the process virtualization in the attorney's view. 4) Expose the impacts of the implementation of the digital INSS. The methodology used was bibliographic and documentary. We conclude that due to many users not having knowledge and access to technology, the INSS digital should be just an alternative and not a requirement for policyholders.

Keywords: Digitalization. Digital Platforms. Innovation.

## 1. INTRODUÇÃO

É de conhecimento geral que os segurados da Previdência Social sempre encontraram dificuldades ao realizar qualquer procedimento junto ao órgão. Esta cultura de burocracia e falta de informação tradicionalmente acompanha a previdência social até os dias atuais.

A necessidade constante de aprimoramento do serviço público tem feito diversas instituições buscarem aprimorar cada dia mais seus métodos de atendimento.

Diante disso, o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, autarquia responsável pelo, gerenciamento e manutenção dos pedidos de benefícios da Previdência Social estão virtualizando a sua forma de atendimento.

Desde o ano de 2011 o INSS já intencionava instituir o processo eletrônico como forma de trabalho, por meio da Resolução n ° 166/ Pres./INSS, de 11 de novembro de 2011, que assim dispõe:

Art. 1º. Fica instituído o Processo Eletrônico no âmbito do INSS, nos termos do anexo desta Resolução.

Art. 2º. O Processo Eletrônico será gerenciado e processado por sistemas de informação que atendam às exigências desta Resolução.

A partir do final de 2017, a Previdência Social criou o Meu INSS, o qual o segurado gera uma senha, onde poderá ter acesso aos seus dados pessoais e fazer suas solicitações e o INSS DIGITAL, as entidades (sindicatos, prefeituras, OABs, ou qualquer outra entidade que tenham interesse em cooperar com o INSS) estão firmando acordo de cooperação técnica com a Previdência Social, por meio do qual passam a receber acesso a um sistema de protocolo para requerimento de benefícios e serviços.

Antigamente, a maior dificuldade era ir cedo as agências e enfrentar uma longa fila, durante horas. No contexto atual, o empecilho para o segurado é em relação as novas tecnologias, bem como a dificuldade de meios para acessar a internet em algumas regiões do Brasil.

O trabalho tem como objetivo geral analisar as consequências da digitalização da Previdência social para o advogado e o segurado, afim de nos objetivos específicos: 1) Discutir a acessibilidade aos benefícios previdenciários pelos segurados aos canais remotos da previdência social; 2) Explicar os Sistemas e Canais de Protocolo/Atendimento - MEU INSS, 135 e SAG ADVOGADO; 3) Destacar as

vantagens da virtualização do processo na visão do advogado. 4) Expor os impactos da implantação do INSS digital.

As informações deste artigo são com base na pesquisa bibliográfica, realizando um levantamento de informações e conhecimentos acerca de um tema a partir de diferentes materiais bibliográficos já publicados, como livros, artigos científicos, sites, colocando em diálogo diferentes autores e dados.

## **2. ORIGEM HISTÓRICA DO INSS DIGITAL.**

O INSS foi criado em 1990 pelo Decreto nº 99.350, de 27/06/1990, no governo Collor, a partir da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (IAPAS), à época responsável pela arrecadação previdenciária, e o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), a quem competia o reconhecimento de direito aos benefícios previdenciários no âmbito do Regime Geral de Previdência Social (RGPS). Em 2019, a supervisão ministerial do INSS passou para o Ministério da Economia.

A criação do INSS e a extinção do INPS, na década de 1990, demarcam a nova ótica do tratamento dado pelo governo brasileiro à Previdência Social, que muda de Previdência (INPS) para Seguro (INSS). Foi uma adequação do Instituto à uma nova visão, funcional ao Estado brasileiro, que, naquele momento reestruturava a Previdência Social, logo após seu surgimento no fim da década de 1980, imprimindo a ela a lógica do seguro em detrimento da lógica da política pública de seguridade social, portanto um direito dos trabalhadores brasileiros.

Quanto à reforma da Previdência, concretizada em FHC por meio da EC nº20/1998, segundo sugerem Cartaxo & Cabral (2007) gerou uma inversão dos princípios da Seguridade Social, à medida que passou a prevalecer a lógica do seguro em detrimento da lógica do direito constante do texto constitucional, atribuindo ao INSS o status de órgão que presta atendimento aos cidadãos brasileiros no campo da Previdência Social, de modo que a modernização foi sempre tratada como caminho para melhoria do atendimento ao público.

No INSS, as primeiras medidas de modernização do atendimento datam dos fins da década de 1990, quando implantado o Programa de Melhoria do Atendimento, em 1998. O PMA constituiu na primeira iniciativa do INSS em tentar organizar e qualificar o

atendimento aos cidadãos, com o intuito de pôr fim às filas, grande símbolo do atendimento do órgão, sobretudo nos fins daquela década em que a imagem da Previdência Social esteve associada à fraudes e ineficiência (DATAPREV, 2013, p. 7-8).

O objetivo do PMA consistiu na:

[...] implantação de novo layout nas Agências da Previdência Social, integração dos serviços prestados na área de arrecadação e benefício, definição de perfil generalista para os servidores do atendimento, disponibilização de serviços em terminais de autoatendimento, áreas destinadas à orientação/informação e atendimento especializado, e terceirização dos exames médico-periciais. Nesse modelo, todos os serviços estavam concentrados dentro das agências (ENAP, 2006).

No processo de modernização do atendimento do INSS, e ainda seguindo a lógica de melhorias propostas pelo PMA, outro marco foi a criação da Diretoria de Atendimento (DIRAT), em 2005, com o objetivo de “priorizar a redução do atendimento presencial, ampliando os mecanismos de atendimento remoto da população” (ENAP, 2006).

Com vistas a reduzir as filas e oferecer atendimento fora das APS, por meio de canais remotos de atendimento, o Instituto investiu na implantação do site da Previdência na *internet*, que funcionava através do endereço eletrônico, [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br) e na Central de Teleatendimento 135, que iniciaram seu funcionamento em junho de 2006 (ENAP, 2006).

Segundo estudo da ENAP, a iniciativa de criação do atendimento pela *internet* e por telefone foi exitosa, uma vez que foram responsáveis pela redução de 35% do atendimento presencial, que passou a ser realizado pelos canais remotos, permitindo também que, ao chegarem às APS os cidadãos já tivessem atendimento agendado, a ser realizado em horário previamente determinado, o que possibilitou o mapeamento da demanda de atendimento do órgão, até então desconhecida (ENAP, 2006).

Este novo modelo, Atendimento Programado, iniciado em 2006 com o atendimento pela *internet* e por telefone tomou por base as premissas abaixo listadas:

[...] uso intensivo da tecnologia; expansão dos serviços oferecidos pelos canais de atendimento remoto; implantação de capacidade de atendimento remoto ajustada à demanda projetada; ampliação da capilaridade da rede de atendimento fixa e móvel; racionalização dos procedimentos das unidades e requalificação permanente dos servidores (ENAP, 2006).

Dentre os objetivos do Atendimento Programado do INSS, da primeira década dos anos 2000 destacam-se:

- Humanização do atendimento, com eliminação de filas e alocação de servidores

- com perfil e preparo técnico adequados ao tipo de atendimento programado;
- Redução do tempo de espera para atendimento (tempo decorrido entre a data de solicitação do agendamento e data de atendimento);
  - Redução do tempo de permanência do segurado na unidade de atendimento;
  - Redução do tempo de análise e conclusão dos processos de benefícios;
  - Redução do estoque de processos de benefícios pendentes de análise;
  - Reformulação do modelo de atendimento à população, com a ampliação e maior facilidade de acesso aos serviços previdenciários; (ENAP, 2006).

No segundo semestre de 2012 o INSS e o extinto Ministério da Previdência Social implementaram o processo administrativo digital, tendo sido criado o e- Recursos dando mais celeridade, comodidade e economicidade nos julgamentos. O e- Recursos foi desativado em 19/11/2019 e substituído pelo E-sisrec.

O Projeto INSS Digital tem como marco de implantação o ano de 2017, quando autorizada sua execução como projeto piloto, no âmbito da Gerência Executiva Mossoró-RN. Nasceu da necessidade de modernizar o atendimento prestado aos beneficiários da Previdência Social, visando conferir “mais celeridade e economicidade ao atendimento prestado pelo INSS” (INSS, 2017, p. 1).

A transformação dos processos de físicos para digitais foi o primeiro alvo do projeto, neste sentido, depois de transformados os processos em papel pelos digitais, passaram a tramitar em meio eletrônico, por meio de uma plataforma virtual denominada Gerenciador Eletrônico de Tarefas (GET), o qual distribui automaticamente as tarefas aos servidores da autarquia. Destaca – se que “a análise dos Processos não é mais vinculada a Agência da Região em que o segurado reside” (Adami, Tiago. Online).

O projeto INSS Digital introduziu mudanças substanciais no atendimento, que deixou de ser presencial, pelo menos até julho de 2019, passando a ser exclusivamente remoto daí em diante.

Dentre as justificativas apresentadas pelo Órgão para a implementação do INSS Digital, destacam-se a otimização da força de trabalho, a necessidade de tornar mais célere e econômico o atendimento aos cidadãos, o estímulo ao aumento da produtividade, bem como a promoção da modernização e da melhoria contínua dos processos de trabalho, além da possibilidade de o teletrabalho permitir a flexibilização da jornada de trabalho dos servidores, o que traria redução de custos, o aumento da produtividade e a primazia dos resultados com rapidez e eficiência (BRASIL, 2017, p. 1).

Com o objetivo de promover a modernização e a melhoria contínua dos processos de trabalho, vislumbrou-se nova modalidade de trabalho, o teletrabalho é um exemplo, com vistas à flexibilização da jornada de trabalho do servidor, como dispõe a Portaria

PRES/INSS nº 94, de 11 de janeiro de 2018, que autorizou a execução do regime de teletrabalho no âmbito do INSS.

De acordo com a Portaria PRES/INSS nº 2.033/2017, art. 2º, o teletrabalho é conceituado como aquela atividade a ser executada pelos servidores nas dependências do órgão, ainda que fora de sua lotação, ou de forma remota, em sua residência, conforme abaixo:

As atividades laborais exercidas pelos servidores da Autarquia podem ser executadas tanto dentro quanto fora de suas dependências, em localidade diferente de seu órgão de lotação, de forma remota, sob a denominação de Teletrabalho, observadas as diretrizes, os termos e as condições estabelecidas nesta Portaria ou por meio dos atos emanados do GT, em conjunto com a sua Gerência Executiva (BRASIL, 2017, p. 2).

Atualmente, o INSS tem se utilizado da flexibilização do trabalho do seu já reduzido quadro de servidores, visto que, em todo o Brasil, foram efetivadas mais de 7 mil aposentadorias no ano de 2019, com notável intensificação nos meses de novembro e dezembro de 2019, e a estimativa é de que cerca de 16 mil servidores se aposentem até 2020, quase metade do quadro total de servidores, não havendo previsão de investimentos na contratação de novos servidores por meio de concurso público, o que deixaria o INSS em situação caótica, quanto ao atendimento ao público (SINDPREVS, RN 2018).

A repercussão dessas aposentadorias, na prática, é que, mesmo com o INSS Digital, têm sido protocolados cerca de 980.000 requerimentos de benefícios mensalmente, um quantitativo quase 30% maior que aquele apurado em abril/2018 (715.000 requerimentos protocolados), em entrevista coletiva à imprensa em 14/01/2020 o presidente informou que, naquela data, haviam sido protocolados mais de 20.000 requerimentos, mas as APS ainda realizam atendimento presencial para aproximadamente 10% da sua demanda total, casos em que os cidadãos vão até as agências para anexar documentos aos processos eletrônicos, considerando que a partir de julho de 2019, o Ofício Circular nº 12/DIRAT/INSS, regulamentou a última etapa da transformação digital em que todos os requerimentos de serviços e benefícios passaram a ser protocolados exclusivamente pelos canais remotos de atendimento, excetuando-se os serviços de Cumprimento de Exigências, Perícia Médica, Serviço Social, Vistas em Processo, Carga de Processos e Devolução de Documentos (TV BRASILGOV, 2020).

Portanto, quando se diz que o público formava filas nas portas das Agências da Previdência Social, não significa que estas filas tenham acabado, pois, as filas físicas foram substituídas por filas virtuais.

### 3. OS ACESSOS REMOTOS DO INSS NA VISÃO DOS SEGURADOS.

Diante de algumas mudanças na seara administrativa do INSS, atualmente os segurados são atendidos por diversas formas, dentre elas por meio do telefone 135, o qual somente o segurado pode requerer através desta modalidade. A ligação do telefone fixo é de graça e o horário de atendimento é de segunda a sábado, de 7h às 22h.

Porém, os usuários tem dificuldades para requerer benefício por meio do 135, pois os que ligam de uma linha móvel, mesmo com créditos no celular relatam que não conseguem acessar este canal de atendimento (Gazeta, 2020, online).

O INSS informa que está em processo de contratação de mais uma central de atendimento para que seja otimizado o atendimento pelo telefone 135. Após a contratação, será aumentado em 30% a capacidade de atendimento através do canal (INSS, 2020, online).

Já o MEU INSS foi criado a partir da necessidade de um contato mais direto com o usuário final, tendo como objetivos a modernização, a simplificação de acesso às informações de cunho previdenciário, controle e monitoramento do atendimento, a teor da Instrução Normativa nº 98, de 14 de maio de 2018 ( Sousa, 2019, online):

- a) a modernização do atendimento e os serviços disponibilizados pelo Instituto;
- b) os sistemas e aplicativos desenvolvidos com o objetivo de simplificar o acesso às informações previdenciárias;
- c) a imprescindibilidade de ampliar a gestão, o controle e o monitoramento nas unidades de atendimento, bem como dos serviços que são realizados; e
- d) a necessidade de alocar a força de trabalho das unidades de atendimento no reconhecimento do direito.

Todo o manuseio do portal “MEU INSS” é eletrônico, inclusive a criação do usuário e senha. Para ter acesso ao sistema, não é necessário ir a uma agência. É possível acessar pelo próprio site <http://meu.inss.gov.br>. O primeiro passo do requerimento administrativo é gerar a senha do MEU INSS para acessar as informações do segurado. A senha poderá ser criada com os seguintes cadastros: Validação facial no App Meu.gov.br, Banco do Brasil, Internet Banking, certificado digital, certificado digital em nuvem e número do CPF. Nesta última para a validação é necessário responder alguns questionamentos conforme consta no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), se errar alguma resposta, só poderá tentar novamente após 24 horas. A autenticação por meio de login e senha constitui a assinatura eletrônica do usuário, formalizando o requerimento eletrônico e a manifestação de vontade.

Uma das inovações desta plataforma digital é que se o CNIS já indicar o direito, já existe concessão automática sem atuação do servidor dos benefícios urbanos de aposentadoria por idade e salário maternidade. (Amado, Frederico p.1249,2020).

Os segurados também podem recorrer a assistente virtual do Meu INSS, denominada Helô:

Desde o lançamento da assistente virtual do Meu INSS, a Helô, uma média diária de 21,9 mil cidadãos tiraram dúvidas ou fizeram consultas de processos sobre seus requerimentos (15,75%), busca de informações sobre atendimento nas agências (9,61%), serviços (8,66%), resultado de perícias médicas (6,43%), auxílio-doença (6,13%), entre outros.. (INSS, 2020)

É possível falar com a Helô pelo chat tanto pelo site do Meu INSS (gov.br/meuinss) quanto pelo celular, em aparelhos com sistema Android e iOS. Ao ser acessada, a Helô solicita apenas duas informações: nome e CPF.

Porém, esta nova era digital da autarquia suscita opiniões antagônicas aos usuários da Previdência Social. De um lado estão os segurados que, muitas vezes não possuem afinidade tecnológica, dentre eles destacam-se os trabalhadores em idade avançada, bem como os trabalhadores que moram na zona rural e analfabetos.

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Tecnologia da Informação e Comunicação (Pnad Contínua TIC) 2018, divulgada em 29 de abril de 2020 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mostra que uma em cada quatro pessoas no Brasil não tem acesso à internet. Em números totais, isso representa cerca de 46 milhões de brasileiros que não acessam a rede. Em áreas rurais, o índice de pessoas sem acesso é ainda maior que nas cidades, chega a 53,5%. ( Agência Brasil, 2020, online).

Esse público além da falta de informação sofre ainda com a ausência de estrutura digital para pleitear os benefícios previdenciários, por não possuírem condições tecnológicas, sociais e educacionais, levando-os a terem que pagar por serviços que antes eram ofertados presencialmente nas Agências da Previdência Social. Segundo Regina e Jucilaine “Abrindo, brechas para intermediários realizarem os serviços e cobrarem pelos mesmos, muitas vezes esse público não tem recursos disponíveis”. O que era para ser um direito público acaba indo para a esfera privada.

Para Alexandre Triches “a previdência tem apostado em um sistema bastante individualista, o que dificulta sobremaneira a missão do cidadão comum em postular sua aposentadoria, pois a matéria previdenciária é sempre de difícil compreensão para pessoas

leigas e, além disso, pouco apoio institucional tem sido prestado à população neste momento.”

Por outro lado, existem os segurados que desenvolveram – se na era tecnológica, sendo este um público jovem e imediatista, que nasceu com o progresso da era digital. Tendo conseqüentemente facilidade para requerer seu benefício.

Embora muitos segurados ainda encontrem dificuldades no acesso a plataforma online “ MEU INSS”, ela é uma inovação tecnológica que nasce com o intuito de desafogar as agências e modernizar o atendimento, sem olvidar – se do princípio da dignidade da pessoa humana. ( Revista Direito Sem Fronteiras, 2018).

#### **4. O INSS DIGITAL NA VISÃO DO ADVOGADO.**

Além do “Meu INSS”, o novo fluxo de atendimento delineado pelo projeto do INSS DIGITAL prevê a possibilidade de ser firmados Acordos de Cooperação Técnica, antigamente conhecidos como convênios, têm sua base legal no Artigo 117 da Lei 8.213/91 e no Artigo 311 do Decreto 3.048/99. O ACT é um acordo firmado entre o INSS e prefeituras, empresas, sindicatos e outras entidades da iniciativa pública ou privada. Em linhas gerais, o ACT permite que as entidades realizem o requerimento a distância para os seus representados. “Nesse processo, as entidades efetivam o protocolo, enviam e autenticam a documentação e cumprem eventuais exigências, totalmente pela internet.” (Adami, Tiago, online, 2020). A autenticação da documentação enviada no próprio sistema, permitida apenas pelos ACT, é a diferença em relação aos demais sistemas remotos de requerimentos.

Um dos principais benefícios trazidos pelo ACT foi evitar o deslocamento dos segurados até uma agência do INSS, principalmente os que moram em regiões de difícil acesso e em municípios mais distantes. Além disso, eles são fundamentais para a diminuição na quantidade de agendamentos para atendimento presencial nas agências, reduzindo conseqüentemente o tempo médio de agendamentos ativos.

Os advogados deverão solicitar seu cadastro na OAB Estadual para ter acesso ao SAG, após cadastro deverá acessar o site [novorequerimento.inss.gov.br](http://novorequerimento.inss.gov.br). Segundo Adami, Tiago as vantagens de utilizar o SAG – ACT Advogado são:

- a) acompanhamento dos requerimentos
- b) histórico dos requerimentos protocolados
- c) autenticação de documentos sem sair do escritório/casa
- d) facilidade em receber notificações e cumprir exigências
- e) acesso rápido a cópia do processo administrativo

Bacelar, Paulo defende que o advogado continua tendo atendimento prioritário, sendo atendido sem senha e sem agendamento prévio nas agências do INSS, podendo requerer quantos benefícios quiser. O que mudou é que o benefício não será analisado no momento do atendimento nas agências digitais, exatamente porque não será analisado por servidor do atendimento, e sim, por servidores disponibilizados para analisar todos os processos digitais. “Assim, pode o advogado escolher a forma de atendimento que seja mais vantajosa para o segurado. Resumindo, pode o advogado continuar usando o balcão exclusivo nas agências do INSS para requerer benefícios, retirar telas de informações como HISCRE, INFEN, HISMED, etc. Também pode retirar extratos CNIS, pedir cálculo de valores atrasados” (IBDP, online, 2018).

Os serviços oferecidos ao Advogado no SAG são : Aposentadoria por idade urbana; aposentadoria por idade rural; aposentadoria por tempo de contribuição; aposentadoria por idade da pessoa com deficiência; aposentadoria por tempo de contribuição da pessoa com deficiência; auxílio-reclusão; pensão por morte urbana; pensão por morte rural; (salário-maternidade urbana; salário-maternidade rural; cópia de processo; recurso; recurso de benefício por incapacidade e revisão e benefícios da LOAS. Porém, estes serviços podem ser alterados de acordo com a seccional, o fato do SAG não dispor de todos os requerimentos do “MEU INSS” é algo questionado entre os advogados.

O INSS disponibilizou o Manual de utilização do SAG Entidade Conveniada, com o objetivo de servir como guia para os operadores do ACT. Dentre as inúmeras orientações eles destacam como deve ser feita a digitalização, como nomear os documentos, consultar requerimento, realizar novo requerimento e cumprir exigência.

Destaca – se que nos casos de Acordos com a OAB, o termo de representação não deve ser confundido com procuração. Ambos devem ser anexados ao requerimento, porém não há óbice que o termo de representação seja assinado somente pelo procurador (advogado), uma vez que a questão de outorga de poderes é suprida pela procuração apresentada. (Manual de Utilização do SAG Entidade Conveniada, 2020).

Portanto, diante da dificuldade dos segurados em requerer seu benefício devido a tantas inovações tecnológicas, o papel do advogado é de suma importância, pois um requerimento realizado de forma correta, evitará, na maioria das vezes, que o servidor exija dados complementares, possibilitando uma análise mais rápida do pedido.

## **5. Considerações Finais**

Diante do exposto, os canais digitais usados atualmente pela autarquia são ambíguos. Pois ao mesmo tempo em que é uma ferramenta de acesso por meio das tecnologias digitais, que poderão ser usufruídas por um público que tenha acesso às tecnologias e à instrução para o acesso, também traz em seu arcabouço uma exclusão silenciosa, onde deixam milhares sem acesso aos direitos sociais, por não conseguirem terem os serviços e suas demandas atendidas por não compreenderem os processos, os fluxos para o atendimento, por falta de escolaridade, além de não terem acesso aos produtos tecnológicos.

Destaca -se também a limitação das informações aos segurados, pois no atendimento presencial havia instruções dos servidores em relação aos documentos necessários, não tendo essa orientação no atendimento virtual. Consequentemente, muitos requerimentos serão indeferidos por falta de documentos comprobatórios.

Desta forma, a implantação do processo administrativo eletrônico no âmbito do INSS, pelo fato de ter sido instituído especialmente para afastar o segurado das agências, está substituindo suas filas presenciais, por uma imensa fila virtual.

Já em relação aos advogados, houve uma eficaz mudança para requerer os benefícios aos seus clientes, não necessitando o comparecimento a agência e possibilidade de acompanhar os processos virtualmente, bem como sendo fundamental para tais requerimentos. Pois um processo bem instruído, terá mais possibilidade de ser deferido.

Portanto, diante da dificuldade de inúmeros usuários o INSS DIGITAL deveria ser apenas uma alternativa ao atendimento e não uma obrigatoriedade, não podendo restringir o direito de protocolo dos interessados, bem como o acesso aos serviços prestados pelo INSS.

**REFERÊNCIAS:**

AGÊNCIA BRASIL. **A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/um-em-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em: 14 out. 2020.

A GAZETA. Telefone 135 INSS. Disponível em: <https://www.agazeta.com.br/es/economia/telefone-135-do-inss-diz-nao-aceitar-ligacao-por-falta-de-saldo-0920>. Acesso em: 12 out 2020.

ADAMI, TIAGO. **Curso Processo Administrativo Descomplicado**. Disponível em: <https://cursosprofessortheodoro.com.br/cursos/interna/00000000049/00000004356>. Acesso em: 12 de out. 2020

AMADO, FREDERICO. **Curso de Direto e Processo Previdenciário**. Editora Juspodivm, 2020.

CARTAXO, Ana Maria Baima; CABRAL, Maria do Socorro Reis. **O processo de desconstrução e reconstrução do projeto profissional do serviço social na Previdência – um registro de resistência e luta dos assistentes sociais**. In: BRAGA, Léa; CABRAL, Maria do Socorro Reis. **O Serviço Social na Previdência: trajetória, projetos profissionais e saberes**. São Paulo: Cortez, 2007.

CASSIO, IGOR; JURISWAY. **A fila que ninguém vê**. Disponível em: [https://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id\\_dh=20992](https://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=20992). Acesso em: 10 out. 2020

DATAPREV. Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social. **A virada da previdência social: como acabaram as filas nas portas das agências**. Brasília: DATAPREV, 2013. Disponível em: <https://portal.dataprev.gov.br/sites/default/files/arquivos/viradadegestao2013web1.pdf>. Acesso em: 15 out. 2020.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Perfil dos Servidores**. Disponível em: [http://antigo.enap.gov.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=252&Itemid=66](http://antigo.enap.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=252&Itemid=66). Acesso em: 05 set. 2020.

ENAP. **Atendimento programado do Instituto Nacional do Seguro Social**. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/346/1/atendimento%20programado.pdf>. Acesso em: 05 set 2020.

INSS. **Meu INSS**. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/servicos-do-inss/meu-inss/>. Acesso em: 10 set. 2020.

INSS. **Atendimento Remoto pela Internet**. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/>. Acesso em: 10 set. 2020.

INSS. **Helô**. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/helo-em-numeros-assistente-virtual-do-meu-inss-ja-realizou-mais-de-36-milhoes-de-atendimentos/>. Acesso em: 11 out. 2020

IBDP. **INSS digital na visão do advogado e do servidor**. Disponível em: <https://www.ibdp.org.br/?p=663>. Acesso em: 14 de out. 2020.

MARQUES, Ana Paula Baptista; CRUZ, Helen Pelisson; GONÇALVES, Amanda Vanzella. **A nova plataforma digital do “MEU INSS” e as dificuldades de acesso do segurado da previdência social**. Revista Direito sem Fronteiras – Universidade Estadual do Oeste do Paraná. Foz do Iguaçu. 2018.

MENDONÇA, TATIANA. **Modernização do Serviço Público no Brasil: Os rumos para o trabalho e o servidor do INSS**. 2020. Dissertação. Fortaleza -CE. Universidade Federal do Ceará. 2020.

PAULA, Regina; NEVES, Juscelaine. **Meu INSS: Inclusão ou Exclusão**. Revista trimestral sobre a política de assistência social. Sergipe. 2019

TRICHES, ALEXANDRE. **Mudanças impactantes no atendimento da previdência social**. Disponível em: [https://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id\\_dh=20393](https://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=20393). Acesso em: 10 out. 2020.

TV BRASIL GOV. **Ministério da Economia anuncia medidas relativas à concessão de benefícios do INSS**. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=3DBdkjghlME&feature=youtu.be>. Acesso em: 14 de out. 2020.

VASCONCELOS, J.O. Instituto Nacional do Seguro Social: **Uma Análise da “Modernização” da Previdência Social Brasileira**. 2017. Dissertação. Rio Grande do Sul. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do SUL.2017.