



A Hospitalidade virtual e seus efeitos no Benefício de Prestação Continuada

André Luís Mattos Silva¹

Airton José Cavenaghi²

Sênia Regina Bastos³

Resumo

O Benefício de Prestação Continuada garantido aos cidadãos brasileiros em estado de vulnerabilidade social, representa importante mecanismo para a diminuição das desigualdades sociais. A garantia de acesso e manutenção do usuário nesse benefício junto ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, é elemento fundamental para ao exercício da cidadania. Esta pesquisa qualitativa com base epistemológica construtivista, tem como paradigma de pesquisa o cunho interpretativista e desenvolveu-se a partir da revisão da literatura e pesquisa documental. Apresenta como objetivo compreender o acolhimento do cidadão vulnerável na plataforma virtual do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, para obter a concessão e manutenção do direito do Benefício de Prestação Continuada. Foi possível identificar que com a migração gradativa do requerimento ou recadastramento do benefício para a plataforma virtual do INSS a partir do ano de 2018, muitos usuários ficaram afastados do acesso ao INSS em razão de sua condição de vulnerabilidade, representando importante questão contraditória já que é justamente a condição de vulnerabilidade econômica que fundamenta a existência do benefício. Nesse sentido, duas categorias fundamentam a análise sendo elas a de inclusão do cidadão vulnerável ao sistema de atendimento virtual do INSS e a de exclusão do cidadão vulnerável no atendimento virtual do INSS. Na categoria de inclusão do cidadão vulnerável ao sistema de atendimento virtual do INSS, foi possível identificar como a Lei tem criado mecanismos protetivos a esse usuário, já na categoria de exclusão do cidadão vulnerável ao sistema de atendimento virtual do INSS, foi possível constatar que existem várias dificuldades que levaram a exclusão, sendo elas: falta de celulares e computadores para acesso ao sistema virtual, excessivo tempo de espera no atendimento via central 135, acesso bloqueado junto ao sistema por vazamento de dados, instabilidade no sistema, impossibilidade de realização de prova de vida digital, questão de acessibilidade e compreensão do aplicativo por falta de letramento digital, requerimento de benefícios deixados em fila virtual sem análise, suspensão de benefícios por falta de recadastramento no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS e necessidade de ajuizar Mandado de Segurança por conta da demora excessiva na análise do requerimento do benefício.

Palavras-chave: hospitalidade; acolhimento; benefício de prestação continuada; cidadania, INSS.

¹ Bacharel em Direito. Mestre em função Social do Direito. Doutorando pela Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/4923907194656375>. andre.mattos@ifsp.edu.br.

² Doutor em História Social (FFLCH-USP). Professor Pesquisador, PPG em Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi (UAM-SP). <http://lattes.cnpq.br/8415372088403504> E-mail. acavenaghi@gmail.com

³ Doutora em História (PUC/SP), Professora da Universidade Anhembi Morumbi. Link para Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9403222681503465>. E-mail: seniabastos@gmail.com.

Agradecimentos ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade Anhembi Morumbi – UAM – por conta da concessão de bolsa de estudos.