

A EXCLUSÃO SOCIAL DOS IDOSOS JUNTO AO INSS

SOCIAL EXCLUSION OF OLDER AT THE INSS

Silvia Fernandes Chaves

GT 01 - DIREITOS HUMANOS

Resumo: Este estudo traz uma reflexão sobre o problema de exclusão social dos idosos e segurados do Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) no atendimento e na fila eletrônica, diante das ferramentas tecnológicas utilizadas pela Previdência Social. A cada dia que passa, os mecanismos informáticos dominam os postos do INSS, no sentido de garantir agilidade no atendimento, excluindo, assim, de certa forma, milhares de segurados, pois a maioria de consumidores desse serviço público é constituída pela população idosa. Tal exclusão surge, sobretudo, pela ausência de vinculação de políticas públicas com atos de mera liberalidade do governo, o que se busca coibir segundo as normas constitucionais e de direitos humanos.

Palavras-chave: Exclusão. Idosos. Tecnologia. INSS.

Introdução

Os meios informáticos em uso nos postos do Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) desde aproximadamente o ano de 1993, assim como em todas as áreas, representou um grande avanço no sentido de agilidade, produtividade e credibilidade, entre tantos outros benefícios que o computador trouxe ao ser humano.

Desde o início do uso do computador nos postos do INSS, inúmeros são os benefícios que os segurados tiveram, contudo, uma pequena parcela da população, no caso, os idosos, em sua maioria, desconhecem os meios informáticos, e não sabem operar computadores e outros meios eletrônicos, bem como não navegam na rede mundial.

A cada dia que passa, os mecanismos informáticos dominam os postos do INSS, no sentido de garantir agilidade no atendimento, excluindo, assim, de certa forma, milhares de segurados, pois a maioria de consumidores desse serviço público é constituída pela população idosa.

Com o objetivo de diminuir as constantes filas nas Agências da Previdência Social (APS), que eram alvo de notícias diárias, com queixas dos segurados e objeto de vergonha aos governantes que submetiam os idosos a filas intermináveis, sem nenhum tipo de conforto, o INSS resolveu, entre várias medidas, implementar a fila eletrônica.

A fila eletrônica é a mesma fila de espera para atendimento que existia antigamente, mas, agora, o segurado acessa o *site* do INSS e agenda o seu atendimento após o preenchimento de seus dados pessoais.

Ademais, por meio de uma ligação para o telefone 135, o segurado também pode realizar o agendamento de seu atendimento para alguns tipos de serviços.

Outra forma de entrar para a fila eletrônica é comparecer pessoalmente a uma das agências do INSS e solicitar o serviço ao servidor, agendando dia e hora para o comparecimento.

Assim, aparentemente, a fila eletrônica resolveu o problema das grandes filas no INSS, mas, como já salientado, trouxe grande exclusão social aos segurados idosos que não fazem uso do computador.

Da exclusão social

Em primeiro lugar, deve-se destacar que, embora a mídia em geral divulgue que o acesso à internet está nas comunidades mais humildes, nas favelas, não é verdade que os idosos estão conectados, até mesmo porque a era digital não faz parte da vivência de muitos deles.

Noutro aspecto, há o dever de ressaltar que a fila eletrônica não é transparente, de modo que os segurados não sabem quantos cidadãos estão sendo atendidos, e pior, causa o inconveniente de levar os idosos por duas vezes ou mais aos postos do INSS, ora para agendar eletronicamente, ora para serem efetivamente atendidos.

Num verdadeiro paradoxo, os representantes do INSS estão objetivando diminuir as filas dos postos, mas o que vemos é uma verdadeira exclusão social da maioria dos idosos. E, para aqueles que entendem que não há exclusão social, há, no mínimo, um duplo trabalho, o de fazer o idoso se deslocar aos postos do INSS por mais de uma vez: uma para agendar o atendimento, e outra para ser atendido.

Quando se fala em exclusão social, pensamos, obviamente, nos dados dessa exclusão. Em recente Congresso promovido pela Associação dos Advogados de São Paulo, pela Associação Brasileira de Advocacia Tributária e pelo Instituto dos Advogados

Previdenciários, que ocorreu nos dias 14, 15 e 16 de março de 2013, o então Presidente do INSS revelou alguns números que impressionam:

- 30 milhões de benefícios em manutenção;
- 583 mil novos requerimentos/mês;
- 5 milhões de ligações recebidas nas centrais 135/mês;
- 900 mil atendimentos agendados (incluindo perícia médica)/mês;
- 550 mil perícias realizadas/mês;
- 3,6 milhões de atendimentos presenciais nas APS/mês; e
- 38 mil servidores ativos (CONGRESSO..., 2013).

Após mostrar esses números, o então Presidente apresentou as propostas de atendimento, quais sejam:

- Concessão automática com comunicação prévia dos benefícios para as espécies programáveis;
- Agência Eletrônica – atendimento *web*;
- Tramitação eletrônica de documentos (a exemplo do E-recursos);
- Atendimento presencial apenas para atualização de cadastro ou procedimento pericial (CONGRESSO..., 2013).

Como é possível observar, para 583 mil requerimentos agendados, houve 3,6 milhões de atendimentos presenciais nas Agências da Previdência Social, o que nos leva a concluir que o número de atendimentos eletrônicos é muito pequeno e que os agendamentos, em sua maioria, são realizados pelo próprio segurado diretamente nos postos do INSS, de modo que o agendamento eletrônico é feito pelos próprios servidores no atendimento pessoal.

Ao analisarmos as propostas da Previdência Social para resolver a situação, nos deparamos com mais exclusão social, uma vez que a proposta é a utilização desenfreada da tecnologia digital e o atendimento presencial somente para atualização de cadastro ou procedimento pericial.

Fábio Konder Comparato invoca a transformação das pessoas em coisas, em troca de um desenvolvimento do sistema capitalista. Vejamos:

Analogamente, a transformação das pessoas em coisas realizou-se de modo menos espetacular, mas não menos trágico, com o desenvolvimento do sistema capitalista de produção. Como denunciou Marx, ele implica a reificação (*Verdinglichung*) das pessoas; ou melhor, a inversão completa da relação pessoa – coisa. Enquanto o capital é aviltado à condição de mercadoria, de mero insumo no processo de produção, para ser, ultimamente, na fase de fastígio do capitalismo financeiro, dispensado e relegado ao lixo social como objeto descartável. O mesmo processo de reificação acabou transformando hodiernamente o consumidor e o eleitor, por força da técnica de propaganda de massa, em mero objeto de direito. E a engenharia

genética, por sua vez, tornou possível a manipulação da própria identidade pessoal, ou seja, a fabricação do homem pelo homem (COMPARATO, 2013, p. 36).

Contudo, não podemos concordar com essa conduta vinda do próprio Estado, que deveria coibir todo tipo de exclusão.

E tal exclusão é afeta aos direitos humanos, porque a solidariedade prevista na base dos direitos econômicos e sociais na Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948 expõe as exigências elementares de proteção às classes ou grupos sociais mais fracos ou necessitados, incluindo o direito à seguridade social.

Ao comentar o Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, Comparato (2013, p. 361) confirma:

Por outro lado, o constitucionalismo moderno nasceu sob a égide do Estado Liberal, que atribuiu aos órgãos públicos, como única função, a manutenção da ordem e da segurança para a melhor fruição das liberdades civis. As atividades desenvolviam-se na vida privada, nunca na esfera pública. Ora, os direitos econômicos, sociais ou culturais surgiram, historicamente, como criações do movimento socialista, que sempre colocou no pináculo da hierarquia de valores a igualdade de todos os grupos ou classes sociais, no acesso a condições de vida digna; o que supõe a constante e programada interferência do Poder Público na esfera privada, para a progressiva eliminação das desigualdades sociais.

No mesmo sentido, Carlos Weiss (2012, p. 63) aponta:

Vê-se que a própria estruturação do Estado Brasileiro para o fim de “erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais” decorre da obrigatoriedade das normas de direitos econômicos, sociais e culturais (constitucionais ou de direito internacional), que vinculam as políticas públicas, não se podendo pensar, atualmente, que tal se dá como simples liberalidade do governo. O modo e a intensidade pela qual os entes federados cumprem as obrigações decorrentes das normas definidoras de direitos econômicos, sociais e culturais não podem ser confundidos com a eventual opção do administrador público de buscar a elevação das condições de vida dos grupos sociais marginalizados ou excluídos. E a existência de diversos serviços públicos destinados a atender essa finalidade nos campos da saúde, educação, moradia etc. demonstra o quanto as normas de direitos econômicos, sociais e culturais produzem efeitos no mundo fático, certamente tendo aquele “mínimo de eficácia” mencionado.

O que está ocorrendo, *in casu*, é a ausência de vinculação de políticas públicas com atos de mera liberalidade do governo, que expõem os idosos e segurados da Previdência Social aos mecanismos da tecnologia, trazendo, sobretudo, exclusão social, o que se busca coibir segundo as normas constitucionais e de direitos humanos.

Conclusão

Diante do exposto, este resumo propõe uma reflexão sobre os caminhos aos quais a tecnologia está nos levando, e, sobretudo, uma reflexão acerca dos direitos dos cidadãos

brasileiros, idosos e segurados da Previdência Social, que são excluídos digitais e, portanto, excluídos sociais.

Referências

CONGRESSO NACIONAL DE SEGURIDADE SOCIAL E TRIBUTAÇÃO PREVIDENCIÁRIA, 2013. São Paulo. **Anais...** São Paulo: Associação dos Advogados de São Paulo; Associação Brasileira de Advocacia Tributária; Instituto dos Advogados Previdenciários, 2013.

COMPARATO, Fábio Konder. **A afirmação histórica dos direitos humanos**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

WEIS, Carlos. **Direitos humanos contemporâneos**. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2012.